

Правила ефективного спілкування

Культура спілкування – як міжособистісного так і ділового – не можлива без засвоєння певних спілкування. Їх незнання створює багато проблем, іноді призводить до руйнації особистісних чи підприємницьких планів. Людина, котра ставить за мету досягнення успіху зобов'язана оволодіти таємницями та правилами, які дозволяють почуватися впевненіше, порядно і чесно співпрацювати з іншими, створювати комфортний мікроклімат в сім'ї, колективі. Тому при спілкуванні у повсякденному житті варто користуватись такими правилами:

1. Виявляйте щирий інтерес до тих, з ким спілкуєтесь.

Бажаним співрозмовником і партнером можна стати тоді, коли зацікавишся проблемами, які його хвилюють. Стародавній римський поет Публій Сір сформулював цю думку так: „Ми цікавимось іншими тоді, коли вони цікавляться нами”. Розмову треба вести про те, що цікавить іншого, підкреслюючи те, що він найбільше цінує. Навіть при необхідності налагодження ділових стосунків варто перед діловою зустріччю поцікавитись колом тем, які хвилюють партнера найбільше.

2. Демонструйте привітність і даруйте посмішку.

Усміхнене обличчя випромінює доброзичливість і заохочує до спілкування. усмішка – знімає напругу, але може бути підлабузницькою, іронічною, зневажливою, а також награною і артистичною. Усмішка у етикетному спілкуванні вважається найважливішим невербальним засобом. Усміхатись радять не стільки губами, скільки очима. Вважають, що непривітне обличчя – це обличчя непрофесіонала або ознака неуспішності, невихованості. Чеський соціолог Іржі Томас сказав, що усмішка – це „найдієвіше зброя, за допомогою якої найлегше проникнути крізь панцир інших „Я”. Усміхнена людина додає настрою іншим. Навіть сумній людині варто зусиллями волі втримати впродовж чверті години усмішку, аби повеселішало на душі і покращився настрій. Американець О. Марден у книзі „Воля й успіх” стверджує, що шляхетна і щира веселість – це прикмета

людей сильних духом і впевнених у своїх силах, а тому закликає своїх співвітчизників іти по житті з усмішкою радості на обличчі.

Як відомо широка усмішка – це обов'язковий атрибут американського способу життя. Американці насправді складають справжній гімн усмішці, яку вони вважають тим ключем, яким можна відчинити будь-які двері, здолати усі бар'єри, аби забезпечити психологічний комфорт для ефективного спілкування. Вони переконані, що „ніщо не коштує нам так дешево і не цінується так дорого, як усмішка”. В нашій українській дійсності усмішка ще не стала загальноприйнятим атрибутом, частіше зустрічаються похмурі і сумні обличчя, а в сфері бізнесу більш типовим є діловито-нахабний образ „крутого”.

3. Звертаючись до співбесідника частіше називайте його ім'я.

Ввічливе звертання до іншої особи передбачає знання загальноприйнятої формули звертання – чи то „товариш”, „пан”, „пані”, „шановний друже” тощо. Але цим не варто обмежуватись, а слід частіше називати ім'я, особливо під час ділових зустрічей. Людям приємно, коли пам'ятають їх ім'я і поважно до них звертаються.

4. Будьте уважним слухачем, навчіться слухати співрозмовника.

Підтримуючи розмову, будьте терплячі і навчіться не перебивати. Не забувайте виявляти зацікавлення, ставте запитання, які заохочують співрозмовника до розмови, спрямовуйте діалог у тому напрямку, який стосується спільних інтересів і сприяє досягненню згоди.

5. Уникайте конфліктних ситуацій.

Кожна людина прагне відстояти свою позицію, має власну думку, систему уявлень і життєвих цінностей, про що варто завжди пам'ятати. Заради вирішення справи, або збереження добрих стосунків навчіться не вдаватись до категоричних суджень. Відстоюючи власну думку, не прагніть обов'язкової перемоги у суперечці. Пам'ятайте, що перемога у суперечці може образити партнера, особливо у вирішенні ділових справ. Тому найлегшим способом вирішення суперечки є її уникнення. Теорія конфліктів розробляє засоби ефективного подолання конфліктних ситуацій за різних обставин і на різних стадіях розвитку конфлікту. Досягнути перемир'я, пригасити протистояння ще не означає

завершення конфлікту, який за нових обставин може спалахнути із новою силою. Завершальною стадією вирішення конфлікту являється усунення його справжніх причин, вирішення усієї сукупності суперечностей.

6. Дбайте про охайність свого зовнішнього вигляду.

Охайність і чистота – це необхідні етикетні вимоги, тому недбалість в одязі, зачісці сприймається як зневага до оточуючих. Пам'ятайте, що підкреслена екстравагантність привертає особливу увагу, розцінюється як виклик іншим.

Наведені правила стосуються формального аспекту спілкування побудованого на взаємоповазі. Вони можуть диференціюватись залежно від конкретних умов, ситуацій, культурного рівня тих, хто спілкується. За змістом усі ці вимоги мають відповідати принципу гуманності і демократизму.