

Прийоми ефективної комунікації

Ефективна комунікація — це вміння, які дають змогу дозволяють чітко висловлювати власні думки, розуміти інших і будувати міцні стосунки.

1. Активне слухання

Зосередься: відклади телефон, перестань відвертати свою увагу. Дай зрозуміти, що ти тут і зараз.

Слухай, щоб зрозуміти, а не щоб відповісти: твоя мета — зрозуміти думки та почуття іншої людини, а не формулювати свою відповідь.

Використовуй невербальні сигнали: кивай, підтримуй зоровий контакт, усміхайся. Це показує твою залученість.

Уточнюй та перефразовуй. Це допомагає уникнути непорозуміння і показує, що ти справді слухаєш.

2. Чітке і конкретне висловлювання думок

Формулюй думку просто: "Я хочу...", "Мені важливо...", "Я відчуваю..."

Використовуй "Я-повідомлення": замість "Ти мене дратуєш, коли робиш це", краще сказати "Я відчуваю роздратування, коли [описуєш ситуацію], тому що [пояснюєш, чому це на тебе впливає]". Це допомагає уникнути звинувачень і зосередитися на своїх почуттях.

Висловлюйся конкретно: замість "Ти ніколи мене не слухаєш" скажи "Мені було б приємно, якби ти вислухав / вислухала сьогодні мою розповідь про свій день".

3. Невербальна комунікація

Зоровий контакт: підтримуй його, але не "дивися впритул". Це свідчить про впевненість та щирість.

Поза та жести: відкрита поза (не схрещені руки), звернений до співрозмовника корпус показують твою відкритість.

Вираз обличчя: міміка має відповідати твоїм словам. Усмішка, коли говориш про щось приємне, або занепокоєння, коли висловлюєш співчуття.

4. Емпатія

Спробуй побачити ситуацію очима іншого: "Мабуть, тобі було непросто...", "Я можу уявити, як ти відчуваєшся..."

Визнай почуття іншого / іншої: навіть якщо ти не погоджуєшся з його / її рішенням, визнай його / її право на почуття. "Я розумію, що ти розчарований / розчарована".

5. Повага та терпіння

Поважай право іншого / іншої на власну думку: навіть якщо вона кардинально відрізняється від твоєї.

Виявляй терпіння: не всі одразу відкриваються, не всі легко висловлюють свої думки. Дай час і простір.

Старайся не перебивати і не робити поспішних висновків: дозволь людині договорити.