

## «Техники эффективного общения»

**Эффективное слушание** – осознанное восприятие всех сообщений, исходящих от другого человека, предполагающее открытость всему его коммуникативному поведению.

**Активное слушание** – означает принятие человека (что не обязательно означает согласие) и готовность понимать его точку зрения (даже если она отличается от нашей позиции). Активное слушание позволяет решить важнейшую проблему – доверия, возникающего только тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему как к человеку

**Перефразирование** - техника состоит в том, чтобы повторить, подобно эху, высказанные партнером мысли и чувства и показать, что вы слушаете и понимаете, что вам говорят, чтобы дать знать собеседнику, что вы схватываете значение его слов, вы можете повторять его основные идеи, понятия и т.д., выделяя голосом главные факты.

**Резюмирование**- воспроизводим ряд высказываний партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируя самое существенное в них. Помогает при обсуждении, рассмотрении претензий, когда необходимо решить какие-либо проблемы, чтобы собрать воедино все факты, идеи, понятия и т.д., чтобы создать основу для дальнейшего обсуждения, сделать обзор того, что было сказано.

**«Я–высказывания»** - когда кто-то хочет сообщить о своем мнении или собственных чувствах он должен говорить от первого лица. Для разрешения конфликтов более эффективна «незащищенная» формулировка. Использование «Я–высказываний» делает общение более непосредственным, помогает выразить свои чувства, не унижая другого человека

**Отражение чувств и состояний**- стараетесь понять состояние и чувства человека и называете их в виде вопроса или предположения. Этот способ общения позволяет сообщить партнеру, как мы воспринимаем его эмоциональное состояние на данный момент и что мы ждем от него подтверждения нашего отражения