

Ефективне спілкування, як один із кроків до успіху.

Практичний психолог - Куновська К.Я.

Антуан де Сент-Екзюпері:
**Єдина відома мені розкіш –
це розкіш людського спілкування.**

Як ефективно спілкуватися?

Мабуть, всім очевидно, що ефективне спілкування здатне зміцнити відносини між людьми, зробити їх більш довірчими, надійними, впевненими, як очевидно і те, що неефективне спілкування веде до розладу у відносинах, зростання недовіри, заздрості і навіть ненависті.

Коли стосунки не складаються так, як нам хотілося б, ми починаємо часто виправдовувати себе, шукаючи причини в обставинах, що склалися, інших людей, але ні в якому разі не оцінюючи тверезо власну поведінку.

Адже в більшості випадків неефективне спілкування - це і наш "вклад".

Наведемо найбільш типові моделі поведінки людей, які підривають як відносини в колективі, так і особисті відносини. Цілком можливо, що деякі з нас скажуть, що саме так вони себе і вели в певних ситуаціях?!

Ухилення від конфлікту

Дуже і дуже багато людей вважають за краще мовчати довгий час (поки терпиться!) і не зачіпати проблему, вважаючи, що таким чином вони уберігають себе від стресу. Однак всякому терпінню приходить кінець, і людина в певний момент просто зривається, вимовляючи все, що думає, виливаючи свою злість, образу і навіть ненависть. В результаті відносини сходять просто "на ні".

Як тільки проблема виникає, слід її тут же спокійно обговорити в колективі, запропонувавши при цьому шляхи її вирішення. Відкрите обговорення і спільна робота над вирішенням проблеми сприяють встановленню довірчих відносин.

Захисна реакція на претензії з боку керівництва

Замість того, щоб об'єктивно оцінити і проаналізувати претензії з боку керівництва або інших людей, багато хто тут же намагаються виправдати себе, наводячи докази власної невинності або неправоти опонентів. Причому на пошуки вагомих аргументів часом витрачається не одну годину, а в результаті людина починає відчувати сильний стрес, та й самі стосунки з керівництвом стають тільки гірше.

Вчіться приймати претензії і об'єктивно їх оцінювати, просити поради у керівництва відносно того, як усунути проблему.

Звичка все узагальнювати і посилювати

Як тільки в нашому житті відбувається щось, що нам зовсім не по душі, багато хто починає ще більше згущувати фарби. Так, наприклад, багато хто вдається до подібних фраз "та ти завжди спізнюєшся", "та ти ніколи не робиш те, про що тебе просять", "та ти ніколи не допомагаєш мені".

Припиніть надходити так само і задумайтеся, а невже ці люди, і справді, роблять щось постійно одним і тим же чином?! Крім того, не приводите при можливості ті негативні випадки, які вже мали місце раніше. Це лише ще більше підігріває ваше обурення, але ж відносини не стають від цього краще.

Звичка вважати себе завжди правим

Пам'ятайте про те, що люди можуть дивитися на одне і те ж по-різному, а, отже, дуже важко встановити, яке сприйняття є правильним, а яке помилковим. Все в світі відносно. Не вимагайте, щоб усі думали в тому ж напрямку, що і ви, сприймали ті чи інші речі так, як це робите ви. Усі мають право на власну думку, шлях навіть і відмінне від вашого.

Прагніть завжди і в усьому знаходити компроміс і приймати чужу думку, пам'ятаючи про те, що обидві точки зору можуть бути вірними (все залежить від кута зору).

Звичка не слухати

Багато хто з нас у ході розмови починають перебивати один одного, відволікатися від розмови, міркуючи, що ж ще сказати замість того, щоб вислухати мовця і зрозуміти його думку. У підсумку розмова виходить однобоким (кожен поговорив про своє, а до спільного знаменника говорять не прийшли, оскільки так і не вислухали один одного).

Вчіться слухати і чути, що говорив тоді і вас вислухають і спробують зрозуміти.

Гра "хто кого"

Коли виникають складні і суперечливі ситуації, багато хто прагне відразу вигородити себе, кидаються зі звинуваченнями, критикою. Однак самі вони не готові на хвилину заспокоїтися і проаналізувати ситуацію, власну поведінку і зрозуміти, а що особисто вони зробили не так. Шукати винного завжди легше, ніж визнати власну провину, якщо вона є.

Вчіться аналізувати ситуацію і шукати рішення проблеми замість того, щоб займатися пустими звинуваченнями

Для досягнення успіху при спілкуванні необхідно:

- 1. Сформулювати конкретну мету спілкування.*
- 2. Створити атмосферу довіри і взаєморозуміння. Привернути увагу партнера, говорити про спільні проблеми.*
- 3. Уміти правильно висловлювати свої думки, уважно слухати і задавати запитання.*
- 4. Не відволікатися від наміченої мети. Вміти правильно сприймати партнера і володіти своїми емоціями.*
- 5. Фіксувати одержану інформацію.*
- 6. Закінчувати спілкування після досягнення мети.*
- 7. При спілкуванні не перебивати співрозмовника.*
- 8. Потрапивши у складну ситуацію – уважно слухати, намагатися зрозуміти.*
- 9. Бути тактовним. Ввічливість обеззброює*
- 10. При необхідності дати відступити протилежній стороні з гідністю. Іноді треба з чимось погодитись, щоб заперечити аргументи іншої сторони.*
- 11. Дотепність – сильна зброя, але нею потрібно користуватись в конкретній формі.*
- 12. Вміти вчасно промовчати.*