


## Что помогает и что мешает общению.

**Основная цель общения между людьми** — достигнуть взаимопонимания. Но это непросто. Почему с одними людьми нам легко общаться, а с другими — намного сложнее? Отчего с кем-то мы ладим, а с кем-то все время ссоримся? Понятно, гораздо проще наладить взаимоотношения с человеком, с которым существуют так называемые точки соприкосновения. Прежде чем устранять разногласия, необходимо выяснить их причины, и только после этого налаживать отношения с собеседником.

**В искусстве общения** очень важно уметь выслушать и понять того, с кем вы говорите. Объяснив людям свои намерения и соображения, из которых вы при этом исходите, вы сумеете предотвратить множество недоразумений, ссор и конфликтов. Честность в разговоре с собеседником часто оказывается единственным выходом из конфликтной ситуации. Но, правда должна высказываться не для того, чтобы унижить собеседника, а, наоборот, с целью возвысить его же в собственных глазах и прояснить вашу позицию.

### Что мешает и что способствует общению?

Причины непонимания между людьми могут быть разные, однако основная причина кроется в неумении услышать собеседника. **Важнейшая часть процесса общения — умение слушать.** Если человек внимательно слушает своего собеседника, значит он вникает в проблему говорящего и как бы помогает ему правильно формулировать свои мысли. В зависимости от вида общения, формального или неформального, необходимо правильно выбирать манеру поведения, тон, жесты, слова и выражения. 

В общении мы нередко допускаем то, что **мешает взаимопониманию**. Это использование **обидных слов** и выражений, оскорбительных **прозвищ**, ненужных сокращений. Способствуют **налаживанию межличностных отношений** знаки внимания, способные успокаивать и оказывать длительное воздействие. «Здравствуйте», «спасибо», «пожалуйста», «извините»... — эти простые слова имеют власть над нашим настроением. Очень важно, чтобы они всегда присутствовали в общении людей на работе, в общественных местах, употреблялись в семье.

**Так что же такое культура общения?** Если человек грамотно излагает свои мысли, умеет себя вести, с уважением относится к собеседнику, мы говорим о том, что этот человек владеет культурой общения.

## **Существуют правила, выполнение которых помогает наладить хорошие отношения с людьми:**

- Общение на равных, без грубости и подобострастия.
- Уважение личного мнения собеседника.
- Отсутствие желания выяснять, кто прав, а кто виноват.
- Общение на уровне просьб, а не приказов.
- Умение ценить решение другого.
- Умение принимать опыт других.

Если человек не знает, как вступить в разговор, то следует выбрать любую интересную тему для беседы и время, когда человек, к которому обращаются, не занят какой-нибудь работой. Всегда следует помнить, что другой человек — не такой, как вы, и нужно уметь взглянуть на вещи его глазами, особенно в конфликтных ситуациях. Уважительное отношение к человеку невозможно без уважения его точки зрения, даже если она не сходится с вашей. Воспитать в себе уважительное отношение к людям можно только в том случае, если научишься видеть в каждом человеке индивидуальность, то есть те черты характера, которые присущи только ему.

**Каждый из нас достоин уважения.** Уважая другого, вы уважаете себя, поэтому, если у вас с кем-то не сложились отношения, в вашей власти приложить усилия для того, чтобы привести их в порядок. Психологи дают хороший совет, который заключается в следующем: не забывайте об интересах вашего собеседника. Ваш живой и искренний интерес к тому, чем он интересуется, вызовет у него оживление и энтузиазм.

**Существует несколько важных правил ведения открытого и честного разговора с «неудобным собеседником», которые надо знать и взрослым, и подросткам:**

### **Используйте «язык-Я».**

Начиная фразу со слов: «С моей точки зрения...» или «То, как я это вижу...», вы смягчите разговор и покажете собеседнику, что высказываете лишь свою точку зрения, не претендуя на истину в последней инстанции. Тем самым вы признаете его право иметь собственное мнение. Наверняка вас выслушают гораздо спокойнее и внимательнее.

**Старайтесь говорить о конкретном случае или поведении, не переходя на обобщения.**

Например, никоим образом не помогут обобщения вроде: «Не было случая, чтобы ты вовремя приходил домой (сделал уроки)». Такое начало разговора даст

подростку возможность уйти от обсуждаемой проблемы. Он начнет вспоминать и доказывать, что когда-то он что-то делал вовремя.

**Постарайтесь показать собеседнику, что его поведение в первую очередь мешает ему же самому.**

Для того чтобы создать условия, при которых взрослый или подросток захотел бы изменить свое поведение, необходимо попытаться объяснить, как много они теряют в жизни из-за своего собственного поведения.

**Предложите собеседнику изменить манеру поведения.**

Объясните ему, что конкретно он может сделать в данной ситуации для того, чтобы исправить ее. Вполне возможно, что, поскольку вы не хотите его обидеть, вам будет довольно трудно высказать ему правду. Однако помните: промолчав, вы можете нанести ему вред.

Беседуя с подростком или взрослым человеком, не рассчитывайте, что вас сразу поймут или согласятся с вами. Если в разговоре собеседник обидится на вас, не бойтесь еще раз терпеливо объяснить ему свою точку зрения. Внимательно приглядывайтесь к его реакции на ваши слова. Постарайтесь добиться взаимопонимания, используйте возврат к сказанному, переспрашивайте и поддакивайте, не забывайте о проясняющих вопросах и о подведении итогов услышанного... Конечно, кому-то такое налаживание отношений может показаться делом слишком долгим, однако все это отнимет гораздо меньше времени, сил и эмоций, чем общение типа действие—противодействие, поскольку такой разговор вообще не дает никакого результата.

**Чаще всего честность — лучшая политика в отношениях с людьми.**

Удивительно, как часто мы начинаем общение с хитроумных стратегий и тактик, забывая попробовать сначала просто высказаться начистоту. Честный диалог — самое эффективное, простое и надежное средство для превращения конфликта в сотрудничество.