***Искусство общения***

*Единственная настоящая роскошь – это роскошь человеческого общения.*

*Антуан де Сент-Экзюпери*

«Самое плодотворное и естественное упражнение нашего ума – по-моему, беседа», - писал в XVI веке французский мыслитель Мишель Монтень.

Потребность в общении есть у каждого нормального человека.

Американский психолог Дейл Карнеги сформулировал ряд простых правил, следуя которым можно бесконфликтно общаться с окружающими. Речь идет не о формировании привычки бесконфликтного существования по принципу «моя хата с краю», а о необходимости не усложнять жизнь себе и окружающим там, где это не оправдано ничем. Увы, многие наши «непреодолимые» трудности возникают на голом месте и влекут за собой переживания и другие нервные затраты, несоразмерные побудившим их причинам. Итак правила:

1. ***Избегайте злоупотребления критикой и обсуждением других, реже жалуйтесь.***

Критика как орудие борьбы с косностью, необходима. Однако плохо, когда критический подход к явлениям жизни вырастает до масштабов разлитого негативизма, когда человеку есть-пить не давай – дай покритиковать.

Поскольку критика чаще всего сопряжена с ущемлением чувства собственного достоинства, гордости, ощущения собственной значимости, то большинством людей воспринимается болезненно, особенно если это критика «не по делу». В межличностных отношениях на производстве и в быту взаимное критическое отношение людей обязательно должно уравновешиваться установкой на добрые отношения.

Не менее ложна и позиция тех людей, кто склонен быстро судить и на основании малейшего проступка человека делать неправомерные обобщения вплоть до сведения всей личности к тому единичному факту, который послужил непосредственным поводом оценки. Сказал неправду – лгун; подвел товарища – необязательный человек; женщина обманута подлецом – легкомысленная. Такие осуждения недорого стоят, но дорого нам обходятся. Ни у кого не вызывают симпатии и обличители.

Что касается жалобщика, то тут комментарий краток: даже маленькие дети терпеть не могут ябед.

1. ***Демонстрируйте неподдельный интерес к другим людям.***

В этом совете обращаем внимание на ключевое слово: неподдельный. Каждый из нас так или иначе умеет притворяться. Мы имеем в виду иное: умение выказывать уважение к интересам каждого человека (не обязательно для этого быть друзьями). Вдумайтесь: слово «я» является одним из наиболее часто употребляемых. Станьте чуткими к чужому «я».

1. ***Будьте хорошим слушателем****.*

Внимательно выслушать человека – это уже на 90% ему помочь, ибо необходимость выговориться часто несет самые что ни на есть психотерапевтические функции.

1. ***Помогайте людям чувствовать свою значимость****.*

Опять же: мы не имеем в виду подхалимство или банальную лесть – эти проявления личности настолько низки, что не годятся даже в качестве «тактического приема» поведения. Речь о другом. Каждый человек нуждается в подтверждении своей значимости и имеет на это право уже в силу того, что у нас принято уважать достоинство и честь каждого гражданина. К сожалению, мы нередко забываем об этом в ежедневном общении, обращаясь с людьми, чуть ниже нас по уровню интеллектуального или эмоционального развития, как с некими ничтожно малыми величинами. Это очень грубая ошибка, и допускающим ее жизнь жестоко мстит, плодя врагов.

1. ***Уважайте мнение других людей****.*

Это не так легко сделать, особенно когда сталкиваешься с мнением, радикально противоположным твоему. Мы часто спешим сказать: «Вы не правы!» вместо того, чтобы поставить себя на место этого человека и попытаться посмотреть на вещи с его точки зрения. Тогда, возможно, мы изменили бы свое мнение. Общению содействуют фразы-мостики: «Я внимательно вас слушаю…», «Это понятно…» и т.д.

1. ***Избегайте ненужных споров.***

Еще никто и никогда не выигрывал словесных баталий. Чем вступать в перестрелку словами, лучше молча выслушать собеседника, сконцентрировавшись на путях достижения согласия.

1. ***Убеждайте, а не приказывайте.***

Кому нравится получать приказы? Вместе с тем большинство людей внушаемо и легко поддается убеждению. Искусство убеждать делает максимально продуктивным общение с людьми. Надо ли говорить, насколько это важно!

1. ***Запоминайте имена.***

Они – один из наиболее приятных компонентов нашей речи. Имя фиксирует личный характер общения и придает ему непосредственность. Запоминайте имена (и отчества, и фамилии – в зависимости от обстоятельств). Без колебаний просите повторить имя, если вы сразу не расслышали или не поняли. Чтобы лучше запомнить, проговорите имя про себя. В конце рабочего дня попытайтесь вспомнить имена людей, с которыми общались. При новой встрече смело используйте запомнившееся имя – это приблизит к вам собеседника, расположит его, сделает ваше общение с наибольшей вероятностью приятным и плодотворным.

1. ***Придерживайтесь положительной установки.***

Негативизм отталкивает людей. Старайтесь в своем общении делать упор на положительное, что вас объединяет. Баланс между положительными установками общения и скепсисом должен быть всегда в пользу первого.

1. ***Улыбайтесь.***

Совет прост, но трудно себе представить, как важен этот мимический жест расположения. Улыбка – знак дружественности, готовности к общению, открытости. Если она идет от сердца, то может растопить лед самого сильного недоверия.

***Пять основных принципов обращения с людьми.***

1. Вместо того чтобы обвинять, постарайтесь понять человека. Это значительно полезнее критики даже для вас же, так как воспитывают в человеке умение относиться к вам терпимо, с сочувствием и добротой («Если любишь мед, не разоряй соты!»).

2. Прежде всего необходимо возбудить в человеке заинтересованность, чтобы он сам захотел сделать что-либо для вас.

3. Когда мы заняты решением своих проблем, то тратим 95% времени на мысли о себе, что неправильно. Надо перестать думать о собственных желаниях и достоинствах, а попытаться лучше узнать хорошие качества других людей и выразить им одобрение от всей души, искренне.

4. Лучший способ повлиять на человека – это говорить с ним о том, чего он хочет, и постараться помочь ему добиться желаемого.

5. Необходимо всегда учитывать точку зрения других людей, их стремления и планы.