**16 принципов построения межличностного общения**

**1. Внешний вид**

Самые первые и сильные впечатления о человеке создаются его внешним видом. Все в человеке должно быть на должном уровне: прическа, одежда, походка, манеры. Много зависит от выражения лица.

**2. Первые четыре минуты**

Решающими для формирования впечатления о человеке становятся первые четыре минуты общения с ним. К исходу четвертой минуты уже становится в общих чертах ясно — симпатичны люди друг другу или наоборот, расположены к взаимному общению или нет. Следовательно, в первые четыре минуты общения необходимо полностью подчинить свое поведение нужному тону.

**3. Дружеский тон**

Начинать беседу следует только с дружеского тона, все время поддерживая положительную установку при общении - вежливость и тактичность, доброжелательность и предупредительность.

**4. Улыбка**

Она нужна не только другим, но и нам самим. Даже искусственно улыбаясь, мы включаем те механизмы, которые обеспечивают нам естественную улыбку.

**5. Метод утвердительных ответов**

Лучше не начинать разговор с обсуждения тех вопросов, по которым есть расхождения с собеседником. 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. Не критикуйте и не жалуйтесь**

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

**7. Не спорьте**

Избегайте излишних споров, особенно в присутствии большого количества людей. Если вы не правы, признайтесь в этом в категоричной форме. Это настраивает собеседника на дружеский лад.

**8. Внимательность к чужому «Я»**

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

**9. Поймите позицию Другого**

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

**10. Заинтересуйте**

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.

**11. Уважайте 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.

**12. Запоминайте имена**

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

**13. Находите достоинства**

Одна из главных задач — помочь людям чувствовать свое значение. Задача руководителя любого ранга, просто партнера — искренне ценить достоинства людей, а достоинство всегда есть у любого человека.

**14. Репутация**

Человек должен иметь возможность сохранить свою репутацию.

**15. NO! Раздражительность и бестактность**

Главные враги общения – раздражительность и бестактность.

**16. Слушайте!**