



Базовые правила эффективного общения

1. Обращайтесь к человеку по имени – желательно так, как он сам представится («Дима», «Валентина Ивановна» и т. п.).

2. Говорите достаточно громко и быстро, не тяните.

3. Избавляйтесь от слов-паразитов («типа», «это самое», «на самом деле» и пр.)

4. Когда это уместно, улыбайтесь.

5. Если человек возражает, выслушайте его до конца. Ответьте на возражение, начав с того, что вы его поняли и знаете, что именно для него важно.

6. Будьте вежливы: здоровайтесь, благодарите, всячески демонстрируйте свое расположение к собеседнику.

7. Четко и понятно изложите достоинства своего мнения или предложения.

8. Начиная взаимодействие, используйте *mini-talk* (с англ. – маленький разговор) – короткий обмен фразами на общую тему, не имеющую прямого отношения к предмету разговора, например: «Как добрались?», «Ну и погода сегодня!» и т. п.

9. У вас будет только один шанс произвести хорошее впечатление, поэтому следите за своим внешним видом, держитесь по возможности прямо, будьте опрятны и приветливы.

10. Сохраняйте позитивный настрой.



Правила неагрессивного общения

1. Говори правду, но выбирай такие слова и интонацию, чтобы собеседник мог эту правду принять.
2. Выслушай собеседника.
3. Если у тебя немного времени на разговор, сразу скажи об этом: «У меня всего 5 минут».
4. Поддерживай собеседника словами («понимаю», «интересно», «круто») и без слов (улыбнись, смотри в глаза, кивни).
5. Если тебя в чем-то обвиняют, критикуют, и ты хочешь объяснить свое поведение, говори о себе. Пусть это будет высказывание, начатое со слова «Я» («я решил, что... я не успел, я не понимаю... я теперь вижу...»), а не со слова «Ты» («ты сам орешь, ты меня не учи»).
6. Смотри собеседнику в глаза.
7. Подтверждай свои слова умеренной, а не ярко выраженной жестиком.
8. Используй открытую позу (руки распусти свободно по отношению к корпусу, ноги не заводи одну за другую, спину держи ровно, голову – прямо).
9. Давай собеседнику больше возможности высказаться.
10. Задавай «открытые вопросы» (вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет»).
11. Будь искренним, неискренность всегда заметна.

