- Будьте физически внимательны. Повернитесь лицом к говорящему, поддерживайте с ним визуальный контакт. – Не притворяйтесь, что слушаете. Это бесполезно. Отсутствие интереса и скука проявятся в выражении лица или жестах. – Не принимайте молчание за внимание. Собеседник может быть погружен в свои мысли. Сосредоточьтесь на том, что он говорит. – Не перебивайте без надобности. Если необходимо перебить кого-нибудь в серьезной беседе, помогите восстановить прерванный вами ход мыслей собеседника. – Избегайте поспешных выводов. – Отвечайте! Задавайте вопросы! - Для концентрации внимания используйте метод БП (быстрого повторения: мысленно повторяйте услышанное)

**Правила для слушающих**

- Уметь выслушивать, доброжелательно, терпеливо относиться к говорящему.

– Не следует сбивать с темы, прерывать, вставлять обидные замечания, переводить слушание в собственное говорение. – Выслушивая, надо поставить в центр внимания говорящего и его интересы, дать ему проявить себя в речи, подчеркивать свой интерес к нему. – Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще реагировать на речь, предназначенную для другого.

**Правила для говорящих**

- Доброжелательное отношение к собеседнику, нельзя своей речью наносить ему ущерб, оскорбление, обиду. – Соблюдать вежливость по отношению к адресату. – Не рекомендуется ставить себя в центр внимания, нужно быть скромным в самооценках, не навязывать собственного мнения. – Поставить в центр внимания слушающего. – Адресат не только слышит собеседника, но и видит его, поэтому следует умело пользоваться арсеналом невербальных средств (мимика, жест, поза, интонации)

**В общении с «трудными» людьми**

Рекомендуется: - Установить контакт и выслушать собеседника. – Не напоминать об обидах. Общаться так, будто вы видитесь впервые. – Стараться разрешать проблемы немедленно. – Следить за своим поведением и за его воздействием на окружающих. – Обращаться за помощью, когда вы не можете справиться сами. – Реагировать позитивно.

Не рекомендуется: - Составлять преждевременное суждение о человеке. Культивировать обиду, «придираться» при каждой встрече. – Вынашивать злобу до тех пор, пока она не прорвется наружу. – Перекладывать ответственность на чужие плечи. – Считать, что вы обязаны решать все проблемы самостоятельно. Долго расписывать ситуацию и жаловаться. - Проявлять негативную реакцию.

**Коммуникация на расстоянии** Рекомендуется: - Отвечать на телефонные звонки бодрым, доброжелательным тоном. – Спрашивать разрешения на личный звонок. – Говорить по телефону спокойным, негромким голосом. Не рекомендуется: - Дышать в трубку или говорить по телефону, склонившись над столом. Сутулость меняет качество голоса и способствует вялости. – Регулярно делать личные звонки и долго говорить по телефону. – Перебивать. – Постоянно задерживаться и заставлять себя ждать. Кричать в трубку. – «Лить» воду, использовать напыщенные обороты. – Не выключать мобильный телефон на время встречи и оставлять его на дне сумки. Если телефон зазвонит, вы попадете в неловкое положение.