**Культура общения.**

Культура общения – установленный порядок поведения в обществе, направленный на целенаправленное взаимодействие людей на основе адекватного выбора, использования средств общения, который выражен главным образов в устной и письменной речи.

Речь – это не простое формирование мыслей в слова и предложения, а сложнейший механизм в налаживании и установлении социальных связей.

По данным социологических исследований каждый человек в среднем в день около 70% своего времени тратит на общение (устную или письменную речь).

Природой так заложено, что только человек наделен таким богатством, как умение говорить, излагать свои мысли в устной и письменной речи.

По словестному выражению общение может быть вербальным и невербальным.

Вербальное – словестное общение, является приоритетным.

Невербальное – не словестное общение по средствам письменной речи, жестов, мимикой, сочетания позы во время вербального общения.

При общении с незнакомым человеком первое впечатление формируется достаточно быстро, в течение 2-3 минут. Многие люди моментально вызывают симпатию или антипатию. Зависит это вовсе не от одежды или внешности, а от того, как и что человек говорит.

Культура общения, хорошие манеры и знание правил этикета выходят на первый план при оценивании личности.

Хорошим манерам, как и многому другому, нужно учиться с детства. Основу правильного поведения в обществе, как правило, закладывают родители. Человек совершенствует в себе эти знания и умения на протяжении всей своей жизни. И, задавшись такой целью, можно научиться общаться с другими людьми, производить на них приятное впечатление и быстро добиться успеха.

Владение правилами этикета – необходимый компонент делового общения каждого современного человека, независимо от занимаемой должности и сферы его деятельности.

По манере общения человека и соблюдению (либо не соблюдении) правил этикета формируется мнение об организации или фирме, которую он представляет.

Этичный и воспитанный человек должен не только правильно и красиво говорить, но и соблюдать важные аспекты, которые воспринимаются скорее на интуитивном уровне: интонация говорения, расстояние между собеседниками, проявление терпения, искренности и такта и т.д.

Правильно себя подать может помочь изучение общепринятых правил культуры общения.

При коммуникации следует обратить внимание на следующие аспекты:

* **Необходимость соблюдения расстояния между собеседниками.**

Для незнакомых или малознакомых людей оптимальной дистанцией принято считать расстояние в 2 вытянутые руки. Помимо соображений личного пространства и комфорта это имеет и практическое значение для этикета общения – любой собеседник может спокойно уйти, никто никому не загораживает проход и не держит за пуговицы.

* **Не допускать путаницы в разговоре.**

Если в ходе общения вы перепутали имя или забыли его, достаточно извиниться один раз. Коротко попросить прощения можно и в том случае, если вы споткнулись или затянули паузу в разговоре.

* **Не иметь привычки сплетничать.**

Для того чтобы не попасть в дурную или щекотливую ситуацию, не стоит обсуждать никого из присутствующих. Это является признаком дурного тона и не одобряется этикетом общения.

* **Правильно подобранная тема разговора – залог успеха.**

В культуре общения считается недопустимым долгая акцентуация разговора на своих снах, воспоминаниях, детях или супруге, привычках, болезнях, сплетнях, вкусовых или сексуальных предпочтениях.

Религия и политика вообще не должны затрагиваться, так как аспекты мировоззрения являются очень смущающими для большинства людей.

В том случае, если собеседник выражает яркие признаки раздражения от выбранной темы, стоит извиниться и перевести разговор на нейтральную тему.

* **Проявление тактичности.**

Этика общения накладывает однозначный запрет на использования языка, незнакомого для окружающих вас людей.

Следует избегать жаргонных словечек и профессиональной терминологии. При знакомстве с представителем какой-либо профессии (строителем, врачом или юристом), не принято просить у них совет. При возникновении такой необходимости стоит договориться о личной встрече в другое время. Таким образом, этикет общения будет соблюден.

* **Проявление терпения.**

Если собеседник посчитал нужным донести какую-то информацию, его необходимо выслушать. Если она неприятна, можно незаметно перевести разговор в другое русло. Прерывать собеседника на полуслове – признак дурного тона. Также как и демонстрировать явное раздражение, нетерпение и злость.

Делать замечания не считается корректным и допускается лишь в исключительных случаях. Этими случаями, как гласит этикет общения, является грубость в отношении вас или ваших близких, сплетни, затрагивание личных вопросов без разрешения, критика.

* **Проявление интереса**

Пристально и непрерывно рассматривать человека нельзя. Особенно смущающим является взгляд во время еды.

* **Проявление чувства юмора.**

Иногда можно разрядить обстановку или подкрепить свои слова чем-то приятным или яркой шуткой. Любые анекдоты, забавные истории, стишки уместны в небольших дозах и только в соответствии с конкретной темой.

* **Неприемлемо демонстрировать своё превосходство.**

Подавлять своего собеседника эрудицией – не лучший вариант. Переоценивать и восхвалять свои возможности неприемлемо.

В случае, если вы в чем-то не разбираетесь, не надо стесняться. Согласно этике общения это можно озвучить и попросить объяснить. Люди любят проявление интереса к ним, а также возможность открыть что-то новое для своего собеседника.

* **Проявление искренности.**

Этика общения предполагает уважительное отношение к собеседнику. В том случае, если случилась беда или недоразумение, очень важны слова поддержки. Но использовать стереотипные фразы и всем известные мудрые советы – признак дурного тона. Попытайтесь войти в ситуацию, найти искренние слова поддержки для человека. Это показывает ваше уважение к нему, заинтересованность в его личности и благодарность за открытость.

* **Проявление уважительного и правильного обращения к собеседнику.**

Этика общения подразумевает правильное обращение к другому человеку, ведь именно с него начинается коммуникация. Очень важно учитывать возрастные, половые и статусные особенности в таком тонком деле. Иначе есть риск начать общение с неприятной ноты.

* **Предпочтение обращения на «Вы».**

Этические нормы общения предполагают обращение на «ты» только к самым близким людям и детям младше 12 лет, а со всеми остальными использовать формулировку «Вы». Даже в том случае, если человек одного с вами возраста.

* **Не допустимость демонстрации родства.**

В обществе не всегда приветствуется чрезмерное акцентирование на близких отношениях двух или более людей. Для того чтобы не привлекать внимание, в обществе посторонних людей, близких друзей или родственников называют по имени.

* **Переход к неофициальному общению.**

Совершать переход с «Вы» на «Ты» необходимо медленно и очень тактично. Как гласит речевой этикет и культура общения, лучше, если инициатива будет исходить от женщины или человека, старшего по возрасту или социальному положению.

**Как правильно отказывать?**

Иногда возникает неловкая ситуация, где вам необходимо отказаться от того или иного предложения. Сделать это можно, используя разные тактики. В той или иной ситуации выбирается форма отказа:

* Решительное «нет».

Если ситуация предполагает незамедлительный ответ, не стоит тянуть с отказом. Дрожь в голосе и бегающие глаза дадут понять собеседнику, что вы не уверены в себе. Как следствие, это открывает горизонты для повторного манипулирования.

* Аргументы.

При обосновании своего отказа повторная просьба или упреки не приемлемы по этике общения. Но отказать, не объяснив причину, недопустимо.

* Защитная поза.

Подкреплять свой словесный отказ психологическим блоком в виде скрещенных рук или ног, отдаляться от человека не нужно. Таким поведением можно оскорбить собеседника.

* Упреки в сторону просителя.

Ни в коем случае нельзя стыдить или обвинять в наглости другого человека за попытку попросить о чем-то. Его право попросить, ваше – отказать. Чаще всего в такой ситуации нотации не нужны. А вот оказать хотя бы моральную поддержку можно.

Таким образом, при соблюдении элементарных норм общения можно избежать множества неприятных ситуаций и произвести хорошее впечатление. Этика общения многогранна, что открывает перед каждым внушительные возможности признания и влияния.

А соблюдение этики поведения и общения в повседневной жизни поможет Вам избежать неприятных ситуаций.