



Мастерство общения оттачивается и совершенствуется непосредственно в процессе коммуникации. Существуют некие общие правила, выполнение которых поможет вам эффективно общаться на разных уровнях, разрешать конфликты и уметь поддерживать общение разного формата с разными людьми.

- 1. Поддерживайте зрительный контакт с собеседником.** Лучше направить взгляд на лицо, перемещая его с глаз на рот говорящего и обратно. Прямой взгляд в глаза всегда воспринимается как агрессия и может провоцировать лишнее напряжение.
- 2. Используйте приёмы активного слушания.** Показать, что вы сосредоточены на общении и слушаете собеседника можно как с помощью слов («да», «ага», повтор последней сказанной реплики), так и с помощью невербалики (кивки головой).
- 3. Давайте собеседнику обратную связь.** Это могут быть уточнения («Я правильно понимаю, что...»), перефразирование (повтор основной идеи сказанного другими словами), интерпретации (попытка понять, что за переживания и эмоции стоят за словами собеседника).
- 4. Называйте собеседника по имени.** Любимое слово каждого человека – это его имя. Обращение по имени способствует установлению хорошего контакта.
- 5. Используйте Я-сообщения, если делаете замечание или критикуете** (не «Ты меня расстроил», а «Я расстроился, когда ты сделал...»).
- 6. Высказывая критику, адресуйте её конкретному поведению собеседника, а не его личности** (не «Ты плохой», а «Мне неприятно, когда ты делаешь так-то. Я считаю, что это плохой поступок»).

Начинать использовать эти простые правила лучше в знакомой и безопасной обстановке, в своей семье, а затем переходить к более сложным ситуациям.