

Навыки эффективного общения – это одни из самых важных и нужных навыков, позволяющих справляться с любой жизненной ситуацией. Вероятность добиться успеха на работе и в обществе, завоевать уважение среди друзей и членов семьи, у детей, супруга, начальника или коллег – все это зависит от того, насколько эффективно вы умеете общаться.

Половина из всего того, что люди обычно пытаются сообщить другим, теряется в процессе перевода и интерпретации. То, что вы пытаетесь сказать, не всегда правильно воспринимается слушателем, и это может привести к недоразумениям.

Хотя многие люди признают свою неэффективность в плане общения, каждый из нас со временем может развить эффективные коммуникативные навыки, тренируясь на практике. Такое общение обычно отличается более спонтанным, а не инсценированным или предварительно отрепетированным характером, поскольку в этом случае речь выглядит более эмоциональной и убедительной.

«Слова являются наиболее мощной силой, доступной человечеству. Мы можем использовать эту силу в конструктивных целях, используя слова ободрения, или деструктивно – используя слова отчаяния. Слова обладают энергией и силой, которые способны помогать, мешать, причинять боль, вредить, обижать и унижать».

-Уинстон Черчилль

Что предполагает эффективное общение?

Эффективное общение – это передача информации нужному адресату и получение желаемой обратной связи путем воздействия и привлечения внимания. Общение – это не только получение самой информации, но и понимание намерений, стоящих за ней. Полный смысл сообщения следует передавать с использованием всех навыков эффективной коммуникации, включая устные, невербальные или письменные.

Коммуникация – это всегда двусторонний процесс. Обратная связь и взаимодействие представляют собой факторы, позволяющие узнать, насколько успешным он был. Еще одним важным аспектом эффективной коммуникации является умение слушать.

Люди должны уметь не только эффективно и уверенно говорить, но также слушать и понимать, что хочет сказать другой человек или группа людей. Эффективное общение необходимо для изменения поведения других людей, правильного настраивания их на восприятие чего-либо и получения информации от собеседника.

Психосоциальные проблемы вроде стресса и перепадов настроения – это дополнительные факторы, влияющие на эффективность общения. Чтобы правильно общаться, вы всегда должны понимать собственные чувства и эмоции.

Почему эффективное общение настолько важно?

Эффективное общение может укрепить доверие, помочь людям лучше понять вас, заручиться чьим-то уважением и развить отношения с окружающими. Оно необходимо для установления надежного контакта, а также для укрепления отношений по мере необходимости.

При помощи эффективного общения можно избежать ненужных проблем в отношениях. Оно может быть полезно с точки зрения принятия решений, формулировки выводов и решения проблем через взаимодействие в конфликтных ситуациях. Оно же может пригодиться, если вам нужно сообщить что-то неприятное. Хорошие отношения с людьми уменьшают чувство стресса и беспокойства. У вас также всегда будет надежная социальная поддержка.

Работа в команде или группе единомышленников также требует навыков эффективного общения. Достижение консенсуса возможно только при общении между людьми. Вы должны обладать уверенностью, чтобы влиять на людей и заставлять их верить вам.

Хорошее общение с семьей и друзьями может помочь вам поделиться с ними своими проблемами и чувствами. Эффективное общение необходимо для развития дружеских отношений и контактов. Вам не нужно зависеть от других людей, которые могут что-то сказать за вас, если вы можете сделать это сами.

Вот некоторые из наиболее эффективных навыков общения:

- Умение слушать
- Умение говорить кратко
- Умение проявлять интерес
- Умение не быть предосудительным
- Умение аккуратно пользоваться невербальными средствами общения
- Наблюдательность
- Умение совладать со стрессом
- Умение говорить ясно и четко

Роль барьеров в эффективном общении и как их преодолеть

Барьеры общения мешают нашим сообщениям достигать разума собеседника или искажают их так, что они теряют изначальный смысл и посыл. Существует множество барьеров, которые могут препятствовать эффективному общению, включая физические (расстояние, шум и т. д.), физиологические (нарушения слуха или речи), социокультурные (культурные различия), семантические (знаки и символы) или, собственно, языковые.

В качестве барьеров могут выступать и другие факторы: окружающая среда, стресс, контекст, чье-то вмешательство, эмоциональный дисбаланс, отсутствие интереса или сосредоточенности, непоследовательный язык тела и т. д.

Препятствия для эффективного общения можно преодолеть при помощи подходящих средств – используя более короткие предложения, лучше организовав сообщение перед его отправкой, тренируясь, проявляя эмпатию и внимательность, избегая предрассудков, информационного «шума» и т. д.

Вербальное и невербальное общение

Эффективная коммуникация предполагает как вербальное, так и невербальное общение. Язык вашего тела демонстрирует ваши намерения не хуже слов. Невербальные знаки порой говорят более искренне, чем сами слова. Выражение лица, движения рук, зрительный контакт, осанка, интонация – на все эти вещи люди обращают внимание, когда вы говорите. Точно так же и вам следует уделять этому внимание, когда вы следите за речью собеседника.

Многим людям трудно начать разговор, а некоторые не знают, как поддержать его после начала. Социофобия – это вполне обычное явление. Уверенное общение дается нелегко, но вы должны научиться отстаивать свою позицию перед собеседниками. Если то, что вы говорите, не доходит до людей и не «цепляет» их, то это вряд ли приведет вас к успеху.

Психо-социальные и экологические факторы в эффективной коммуникации

Эффективное общение – это способность правильно обращаться к социальному и культурному «бэкграунду» другого человека. Если социальное и культурное окружение собеседников отличается, их сообщения не будут интерпретироваться должным образом, поскольку социальная реальность обоих будет находиться на разных уровнях.

Контекст или среда также влияют на эффективность общения, поскольку люди не должны смеяться, когда кто-то плачет. Позиция всегда должна дополнять ситуацию. Эффективное общение – это когда социальные, культурные или экологические факторы используются для того, чтобы влиять на людей и доносить до них четкую информацию.

Эффективная и неэффективная коммуникация

– Вы так думаете? – спросил мартовский заяц.

– Да, думаю, – ответила Алиса. – То есть мне кажется, отгадаю, если сумею. А ведь это одно и то же.

– Конечно, не одно и то же, – прокричал Шляпник . – Разве одно и то же сказать: «Я вижу все, что ем» или «я ем все, что вижу?»

«Алиса в стране чудес», Льюис Кэрролл

В данном диалоге вы можете увидеть пример эффективного и неэффективного общения. Если сообщение интерпретируется отлично от ожидаемого, то его можно считать неэффективным. Говорить то, что кто-то имеет в виду, и иметь в виду то, что кто-то говорит – совершенно разные вещи. Подобные сообщения создают путаницу и недопонимание.

Таким образом, обучение навыкам эффективной коммуникации – крайне важный шаг в жизни каждого человека.

Основное же содержание технологий эффективного общения в конечном итоге сводится к соблюдению определенных правил и норм общения.

Основные правила эффективного общения:

- Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.
- Уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали.
- Сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.
- В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения.
- Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям.
- Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.
- Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.
- Для эффективного общения необходимо знать некоторые приемы, т.к. многие из них действуют на уровне подсознания.

Несколько приемов для эффективного общения:

- " Правило трех двадцати ":

- 20 сек. вас оценивают.
- 20 сек. как и что вы начали говорить.
- 20 см улыбки и обаяния.

- 6 правил Глеба Жеглова:

- Проявлять искренний интерес к собеседнику.
- Улыбаться.
- Запомнить имя человека и не забывать время от времени повторять его в разговоре.
- Уметь слушать.
- Вести разговор в кругу интересов вашего собеседника.
- Относиться к нему с уважением.

- Как увеличить полезность контакта:

- Быть наблюдательным;
- Сделать комплимент;
- Говорить о проблемах собеседника.

Правила эффективного общения по Блэку:

- Всегда настаивать на правде.
- Строить сообщения просто и понятно.
- Не приукрашивать, не набивать цену.
- Помнить, что 1/2 аудитории – женщины.
- Делать общение увлекательным, не допускать скуки и обыденности.
- Контролировать форму общения, не допускать экстравагантности.
- Не жалеть времени на выяснение общего мнения.
- Помнить о необходимости непрерывного общения и выяснения общего мнения.
- Стараться быть убедительным на каждом этапе общения.

Как результат вы получите:

- Формальный контакт перерастает в нормальное человеческое общение.
- Вы завоеуете собеседника.
- Вы повысите вашу самооценку.

ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Рассмотрим некоторые из приемов эффективного общения и важность их применения более подробно.

Первое впечатление (первые 20 сек.)

Первое впечатление о человеке на 38% зависит от звучания голоса, на 55% от визуальных ощущений (от языка жестов) и только на 7% от вербального компонента. Конечно, первое впечатление – не всегда окончательный приговор, но важно, что с самого начала именно на его

основе строится общение. Поэтому важно уметь произвести хорошее впечатление на окружающих.

Чтобы благополучно пройти через «минное поле» первых 20 секунд, необходимо использовать «Правило трех «плюсов»».

Специалистами замечено: чтобы с самого начала знакомства или беседы расположить к себе собеседника, нужно дать ему, как минимум три психологических «плюса», иными словами, трижды сделать приятные «подарки» его Ребенку (То же касается и окончания беседы или встречи).

Существует, конечно, множество возможных «плюсов», но наиболее универсальные из них: комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значимости.

Комплимент

На первый взгляд, комплимент – самое простое в общении. Но сделать его мастерски – высшее искусство.

Комплименты бывают трех типов:

1. Косвенный комплимент. Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику – ружье, «помешанному» на собаках – его любимца, родителю – ребенка и т.д. Достаточно, зайдя к женщине-начальнице в кабинет, между делом заметить, с каким вкусом подобрана обстановка и как уютно себя здесь чувствуешь, чтобы заработать этим некоторое расположение к себе.

2. Комплимент «минус-плюс». Мы даем собеседнику сначала маленький «минус». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист!» После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится весьма для него лестное. Психологическое состояние напоминает ощущения человека, балансирующего на краю пропасти: сначала – ужас от мысли о смерти, а потом – неопишуемая радость: «Жив!» Психологи считают такой комплимент наиболее эмоциональным и запоминающимся, но, как и все сильнодействующее, он рискован. Если «минус» окажется сильнее «плюса» последствия могут быть для нас плачевными.

3. Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для того, кто делает комплимент. «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как Вы!» Этот комплимент самый тонкий и наиболее приятен для собеседника. Но рамки его применения ограничены:

Чтобы не выглядел искусственным, необходимо существование близких и доверительных отношений между собеседниками.

Партнер должен знать, сколь важно для нас то, с чем мы сравниваем.

Самое трудное в комплименте – это достойно на него ответить. Это невозможно сделать тут же, иначе человек, если и не обидится, то уже не захочет в другой раз нам сделать комплимент. Общая схема может быть следующей: «Это благодаря Вам!» Все искусство состоит в умении изящно ее варьировать. Иными словами, необходимо вернуть психологический «плюс» тому человеку, который дал его нам. При этом важно похвалить

собеседника за его положительные качества, а не за то, что он такой хороший: похвалил нас, заметил хорошее в нас.

Улыбка

Улыбка – это выражение хорошего отношения к собеседнику, психологический «плюс», ответ на который – расположение собеседника к нам. Искренняя, доброжелательная улыбка не может испортить ни одно лицо, а подавляющее большинство их делает более привлекательными.

Желательно приучить себя к тому, чтобы обычным выражением Вашего лица стала теплая, доброжелательная улыбка или хотя бы готовность к ней. Именно такой должна быть Ваша улыбка – открытой и искренней.

Помнить имя собеседника

Само звучание имени оказывает большое воздействие на человека. Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имена своих собеседников. Часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу. Руководитель, желающий производить хорошее впечатление, может использовать следующий прием: завести блокнот и записывать имена всех своих деловых партнеров и подчиненных и иногда просматривать его, чтобы иметь возможность при встрече обратиться по имени. На людей производит неизгладимое впечатление, что человек, стоящий значительно выше по служебной лестнице, помнит их по имени.

Имя человека – это самый важный для него звук на любом языке.

Поднятие значимости собеседника

Нам всем хочется чувствовать себя значительными, чтобы хоть в чем-то хоть где-то от нас что-то зависело.

Потребность чувствовать свою значимость – одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных всем людям в той или иной степени. И иногда достаточно дать человеку возможность осознать собственную значительность, чтобы он с радостью согласился сделать то, что мы просим.

Любой работник хочет, чтобы другие ценили его труд, признавали его занятость, полезность и незаменимость. Поэтому нам никогда не повредит, обращаясь к нему, извиниться за «причиненное беспокойство», хотя выполнение нашей просьбы и входит в круг его «служебных обязанностей».

Средств поднятия значимости собеседника, конечно, существует тысячи, каждый выбирает сам наиболее подходящее для данной ситуации. Но есть и универсальные средства, которые могут быть названы воистину волшебными словами.

Например, фраза «Я хотел бы с Вами посоветоваться!». Люди читают их так: «Со мной хотят посоветоваться. Я нужен! Я значителен! Что ж, почему бы не помочь этому человеку?» Конечно, эта фраза – общая формула, все искусство состоит в умении ее варьировать, искать наиболее подходящие по ситуации слова.

Главное – искренне попросить у человека той или иной помощи.

Поднятие значительности собеседника может стать универсальным ключом к его душе, только если это делается искренне.

Умение слушать

Правило 1: «Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать».

Правило 2: «Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их».

Достаточно дать собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности к его словам, чтобы благодарный за это собеседник с радостью и вниманием выслушал все, что расскажем ему мы. Беседа доставит взаимное удовольствие.

Итак, если мы хотим, чтобы нас выслушали, мы должны сначала выслушать собеседника.

Существуют специальные приемы понимающего слушания, которым может научиться каждый человек:

Нерефлексивное слушание – это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать. Все, что нужно делать – поддерживать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился.

Выяснение – это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание, что называется, «на корню». Выяснение полезно в случаях, когда нам необходимо точно понять позицию собеседника, когда малейшая неточность может привести к негативным последствиям; когда человек говорит путано, не делает необходимых пояснений, перепрыгивает с одного на другое, ведь выяснение помогает в этом случае понять суть рассказа. Выяснение помогает и говорящему. «Выясняющие» вопросы показывают говорящему, что его слушают (что, естественно, придает уверенности), и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

Перефразировать – значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно. Перефразирование – практически универсальный прием. Его можно использовать и в деловой беседе, и в личном общении.

Резюмирование – это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза – это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея. Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

Отражение чувств – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет наши эмоции и переживания, не обращая внимания на содержание речи, существо которой подчас не имеет особого значения и для нас самих.

ПОНИМАНИЕ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СООБЩЕНИЙ

Невербальное общение – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и передающая образное и эмоциональное содержание. Невербальное общение — вид общения без использования слов.

Наблюдения показали, что в процессах общения 60%-95% информации передается с помощью невербального общения.

Дружеский взгляд: даже когда вы просто поддерживаете необязательный разговор, расположенный к вам человек будет часто смотреть на вас, особенно когда вы говорите. Психологи используют для обозначения этого выражение «поедать глазами» – значит, неотрывно смотреть на другого человека, особенно ему в лицо, но не всегда встречаться глазами.

Стоит учесть, что, например, женщины не только склонны сами больше «поедать глазами» своего собеседника, но и более положительно относятся к тому, что и на них много смотрят. Мужчины в целом относительно менее склонны к тому, чтобы позволять часто на себя смотреть, даже в знак теплых и дружеских отношений.

Теплые интонации: мы всегда следим за тембром и интонациями голоса как средствами выражения эмоционального содержания слов, которые мы слышим, и в разговоре можем отличить их от смысла самих слов. Голос лучше выражает положительные, чем отрицательные эмоции, и вам, вероятно, приходилось на основании одних только интонаций обнаружить, что вы нравитесь собеседнику. Кстати, ученые утверждают, что именно таким путем проще определить, пытаются ли вас ввести в заблуждение, или говорят прямо и откровенно.

Тепло прикосновения. Прикосновения к другому человеку, лишённые сексуальной окраски, скажем, к руке или плечу, являются сильнейшим средством передачи теплого отношения и симпатии. Когда нет оснований, что это будет негативно воспринято, не стесняйтесь прикосновений, если у вас это выходит естественно. Те, кто умеют в разговоре дотронуться до собеседника, обычно воспринимаются как милые и привлекательные, однако нужно быть очень внимательным к возможной реакции другого человека.

Зеркальное отражение (позиционное эхо) – это еще один признак, по которому с уверенностью можно сказать, что двое отлично ладят друг с другом. Понаблюдав за тем, как люди стоят, сидят, двигаются, можно заметить у них тенденцию настолько подражать друг другу, что кажется, будто это один человек, отражающийся в зеркале. Этот процесс идет на уровне подсознания, в его основе лежит несловесное сообщение: «Посмотри,

я совсем такой же, как и ты». Ненавязчиво копируя некоторые жесты человека, его легче расположить к себе, успокоить и расслабить.

Жесты и позы: человеку очень важно правильно владеть своим телом и передавать с помощью мимики и жестов именно ту информацию, которая требуется в той или иной ситуации. Поза при беседе значит очень многое: заинтересованность в беседе, субординацию, стремление к совместной деятельности и т.п.

Табл. 1. Значение некоторых жестов и поз

п/п	Жесты, позы	Состояние собеседника
1	Раскрытые руки ладонями вверх	Искренность, открытость
2	Расстегнут пиджак (или снимается)	Открытость, дружеское расхождение
3	Руки спрятаны (за спину, в карманы)	Чувство собственной неприязни, напряженное восприятие ситуации
4	Руки скрещены на груди	Защита, оборона
5	Кулаки сжаты (или пальцы вцепились в какой-нибудь предмет)	Защита, оборона
6	Кисти рук расслаблены	Спокойствие
7	Человек сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку	Заинтересованность
8	Голова слегка наклонена набок	Внимательное слушание
9	Человек опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта	Критическая оценка
10	Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз)	Обдумывание решения
11	Ладонь захватывает подбородок	Обдумывание решения
12	Человек медленно снимает очки, тщательно протирает стекла	Желание выиграть время, решительному сопротивлению
13	Человек расхаживает по комнате	Обдумывание трудного решения
14	Пощипывание переносицы	Напряженное сопротивление
15	Человек прикрывает рот рукой во время своего высказывания	Обман
16	Человек прикрывает рот рукой во время слушания	Сомнение, недоверие к говорящему
17	Человек старается на вас не смотреть	Скрытность, утаивание своих чувств
18	Взгляд в сторону от вас	Подозрение, сомнение
19	Говорящий слегка касается носа или века	Обман

	(обычно указательным пальцем)	
20	Слушающие слегка касаются века, носа или уха	Недоверие к говорящему
21	При рукопожатии человек держит свою руку сверху	Превосходство, уверенность
22	При рукопожатии человек держит свою руку снизу	Подчинение
23	Хозяин кабинета начинает собирать бумаги на столе	Разговор окончен
24	Ноги или все тело человека обращены к выходу	Желание уйти
25	Рука человека находится в кармане, большой палец снаружи	Превосходство, уверенность
26	Говорящий жестикулирует сжатым кулаком	Демонстрация власти, угроза
27	Пиджак застегнут на все пуговицы	Официальность, подчеркивание
28	Человек сидит верхом на стуле	Агрессивное состояние
29	Зрачки расширены	Заинтересованность или возмущение
30	Зрачки сузились	Скрытность, утаивание позиции

Язык жестов во многих случаях можно назвать языком дружеского расположения. Однако в нашей жизни бывают ситуации, когда жесты людей начинают обозначать прямо противоположное. Но многие из нас не настолько отважны, чтобы заявить прямо в глаза другому человеку, что мы не рады встрече и хотим, чтобы нас оставили в покое. Поэтому стоит научиться распознавать отрицательные сигналы.

Что же мы понимаем под словом «эффективное общение»? Эффективное общение – это не просто передача информации. Для того чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. К сожалению, наверняка никто нас не учил искусству общения. Да, несомненно, нам объясняли, как следует писать и читать, однако не учили тому, как необходимо слушать и говорить. Эти способности каждый развивает в себе самостоятельно, учась у людей, которые нас окружают (прежде всего, родителей). Вполне возможно, что вы переняли в детстве манеру общения ваших родителей, но не всегда эта манера или форма общения может быть эффективной.

Общение – это неотъемлемая часть нашей жизни. Мы общаемся постоянно, даже когда молчим (через наши жесты, движения, мимику). Так пусть общение станет еще эффективнее!

Список навыков для эффективной коммуникации

Ниже приведём список некоторых *навыков*, необходимых для эффективной коммуникации:

1. Умение слушать – не только способность сконцентрироваться и воспринять информацию, но и умение поощрить рассказчика, отправителя, задать уточняющий вопрос, использовать приёмы перефразирования («т.е. вы имели в виду...»), непонимания, отражения, резюмирования.
2. Гибкость и способность искать компромиссы.
3. Эмпатия – способность почувствовать эмоциональное состояние партнера и учитывать его при построении коммуникации.
4. Контроль над эмоциональным напряжением, способность разрядить напряжение.

Эффективная коммуникация невозможна без установления так называемой «психологической стыковки» между отправителем и адресатом. Это то, что на разговорном языке называется «нахождением на одной волне».

Приемы эффективной коммуникации.

Вот ряд *приёмов*, которые помогут вам достичь такой «стыковки» на деловой встрече:

1. Создайте приятную и спокойную обстановку.
2. Предоставьте первое слово вашему собеседнику.
3. При несогласии с ним, ни в коем случае не перебивайте его. Дайте ему полностью высказаться.
4. Повторяйте его фразы, слегка их перефразируя. Это позволит продемонстрировать, что вы внимательно его слушаете, а также поможет вам удостовериться, правильно ли вы его поняли.
5. Если вы не согласны с предложением собеседника, предложите альтернативное решение, подкрепляя свою речь ясными и весомыми аргументами. Приведите примеры подхода, аналогичного вашему, подтверждающие его результативность.
6. Перед тем, как закончить встречу, подытожьте её. Выделите самое главное.
7. Независимо от результата встречи, выскажите намерение продолжать сотрудничество и поблагодарите собеседника за участие в обсуждении.

Чтобы достичь максимального результата, следует обратить внимание на средства невербальной коммуникации.

- Поза: Примите открытую позу. Открытая поза, когда руки и ноги не скрещены, говорит об открытости и доброжелательности. Слушая собеседника следуют слегка наклонить голову в его сторону. Вы можете изредка кивать, что означает не только согласие, сколько внимание и принятие.
- Темп и громкость речи, дикция: Не забывайте делать паузы. Обратите внимание, хорошо ли вас слышит собеседник. Оптимальный темп речи – около 120 слов в минуту.
- Внешний вид (неаккуратный, или, наоборот, неадекватно формальный внешний вид может быть воспринят как проявление неуважения к собеседнику)
- Жестикуляция и мимика: копирование жестов и мимики собеседника способствуют установлению доверительных отношений. Такое копирование создаёт ощущение зеркала, и ваш собеседник будет чувствовать себя максимально комфортно. Но копирование должно производиться осторожно, чтобы собеседник не почувствовал, что его пародируют.