**Основные принципы построения успешного межличностного общения**

Игорь Николаевич Кузнецов, имидж-консультант, автор учебных программ по деловому общению и корпоративной культуре.

В основу построения межличностного общения положены следующие 16 принципов.

1. Самые первые и сильные впечатления о человеке создаются его внешним видом. Поэтому все в человеке должно быть на должном уровне: прическа, одежда, походка, манеры. Много зависит от выражения лица. В обычном общении оно не должно быть угрожающим или надменным — это может стать психологическим барьером при разговоре с людьми.

2. Решающими для формирования впечатления о человеке становятся первые четыре минуты общения с ним. В этот промежуток времени активно работают все наши органы чувств, с помощью которых мы создаем целостное представление о собеседнике.

К исходу четвертой минуты уже становится в общих чертах ясно — симпатичны люди друг другу или наоборот, расположены к взаимному общению или нет. Вероятно, каждый из нас ощущал на себе, что первое впечатление о человеке иногда обманчиво и вместе с тем довольно устойчиво, так что подчас должно пройти длительное время, чтобы оно переменилось.

Следовательно: в первые четыре минуты общения необходимо полностью подчинить свое поведение нужному тону.

3. Начинать беседу следует только с дружеского тона, все время поддерживая положительную установку при общении.

Установкой в психологии обозначают состояние готовности или предрасположенности к действию определенным образом. Вежливость и тактичность, доброжелательность и предупредительность будут высоко оценены вашим партнером.

4. Не стоит забывать о том, что своеобразным мимическим знаком расположения является улыбка. Она нужна не только другим, но и нам самим. От нее зависят настроение и работоспособность. Как настроение влияет на выражение лица, так и, наоборот, выражение лица способствует созданию соответствующего настроения. Доказано, что можно улучшить настроение, изобразив на лице веселье, радость. Ведь мимические мышцы тесно связаны со многими структурами мозга. Искусственно улыбаясь, мы включаем те механизмы, которые обеспечивают нам естественную улыбку.

5. Хорошие результаты дает использование метода утвердительных ответов. Лучше не начинать разговор с обсуждения тех вопросов, по которым есть расхождения с собеседником. Стоит человеку сказать «нет», как его самолюбие начинает требовать, чтобы он оставался последовательным в своих суждениях.

Поэтому вначале стоит задать вопросы, на которые собеседник, скорее всего, ответит утвердительно, а далее следить, чтобы разговор шел по пути «накопления согласия». Человек не любит менять мнение. Если он согласился с партнером в девяти случаях, то, скорее всего, согласится и в десятом.

6. При общении важно быть хорошим слушателем. Способность слушать можно развить. Для этого необходимо следующее:

не допускать побочных мыслей;

концентрировать внимание на сущности предмета; не стремиться запомнить все подряд — это практически невозможно;

слушая, не обдумывать последующий вопрос или свой ответ;

научиться находить самый ценный материал, содержащийся в полученной информации;

установить, какие слова и идеи возбуждают ваши эмоции, и постараться нейтрализовать их действие, так как в состоянии сильного эмоционального возбуждения люди обычно слушают не очень внимательно;

слушая, спросить себя: «В чем цель говорящего?»;

обращать внимание не только на слова, но и на тембр голоса, мимику, жесты, позу и т.д.;

показать говорящему, что вы его понимаете; это можно сделать, повторяя своими словами то, что услышали, или смысл того, что вам сказали;

не высказывать своих оценок;

не давать советов (во время выслушивания); оценки и советы, даже когда они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказываний говорящего, мешают выделить наиболее существенное в словах;

не лениться слушать.

Для развития в себе способности слушать можно использовать следующее упражнение. Ежедневно по 10 минут, полностью сконцентрировавшись и отключившись от всех остальных мыслей, надо кого-нибудь внимательно слушать (коллегу, посетителя и т.д.), уточняя своими вопросами его сообщение. Прием прост, но весьма эффективен при систематическом применении.

7. Критика коллег и других людей — не лучший стиль поведения. Не любят окружающие и тех, кто жалуется.

8. Избегайте излишних споров, особенно в присутствии большого количества людей.

Вместо словесной перепалки следует спокойно выслушивать собеседника и, не заражаясь его горячностью, сконцентрироваться на поиске путей разрешения проблемы Опыт показывает, что попытка переспорить собеседника не дает положительного результата, но его можно достичь с помощью разумного компромисса. Выясните: что собеседник хочет? Возможно, истина его не интересует, и он лишь желает самоутвердиться, споря с вами.

Если вы не правы, признайтесь в этом в категоричной форме. Это настраивает собеседника на дружеский лад.

9. Вас оценят, если вы проявляете неподдельный интерес к другим людям.

Обратите внимание на ключевое слово: «неподдельный». Здесь имеется в виду умение высказывать уважение к интересам окружающих. Вдумайтесь: местоимение «я» является одним из наиболее часто употребляемых в нашем языке. Поэтому будьте внимательны к чужому «Я».

10. Прежде чем убеждать человека в чем-либо, надо понять его позицию.

Для выяснения ситуации можно завести разговор о том, что интересует вашего собеседника. При этом большое значение имеет первая фраза.

11. Чтобы добиться чего-либо от человека, надо пробудить в нем желание сделать это.

Как известно, приказаний никто не любит. Большинство людей внушаемо и легко поддается убеждению. Искусство убеждать делает максимально продуктивным ваше общение с окружающими. Поэтому требования желательно излагать в такой форме: «Не считаете ли вы, что так сделать лучше?», «Я буду вам признателен, если вы...». Не стесняйтесь апеллировать к чувствам.

12. Надо уважать мнение других людей.

Общаясь, лучше не говорить человеку прямо, что он неправ, этим только можно вызвать в нем внутренний протест. Общению содействуют фразы-мостики типа: «Я внимательно вас слушаю», «Это понятно» и т.п.

13. Очень важно запоминать и не путать имена людей. Человек будет очень расположен к вам, если вы помните, как его зовут.

14. Одна из главных задач — помочь людям чувствовать свое значение.

Люди, допускающие в общении высокомерный тон, грубость, заносчивость; иронические или невежливые замечания; выражения и реплики, оскорбляющие человеческое достоинство; угрозы, нравоучения и несправедливые упреки; высказывающие незаслуженные обвинения; допускающие угрожающие жесты, а также другие действия, унижающие личность, не только дискредитируют свои организации, но и совершают грубый психологический просчет. Задача руководителя любого ранга, просто партнера — искренне ценить достоинства людей, а достоинство всегда есть у любого человека.

15. Человек должен иметь возможность сохранить свою репутацию.

16. Главные враги общения — раздражительность и бестактность.

Раздражительность невыгодна во всех отношениях. Во-первых, она затрудняет общение, а значит, придется потратить больше усилий, чтобы добиться чего-то. Во-вторых, она приводит к ослаблению защитных сил организма (снижается иммунитет). Осознав это, следует подавлять появляющееся раздражение. Для этого стоит повнимательнее присмотреться к ситуации и убедиться, что она не стоит подобной реакции и ее лучше свести к трудности рядового масштаба.