

Министерство образования и науки Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
Краснодарского края
«Краснодарский архитектурно-строительный техникум»

Методические рекомендации
для выпускников.

**Социально-психологический проект
«Этапы карьеры»**

«Искусство делового общения»

Основные принципы построения успешного межличностного общения.

Многие неосознанно вырабатывают свою психологическую модель общения воздействия на людей. Однако основные правила построения успешных межличностных отношений можно выделить в 16 принципов. Владение ими является важнейшим условием успеха любого современного человека. 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 переменялось. 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.

7. Критика коллег и других людей — не лучший стиль поведения. Нелюбят 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 частоупотребляемых в нашем языке. Поэтому будьте внимательны к чужому «Я».

10. Прежде чем убеждать человека в чем-либо, надо понять егопозицию. Для выяснения ситуации можно завести разговор о том, чтоинтересует вашего собеседника. При этом большое значение имеет перваяфраза.

11. Чтобы добиться чего-либо от человека, надо пробудить в немжелание сделать это. Как известно, приказаний никто не любит.Большинство людей внушаемо и легко поддается убеждению. Искусствоубеждать 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...». Нестесняйтесь апеллировать к чувствам.

12. Надо уважать мнение других людей. Общаясь, лучше не говоритьчеловеку прямо, что он неправ, этим только можно вызвать в нем внутренний протест. Общению содействуют фразы-мостики типа: «Я внимательно васслушаю», «Это понятно» и т.п.

13. Очень важно запоминать и не путать имена людей. Человек будеточень 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 иреплики, оскорбляющие человеческое достоинство; угрозы, нравоучения и несправедливые упреки; высказывающие незаслуженные обвинения;допускающие угрожающие жесты, а также другие действия, унижающиеличность, не только дискредитируют свои организации, но и совершаютгрубый психологический просчет. Задача руководителя любого ранга, простопартнера — искренне ценить достоинства людей, а достоинство всегда есть улюбого 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 внимательнее присмотреться к ситуации и убедиться, что она не стоит подобной реакции и ее лучше свести к трудности рядового масштаба.