

## Памятка для учащихся «Эффективное общение»

1. Проявляйте искренний интерес к другим людям, будьте доброжелательными, приветливыми, будьте открыты к собеседнику, принимайте его таким, каков он есть, со всеми его достоинствами и недостатками. Дайте людям почувствовать их значимость и уникальность.
2. Обращайтесь к человеку по имени, отчеству, помните, что для человека звук его имени является самым важным и приятным звуком в человеческой речи.
3. Будьте хорошим слушателем, побуждая этим собеседника рассказывать. Слушание требует сознательного усилия и концентрации. Постарайтесь услышать все сообщение целиком. Поскольку сообщение состоит как из фактической информации, так и эмоционально окрашенных моментов, постарайтесь понять и оценить все сообщение полностью, включая эмоциональное отношение.
4. Ваше внимание должно быть также и физическим. Расположитесь лицом к вашему партнеру. Ведите общение так, чтобы ваша поза, жесты и мимика подкрепляли ваши слова. Сидите или стойте на оптимальном расстоянии, так, чтобы ваш партнер чувствовал себя свободно и раскованно.
5. Участие в общении должно быть активным и ответственным. Если вам что-либо не ясно или вы пропустили часть сообщения, немедленно включайте обратную связь. Она нужна не только слушающему, но и говорящему – он должен знать, что его сообщение дошло до адресата и какую оценку получило.
6. Наблюдайте за невербальными реакциями партнера (выражение лица, взгляды, позы, жесты и пр.). И в самой речи есть косвенные признаки, помогающие адекватно интерпретировать сообщение: тональность голоса, его модуляции и переходы, громкость, скорость речи и т. д.
7. Выражайтесь ясно. Думайте о том, что вы говорите. Тщательно выбирайте слова. Научитесь говорить так, чтобы люди стремились послушать вас.
8. Будьте настойчивы. Настойчивость сообщения не означает агрессивности, апломба или силового навязывания своего сообщения другим. Сообщая о ваших чувствах, мыслях или правах, вы должны уважать чувства, мысли или права других.
9. Говорите от первого лица. Согласно выводам психологов, сообщения от первого лица, содержащие оценку, но не суждения, гораздо эффективнее. Они позволяют вам честно констатировать, что вы чувствуете по данному поводу, причем таким образом, что люди захотят вас выслушать или даже послушаться.
10. Вместо того, чтобы осуждать людей, постарайтесь понять, почему они поступают так, а не иначе. Это более эффективно, чем критиковать или осуждать, так как критика ставит человека в позицию обороняющегося и побуждает его искать для себя оправдания, а не заставляет задуматься.