**ЧТО ПОМОЖЕТ СДЕЛАТЬ**

**КОММУНИКАЦИЮ БОЛЕЕ УСПЕШНОЙ**

**Эффективная коммуникация** строится на: *уважении к собеседнику*, *умении слушать его*, *умении понять его слова*.

*Коммуникация* – процесс передачи информации в виде сообщения. Сообщение содержит *мысль* говорящего, которую он намеренно передает слушающему в виде акустического сигнала (звука). Звук проходит через канал связи – физическую среду. Оба участника коммуникативного акта, владеют кодом (знаковой системой языка), которая соотносится со звуками словами и их значением.

**Уровень образования, возраст, социальный статус, профессия, принадлежность к определенной религии** и другие характеристики могут иметь большое значение для коммуникации. Лучше, если вы узнаете заранее, компетентность и мотивацию своих слушателей. **Коммуникабельность** – качество личности, обеспечивающее умение устанавливать деловые и повседневные связи, контакты, отношения. Но прежде чем на кого-то повлиять, необходимо сначала «навести мосты» с другим человеком или аудиторией, как на психологическом, так и на физическом уровне. Необходимо вызвать у людей доверительное отношение (психологический контакт).

**Методы, применяемые для установления психологического контакта**

1. Постарайтесь создать *спокойную обстановку*, нервничая сами, вы вызываете ответную реакцию. Легче вести разговор, если вас никто и ничто не будет отвлекать (телефон, шум из окна). Если вы находитесь в аудитории, постарайтесь, привлечь внимание.

2. *Обрисуйте ситуацию, но постарайтесь сразу не высказывать своего мнения на ее счет*. Обязательно дайте высказать мнение о ситуации собеседнику или оппоненту, так вы узнаете его отношение к ней. Внимательно выслушайте собеседника и сканируйте ситуацию.

3. *Включайтесь в ситуацию*. Расскажите историю из своей жизни с исходом, похожим на рассказанную вашим собеседником.

4. *Избегайте осуждений и оценок*, навешиваний ярлыков.

5. *Отзеркаливайте фразы* собеседника: повторяйте, что он сказал, оставляя интонацию, но перефразировав предложение. Так вы поймете, то ли имел в виду собеседник, что вы предполагаете, и заодно убедите, что вы его внимательно слушаете. Например, «Я понял вас так..., как я понимаю…», Правильно ли я вас понимаю, что вы хотите сказать...», «Если я вас правильно услышал...».

6. *Начинайте менять отношение собеседника* к ситуации. Расскажите правдивую историю с исходом, который нужен вам. Ссылайтесь без стеснения на весомые источники, такие как СМИ, известных или авторитетных людей, исторические или статистические факты и т.д. Если не убедили оппонента, приведите еще пару доводов, или расскажите еще 1-2 случая с требуемым исходом событий, покажите собеседнику преимущества такого разрешения ситуации.

7. *Раскройте преимущества* нового разрешения вопроса. Покажите выгоды исхода, описанного в последней истории (люди не всегда умеют делать выводы, тем более, нужные вам).

8. *Укрепляйте доверие*. По окончании переговоров скажите, что вам было приятно иметь с собеседником дело, выскажите намерение продолжать сотрудничество (невзирая на результат беседы) и готовность оказать помощь или услугу.

**Влияние невербального общения на эффективную коммуникацию**

Помимо психологического контакта, для эффективной коммуникации, нужна еще и коммуникация на физическом уровне, вернее на уровне подсознательно-физическом. Это *невербальная коммуникация* – общение на языке жестов, мимики и т.д. Невербальные знаки нашим подсознанием определяются как более правильные, а 60-70% информации мы получаем из невербальных источников. Действия и техники:

1. *Зеркальное отражение жестов собеседника.* Копируйте жесты, мимику, интонацию собеседника, положение рук и ног, но делайте это осторожно, без излишнего рвения, и так, чтобы это не было слишком заметно. Люди любят смотреться в зеркало, но не любят, когда их пародируют.

2. *Уважайте личное пространство собеседника.* На всем протяжении беседы, или своей речи, пока не будет достигнут необходимый уровень доверия, держите дистанцию. Оставайтесь на дистанции менее полуметра к собеседнику. Это расстояние личного интимного пространства и любое вторжение в эту зону (до момента достижения доверия) вызовет эффект «испуганного ежика». Человек подсознательно выпустит иголки и о заключении какого-то договора уже не будет и речи.

3. *Поза во время беседы*, или выступления, должна быть открытой, это восприниматься как искренность и доброжелательность.

4. *Обратите внимание на свою речь, в особенности дикцию, темп речи, громкость, паузы в словах*. Говорите не слишком быстро, но и не слишком медленно. Нормальный темп речи 120 слов в минуту, большая или меньшая скорость воспринимаются плохо. Старайтесь не переходить на крик. Паузы и вздохи, иногда могут сказать даже больше чем слова.

5. *Избегайте фраз «Вы не правы», «Я с вами не согласен».* Это настраивает человека против вас. Лучше: «Я с вами согласен, но...», или «Да, но...» и излагайте свои и доводы.

6. *Ваше тело говорит о согласии.* В то время, когда говорит собеседник, наклоните голову вперед, или слегка кивайте, как бы соглашаясь с его словами. Это действие с вашей стороны говорит на языке тела, что вы согласны и готовы на сотрудничество и взаимность. Не отклоняйтесь, и не отклоняйте голову назад, на невербальном языке это отстранение от собеседника и проблемы.

*Успехов!*

**Что делать, если вам предстоит публичное выступление**

*Ваши преимущества:*

- изложение фактов: что, кто, где, когда

- предложение реальных вариантов решений

- честность

- быть собой

- доброжелательность и конструктивность

- грамотная речь

- опрятный внешний вид

*Исключить:*

- оценочные суждения

- оправдывания

- лишнее

- чрезмерные эмоции

- негативизм

- ложь

- сложность

- неуверенность.

**Что делать, если вам страшно**

Страх – базовая эмоция, которая очень сильно влияет на поступки, поведение и деятельность человека. Бороться с ним сложно, но почти всегда необходимо, поскольку его парализующий эффект может привести к неприятным последствиям.

1. *Оценка своего состояния*. Остановите себя в эмоциях. Задайте себе вопрос: «что происходит?». Не бойтесь признаться себе: «Мне страшно, мне просто страшно». Страх – это переживание, чувство, эмоция. Эмоции являются реакцией на соответствие или несоответствие действительности ожиданиям и потребностям, нашей оценкой происходящего. Эмоции (в том числе и страх) энергетически и функционально готовят организм к поведению, которое адекватно вашей оценке ситуации.

2. *Прислушайтесь к себе и своим ощущениям* (в том числе и телесным). Именно реакции тела позволяют точно распознать эмоции. Проговорите про себя, что происходит с вашим телом («ватные» ноги, пересохло во рту, «мурашки» по коже).

3. *Проговаривайте (вслух или «про себя») ситуацию и варианты ее развития:* что самого плохого уже произошло, может произойти позже, что вы можете сделать прямо сейчас. Успокойте себя: оглянитесь и оцените обстановку умом. Исходя из этой оценки, нужно определить, какого развития этой опасной ситуации вы хотите, какого развития вы можете ожидать, что именно вам нужно сделать.

**Коммуникация в экстремальной ситуации**

*Важно:*

- сохраняйте эмоциональное равновесие

- оградитесь от агрессии и словесной «перепалки» (представьте себя за стеклом, по возможности, исключите себя из ситуации – уход, выход из помещения)

- аргументируйте свое несогласие («Я не разговариваю с людьми, которые на меня кричат…»)

- задавайте прямые вопросы (кто, что, когда) вместо косвенных (почему, зачем, как).