

## Эффективная коммуникация с родителями-усыновителями



Коммуникация - это процесс обмена информацией между двумя и более людьми. Инициатор коммуникации (т. е. отправитель) генерирует какой-то посыл, кодирует его (т. е. выбирает, в какой форме его донести) и определяет подходящий канал коммуникации. Получатель в свою очередь декодирует этот посыл (т. е. расшифровывает его значение) и дает отправителю обратную связь. Таким образом цепочка коммуникации замыкается в круг.

**Соответственно, эффективная коммуникация состоялась, когда отправитель успешно донес основной посыл и получил об этом обратную связь от получателя.**

Чтобы коммуникация была эффективной, у нее, во-первых, должна быть четкая цель, во-вторых - минимальное количество помех, и в-третьих - язык кодирования и декодирования должен быть примерно одинаков.

### *Правила эффективной коммуникации*

Для того, чтобы достигать поставленных задач, необходимо следовать правилам эффективной коммуникации:

#### ***Сначала слушать***

Активное восприятие предполагает не только получение информации, но и задавание уточняющих вопросов, и приложение усилий для безоценочного понимания ответов. Умение слушать других позволяет быть в курсе событий их жизни, проблем и достижений, неудач и успехов. При этом человек понимает, что его жизнь важна для собеседника. Это приводит к тому, что мнение слушателя ценится выше прочих, поскольку в его основе лежит его собственная реальность.

### ***Проявлять эмпатию***

Слушая чужую историю, важно смотреть на мир с позиции рассказчика, пытаться понять, как он мыслит. Эмпатия – это не только про умение слушать, но и про понимание мыслей, мотивов, эмоций и чувств собеседника. Это достаточно сложный навык, которому стоит научиться, чтобы коммуникация была более эффективной.



### ***Сосредоточиться на позитиве***

Постоянное негативное отношение ко всему не поможет наладить эффективное общение. Мало кому понравится слушать пессимистично настроенного собеседника, который все время жалуется на жизнь и обвиняет всех вокруг. Позитивные и оптимистичные люди вызывают намного больше интереса и желания общаться. Хорошее настроение поможет наладить правильную коммуникацию с окружающими.

### ***Быть искренними***

Это – важное условие эффективной коммуникации. Большинство людей легко считает лезть, поэтому не стоит петь дифирамбы сомнительным качествам собеседника.

Критикуя или давая обратную связь, не нужно негативить, ведь их основная цель – помочь собеседнику, прийти к консенсусу, убедить в ошибочности суждений и т. п.

### ***Быть конкретными***



Люди не умеют читать чужие мысли. Поэтому не стоит ограничиваться перечислением того, что не устраивает или беспокоит. Следует говорить также и о том, что необходимо сделать, чтобы исправить ситуацию. В случае, если собеседник делает что-либо не так, как нужно, лучше прямо сказать ему об этом. Поскольку для него может быть неочевидным, что его действия задевают.

### ***Уважать собеседника***

Уважение – ответная мера на проявленное чувство к окружающим. Показать его можно, например:

- кивком головой;
- улыбкой;
- приветствием.

Сарказм и резкие замечание, вызывающие негатив, не способствуют достижению целей эффективной коммуникации. К другим нужно относиться так, какого отношения хочется к себе.

### ***Делать паузы***

Пауза в эффективной коммуникации – это умение остановиться, подумать и только потом продолжать разговор. Навык автоматизма не учит чему-либо новому, только вовремя сделанные перерывы на обдумывание происходящего помогают прививать и развивать полезные умения.

### ***Быть честными***

Мало кому нравится ощущение, что от него что-то скрывают. Впрочем, рассказывать собеседнику абсолютно обо всем тоже не следует. Честность в контексте эффективной коммуникации означает прозрачность в процессе общения. Разговаривая на какую-либо тему, не стоит уваливать и врать.

### ***Знать, когда нужно уступить***

Некоторые люди начинают критиковать любое мнение, которое не совпадает с их точкой зрения. Кто-то впоследствии жалеет о своей несдержанности. Люди испытывают эмоциональную привязанность к собственным убеждениям. В случае, когда собеседник подвергает сомнениям и критике каждое высказывание, они будут чувствовать себя ущемленными.



Впрочем, нет необходимости безоговорочно соглашаться с заведомо неправильным мнением. Нужно просто помнить о том, что критика требуется не всегда.

### ***Быть последовательными***

Эффективная коммуникация должна быть похожа на равномерно текущую реку, а не напоминать хождение по раскаленным углям.

**Национальный центр усыновления  
Министерства образования Республики Беларусь**

**+375 17 352 97 61**

**[www.nacedu.by](http://www.nacedu.by)**



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ЦЕНТР  
УСЫНОВЛЕНИЯ