Человек - существо общественное и по своей сути должен находиться в состоянии постоянного контакта и общения с себе подобными. Вне общества жить, в принципе, можно, но стать и быть человеком достаточно проблематично. Примеров деэволюции и деградации человеческой личности достаточно много. Человек - это не только и не столько единство природного и общественного, а преобладающе общественное.

Современный человек является активным, предприимчивым, деловым, а посему культура общения является одной из существенных его характеристик. Важнейшим средством коммуникации является слово и им необходимо владеть. В.А. Сухомлинский в свое время подчеркивал, что словом можно убить и оживить человека, слово и ранит и лечит, оно сеет сомнение и безнадежность и одухотворяет.

Речь развивается и приобретается в ходе общения. Мастерское владение речью, словом дает преимущества в установлении контактов вообще и деловых в частности, в ведении споров, диалогов и т.д.

Однако, прежде чем переходить к исследованию особенностей и содержания риторики, формированию навыков делового языка, остановимся на проблеме культуры бытового и делового общения.

Итак, что такое «общение»? Всякое общение включает в себя следующие составные элементы: мысль, слово, речь. У человека родилась мысль. Ее необходимо передать другому. Ее необходимо оценить.

**Вывод.** Условие первое - в общении участвуют минимум два человека, то есть должен быть субъект и адресат общения;

условие второе - должна быть общая тема разговора, другими словами, предмет разговора;

условие третье - необходима общность языка, на котором происходит общение.

**Общение**- это сложный процесс взаимодействия людей, который зависит от многих факторов. Результаты общения могут быть эффективными и неэффективными. Общение имеет свои виды, приемы и методы. По этим основаниям можно произвести классификацию общения.

Прежде всего, выделяется бытовое и деловое общение, связанное с жизнью, обиходом с ее деловой частью. Каждый из этих видов взаимосвязан с другим, они дополняют друг друга и их трудно отделить. Как**бытовое,** так и **деловое общение** **имеют следующие свои виды**:

· контактно-дистанционное (различаются по положению коммуникаторов в пространстве и времени);

· непосредственное-опосредованное (различаются по взаимоотношению между коммуникаторами);

· динамическое-статическое (различаются по скорости освоения коммуникаторами передаваемой информации);

· продолжительное-темпоральное (различаются по длительности контакта между коммуникаторами);

· устное-письменное (различаются формой используемого языка);

· диалогическое-монологическое (различаются по ролевым установкам Я-говорящий ТЫ-слушающий);

· межличностное-массовое (различаются количеством участников общения);

· полезное-бесполезное (различаются конечным результатом).

**Специфика бытового общения**

Самым распространенным является бытовое общение, оно осуществляется дома, на работе, в транспорте и т.д. Одним из необходимых условий возможности бытового общения - желание вести диалог.

Существует несколько **правил культуры общения**:

· правило первое: успех или неуспех общения зависят от того, насколько удачно или неудачно выбрана тема разговора (актуальна или неактуальна, интересна или неинтересна). Найти тему!

· правило второе: чтобы общение состоялось, необходимо говорить на одном языке (знать нравы, обычаи, особенности людей, с которыми общаешься). Найти общий язык!

Несколько золотых слов из народной мудрости по поводу общения:

*Слово не зря молвится.*

*Когда говоришь - думай.*

*Слово не воробей; вылетит-не поймаешь.*

*Хорошую речь хорошо и слушать.*

*Говорит день до вечера, а послушать нечего.*

*Много наговорено, да мало сказано.*

*Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.*

*Сказал, как обрил.*

*Разговор двух глухих.*

*Мы говорим на разных языках.*

*Не выругавшись, дела не сделаешь.*

*С брани люди сохнут, а с похвальбы толстеют.*

*Сколько не говори, а с разговору сытым не будешь.*

*От слов надо переходить к делу*.

**Особенности делового общения. Виды делового общения**

Деловое общение в жизни многих людей занимает значительное место, оно связано с решением профессиональных вопросов, с выполнением должностных и служебных обязанностей, с предпринимательской деятельностью, заключением деловых договоров, контрактов, оформлением документов и т.д.

В **основе делового общения** лежат различные **основания:**

· равенство и неравенство партнеров (равенство предполагает сотрудничество и взаимопонимание; неравенство - угодничество, раболепие, чинопочитание, высокомерие одного и унижение другого);

· регламентированность (подчинение деловых отношений определенным правилам и ограничениям). Регламентированность подчиняется законам делового этикета. Этикет (от лат. ethica; от гр. еthos) привычка, обыкновение, обычай; книжное употребление: установленный порядок поведения.

**Деловой этикет** - совокупность правил, приемов поведения, установленных в деловых отношениях.

Знание делового этикета вырабатывает в человеке уверенность и непринужденность, помогает избегать неправильных действий и промашек. Нормы делового этикета вырабатываются всем ходом развития культуры, они являются социокультурными явлениями. Это предписания приветствий и представлений, поведения при презентациях, на приемах, за столом, рекомендации при дарении и принятии сувениров, правила пользования визитной карточкой, ведения деловой переписки, умения одеваться и управления эмоциями.

Деловое общение требует **речевого этикета**, то есть правил речевого поведения, устойчивых речевых формул общения.

В деловом общении нельзя пользоваться нецензурными словами, жаргоном, нельзя злоупотреблять иностранными словами.

Плохое впечатление оставляет незнание современного литературного языка, неверные ударения «режут» слух.

Речевой этикет является носителем национальных особенностей народа (например, в японском этикете предписывается не говорить «нет», «не могу», «не знаю»).

Регламентированность делового общения предполагает его временные рамки («время - деньги»).

Одним из важных компонентов делового общения являются умелое слушание, культура слушания.

**Слушание включает в себя:**

· восприятие*;*

· осмысление*;*

· пониманиеречи говорящего*.*

Как говорит статистика, умеют слушать примерно 10% людей. Манера слушания или стиль слушания зависят от личностных особенностей собеседников, от их служебного положения, пола и возраста, интересов, психологии и темперамента.

Различают два вида слушания:

· нерефлексивное, то есть умение внимательно слушать и молчать, не вмешиваться в речь собеседника;

· рефлексивное, то есть активное вмешательство в речь собеседника.

**Условия эффективного слушания**

**Зрительный контакт между собеседниками** (куда смотреть: в глаза, мимо, стоять спиной и т.д.):

поза участников общения;

расстояние между собеседниками (друзья - 0,5-1,2 м, деловые разговоры - 1,2-3,7 м, публичное общение - 3,7 м и более);

мимика, жесты, интонация.

**Понимание говорящего**:

уточняющие фразы («Я Вас не понял…», «Не повторите ли Вы еще раз…»);

резюмирующие фразы («То, что Вы сказали, может означать…»);

фразы, отражающие чувства говорящего («Вы, вероятно, чувствуете это…»).

**Существует ряд приемов хорошего слушания**:

· молчание не всегда есть слушание (состояние нирваны);

· поддерживайте с говорящим визуальный контакт (поза, жест, взгляд);

· не притворяйтесь, что Вы слушаете;

· дайте время высказаться, старайтесь быть внимательным;

· не перебивайте без надобности;

· не делайте поспешных выводов;

· не давите на свои эмоции, они не лучший помощник в общении;

· заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника;

· после высказывания собеседника, повторите главные идеи его монолога своими словами.

**Разнообразие невербальных средств общения**

Среди многообразия средств общения особо выделяются вербальные и невербальные. К вербальным средствам общения относятся такие, которые основываются на словесных, устных формах. Невербальные - представляют собой совокупность мимических, жестовых движений, поз, направленности взгляда и т.д.

У человека очень богата палитра мимических возможностей. При мимическом выражении своих чувств, эмоций, передаче информации мы используем губы, глаза, лоб. Лицо человека выражает многое. Необходимо работать над своей мимикой. Вспомним гоголевского героя Чичикова. Для достижения поставленной перед собой цели он достаточно тщательно подходил к использованию того или иного мимического выражения. Говорят, что лицо человека - зеркало души. Посмотрите на себя в зеркало критически, как бы со стороны, и Вы увидите свои слабые и сильные стороны.

Жестикуляция выражает характер и темперамент человека. В ее арсенал входят движения головы, рук и т.д. Можно опустить голову, вертеть ею в разные стороны, покачивать, положить руку на сердце, погрозить пальцем и т.д.

В свое время один из самых знаменитых ораторов Демосфен, на вопрос, что нужно для хорошего оратора, отвечал: «Жесты, жесты, жесты!». **В зависимости от функционального назначения жесты классифицируются на ритмические, эмоциональные, указательные, изобразительные и символические.**

**Ритмические жесты** связаны с ритмикой речи. Они подчеркивают логическое ударение, ускорение или замедление речи говорящего, указывают на место паузы.

**Эмоциональные жесты** передают разнообразие оттенка чувств говорящего и слушающего (радость и огорчение, недоумение, симпатию и ненависть, уверенность и растерянность, замешательство и т.д.). Эти жесты могут иметь следующую выразительную форму: битье в грудь, хлопанье по лбу или по бокам, пожатие плечами и т.д.

**Указательные жесты** выделяют какой-то предмет, его место или порядок следования (постукивание по часам - регламент; указание на сердце - ради бога, увольте и т.д.).

**Изобразительные жесты** используются в тех случаях, когда не хватает слов или их недостаточно, или когда необходимо усилить впечатление (изображение морской волны или спирали и т.д.).

При общении используются в зависимости от ситуации **символические жесты**. Представим ряд типовых ситуаций:

а) **жест категоричности или предельности** (сабельная отмашка рукой):

· никогда не соглашусь;

· никто не знал;

· это абсолютно ясно и т.д.;

б) **жест интенсивности** (рука сжимается в кулак или сжимаются два кулака):

· он очень упорный;

· какая она упрямая;

· в нем чувствуется собранность, активность;

в) жест**отказа, отрицания**(отталкивающее движение рукой (руками) ладонями вперед):

· нет, нет, нет;

· не надо, прошу Вас;

г) **жест противопоставления, антиномичности** (кисть руки «туда», «сюда»; «там», «здесь»);

д) **жест разъединения** (ладони раскрываются, «разъезжаются в разные стороны»);

е) **жест объединения** (пальцы соединяются в щепоть или в замок).

**Вывод.**Мы рассмотрели в общих чертах специфические особенности общения, его основные виды. Общение для человека играет существенную роль в его становлении и развитии как личности, дает возможность устанавливать контакты для принятия и передачи информации, как в быту, так и в деловой сфере.