**Лекция 6. ЭТИКА РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ.**

1. *Понятие речевого этикета. Этикет в устной речи: стиль, формулы вежливости и интонация в устной речи.*
2. *Определение ситуативной уместности/неуместности формул речи. Речевые шаблоны для делового взаимодействия.*
3. *Социальный символизм этикетных формул речи.*
4. *Этика письменной речи.*
5. *Этика слушания.*
6. *Этика телефонного разговора.*

**1.** **Понятие речевого этикета. Этикет в устной речи: стиль, формулы вежливости и интонация в устной речи.**

Речевой этикет представляет собой совокупность правил речевого поведения, систему национально специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности.

К речевому этикету, в частности, относятся слова и выражения, употребляемые людьми для прощания, просьбы, извинения, принятые в различных ситуациях формы обращения, интонационные особенности, характеризующие вежливую речь и т.д. В различных сферах человеческой деятельности этикетные средства используются различно. Поэтому в самостоятельные системы выделяются его (этикета) разновидности:

 воинский этикет;

 дипломатический этикет;

 церковный (православный) этикет;

 светский этикет;

 служебный (деловой) этикет/

Речевой этикет связан с так называемыми постулатами речевого общения, которые делают возможным и успешным взаимодействие участников коммуникации.

К постулатам речевого общения относятся:

 постулаты качества (сообщение не должно быть ложным или не имеющим под собой должных оснований),

 постулаты количества (сообщение не должно быть ни слишком кратким, ни слишком пространным),

 постулаты отношения (сообщение должно быть релевантным для адресата),

 постулаты способа (сообщение должно быть ясным, четким, не содержать непонятных для адресата слов и выражений и т.д.),  постулаты вежливости.

Нарушение одного или нескольких из этих постулатов в той или иной степени влечет за собой коммуникативную неудачу.

Речевой этикет в узком смысле слова может быть охарактеризован как система языковых средств, в которых проявляются этикетные отношения. Элементы этой системы могут реализовываться на разных языковых уровнях:

 *на уровне лексики и фразеологии*: специальные слова и устойчивые выражения (Спасибо, Пожалуйста, Прошу прощения, Извините, До свиданья и т.п.), а также специализированные формы обращения (Господин, Товарищ и т.п.).

 *на грамматическом уровне*: использование для вежливого обращения множественного числа (в том числе местоимения Вы); использование вопросительных предложений вместо повелительных (Вы не скажете, который час? Не могли бы Вы немного подвинуться? и т.п.).

 *на стилистическом уровне*: требование грамотной, культурной речи; отказ от употребления слов, прямо называющих непристойные и шокирующие объекты и явления, использование вместо этих слов эвфемизмов.

 *на интонационном уровне*: использование вежливой интонации (например, фраза Будьте любезны, закройте дверь может звучать с разной интонацией в зависимости от того, предполагается в ней вежливая просьба или бесцеремонное требование).

 *на уровне орфоэпии*: использование Здравствуйте вместо Здрасте, Пожалуйста вместо Пожалста и пр.

 *на организационно-коммуникативном уровне*: запрет перебивать собеседника, вмешиваться в чужой разговор и т.д.

Среди этикетных требований, предъявляемых к устной речи, важное место занимает интонация высказывания. Носитель языка безошибочно определяет весь диапазон интонаций – от подчеркнуто вежливой до пренебрежительной. Однако определить, какая интонация соответствует речевому этикету, а какая выходит за его рамки, в общем виде, без учета конкретной речевой ситуации едва ли возможно. Так, в русской речи выделяют (вслед за Е.А.Брызгуновой) семь основных «интонационных конструкций» (т.е. типов фразовой интонации). Произнесение одного и того же высказывания с различной интонацией (соответственно, реализация различных интонационных конструкций) выражает различные противопоставления: по смыслу, по актуальному членению, по стилистическим оттенкам и в том числе – по выражению отношения говорящего к слушающему. Этим отношением и определяется, какую интонационную конструкцию в данному случае следует использовать, а какую – нет. Так, в соответствии с этикетными правилами интонация не должна указывать на пренебрежительное или покровительственное отношение, намерение поучать собеседника, агрессию и вызов. В особенности это касается разного рода вопросительных высказываний. Например, один и тот же вопрос: *Где Вы были вчера вечером*? – допускает разную интонацию в зависимости от того, кому и кем этот вопрос адресован: начальником – подчиненному, представителем следственных органов – подозреваемому; одним приятелем другому; одним собеседником другому в ходе светского разговора «ни о чем» и т.д.

Помимо интонации, устную речь отличает от письменной использование паралингвистических знаков – жестов и мимики. С точки зрения речевого этикета различаются следующие паралингвистические знаки:

 не несущие специфической этикетной нагрузки (дублирующие или заменяющие собой сегменты речи – указующие, выражающие согласие и отрицание, эмоции и пр.);

 требуемые этикетными правилами (поклоны, рукопожатия и пр.);  имеющие инвективное, оскорбительное значение.

При этом регламентация жестикуляции и мимики охватывает не только две последние категории знаков, но и знаки неэтикетного характера – вплоть до чисто информативных; ср., например, этикетный запрет показывать на предмет речи пальцем.

Кроме того, требования речевого этикета могут распространяться на паралингвистический уровень общения в целом. Например, в русском речевом этикете предписывается воздерживаться от слишком оживленной мимики и жестикуляции, а также от жестов и мимических движений, имитирующих элементарные физиологические реакции. При этом существенно, что одни и те же жесты и мимические движения могут иметь разное значение в разных языковых культурах.

Специфика речевого этикета в том, что он характеризует как повседневную языковую практику, так и языковую норму. Действительно, элементы речевого этикета присутствуют в повседневной практике любого носителя языка (в том числе и слабо владеющего нормой), который легко опознает эти формулы в потоке речи и ожидает от собеседника их употребления в определенных ситуациях. Элементы речевого этикета усваиваются настолько глубоко, что они воспринимаются «наивным» языковым сознанием как часть повседневного, естественного и закономерного поведения людей. Незнание же требований речевого этикета и, как следствие, их невыполнение (например, обращение к взрослому незнакомому человеку на Ты) воспринимается как желание оскорбить или как невоспитанность.

С другой стороны, речевой этикет может рассматриваться с точки зрения языковой нормы. Так, представление о правильной, культурной, нормированной речи включает в себя и определенные представления о норме в области речевого этикета. Например, каждому носителю языка известны формулы извинения за неловкость; однако нормой приветствуются одни (Извините меня, Прошу прощения) – и отвергаются или не рекомендуются другие, например, Извиняюсь (причем иногда подобному разграничению даются «обоснования» вроде: нельзя извинять себя, можно только просить извинения у других и пр.). Само употребление или неупотребление единиц речевого этикета также может быть предметом нормализации, например: формулы извинения уместны в случае, если говорящий причиняет беспокойство своему собеседнику, однако слишком часто извиняться не следует, так как этим собеседник ставится в неловкое положение и пр. Кроме того, нарушение норм и правил литературного языка, особенно если оно выглядит как небрежность, само по себе может рассматриваться как нарушение речевого этикета.

Граница между повседневной речевой практикой и нормой в речевом этикете неизбежно является подвижной. Практическое применение речевого этикета всегда несколько отличается от нормативных моделей, и не только из-за недостаточного знания участниками его правил. Отклонение от нормы или чересчур дотошное следование ей может быть связано с желанием говорящего продемонстрировать свое отношение к собеседнику или подчеркнуть свое видение ситуации.

**2. Определение ситуативной уместности/неуместности формул речи. Речевые шаблоны для делового взаимодействия.**

Речевой этикет так или иначе привязывается к ситуации речевого общения и ее параметрам: личностям собеседников, теме, месту, времени, мотиву и цели общения.

Прежде всего, он представляет собой комплекс языковых явлений, ориентированных на адресата, хотя личность говорящего (или пишущего) также учитывается. Это может быть наилучшим образом продемонстрировано на употреблении Ты- и Вы-форм в общении. Общий принцип состоит в том, что Вы-формы употребляются как знак уважения и большей формальности общения; Ты-формы, напротив, соответствуют неформальному общению между равными. Однако реализация этого принципа может представать в различных вариантах в зависимости от того, как участники речевого общения соотносятся по возрастной и/или служебной иерархии, находятся ли они в родственных или дружеских отношениях; от возраста и социального положения каждого из них и т.д.

Речевой этикет обнаруживает себя по-разному также в зависимости от темы, места, времени, мотива и цели общения. Так, например, правила речевого общения могут различаться в зависимости от того, являются темой общения печальные или радостные для участников общения события; существуют специфические этикетные правила, связанные с местом общения (застолье, производственное совещание) и т.д.

*Этикетная формула* часто представляет собой фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами. Многие из них включают уже ушедшие, самостоятельно не употребляющиеся слова. Представляя кого-нибудь при знакомстве, говорят: "Прошу любить и жаловать!" Уезжающий говорит: "Счастливо оставаться! Не поминайте лихом!" Слова "лихо" и "жаловать" в современном русском языке уже не употребляются.

С помощью словесных формул мы выражаем отношение при встрече и расставании, когда кого-либо благодарим или приносим свои извинения, в ситуации знакомства и во многих других случаях.

***Принципы использования этикетных формул, помимо универсального принципа вежливости, - это принцип соответствия речевой ситуации.*** Обстановка общения (официальная/неофициальная) и фактор адресата (социальный статус, личные заслуги, возраст/пол, степень знакомства) являются определяющими при выборе этикетных формул:

|  |  |
| --- | --- |
| Приветствия: | Добрый день (утро, вечер) Здравствуйте! |
| Формулы прощания: | До свидания!  Всего доброго!  Всего хорошего!  До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться!  Счастливого пути! (отъезжающему) |
| Формулы благодарности: | Спасибо! Очень признателен вам… Благодарю! Большое спасибо!  Сердечно благодарю (благодарен)!  Разрешите поблагодарить вас!  Очень вам признателен! |
| Просьба: | Будьте добры…  Будьте любезны… Прошу вас… |
| Извинение: | Приношу свои извинения… |

Извините, пожалуйста…

Прошу меня простить… Простите, пожалуйста…

|  |  |
| --- | --- |
| Предложение: | Позвольте предложить…  Мне хочется предложить…  Я хотел бы предложить вам… |
| Приглашение: | Разрешите пригласить вас на…  Я приглашаю вас на…  От имени… приглашаю вас на… |

**3. Социальный символизм этикетных формул речи.**

Явления речевого этикета различаются в зависимости от социального статуса участников коммуникации. Эти различия проявляются в нескольких планах. Прежде всего, различные единицы речевого этикета употребляются в зависимости от социальных ролей, которые принимают на себя участники коммуникации. Здесь важны как социальные роли сами по себе, так и их соотносительное положение в общественной иерархии. При общении между двумя студентами; между студентом и преподавателем; между начальником и подчиненным; между супругами; между родителями и детьми – в каждом отдельном случае этикетные требования могут быть очень разными. Одни единицы сменяются другими, функционально однородными, но противопоставленными стилистически. Так, в перечисленных ситуациях могут быть уместны разные формулы приветствия: *Привет*, *Здравствуй*, *Здравствуйте*, *Здравствуйте*, *Иван Иванович*. Другие единицы речевого этикета в одних случаях являются обязательными, в других – факультативными. Например, при звонке по телефону в неурочное время необходимо извиниться за беспокойство, просто при звонке по телефону извиняться не следует, однако, если к телефону подходит не адресат звонка, а посторонний человек, особенно если он старше, будет также уместным извиниться за беспокойство и т.д.

На эти аспекты речевого поведения накладываются также различия в употреблении единиц речевого этикета у представителей разных социальных групп. Многие специализированные единицы и общие проявления речевого этикета различаются по их устойчивой прикрепленности к тем или иным социальным группам носителей языка. Эти группы могут быть выделены по следующим критериям:

 *возраст:* формулы речевого этикета, связываемые с молодежным жаргоном (*Алѐ*, *Чао*, *Гудбай*); специфические формы вежливости в речи людей старшего поколения (*Благодарствую*, *Окажите любезность*);

 *образование и воспитание*: более образованные и воспитанные люди тяготеют к более аккуратному употреблению единиц речевого этикета, более широко употребляют *Вы*-формы и пр.;

 *пол*: женщины в среднем тяготеют к более вежливой речи, реже употребляют грубую, близкую к бранной и обсценной лексику, более щепетильны в выборе тем;  *принадлежность к специфическим профессиональным группам*.

**4. Этика письменной речи.**

Основная функция письменной речи – фиксация устной речи, чтобы сохранить ее в пространстве и времени. Письмо служит средством коммуникации тогда, когда непосредственное общение невозможно.

Основное свойство письменной речи – способность к длительному хранению информации. Письменная речь развертывается не во временном, а в статическом пространстве, что дает возможность пишущему обдумать текст, возвратиться к нему еще раз, перестроить текст или часть его, осуществить поиск нужной формы. Письменной речи свойственны, как правило, сложные синтаксические конструкции, употребление причастных оборотов, предлогов, вводных слов. Письменная речь обладает стилеобразующей функцией, что находит отражение в выборе речевых средств.

Письменная речь – в основном книжная речь. Как книжная речь она обслуживает политическую, научную и другие сферы общения, в то время как разговорная используется на официальных и полуофициальных встречах и совещаниях, торжествах, в семейно-бытовой обстановке. Письменная речь строится по нормам литературного языка, и их нарушение недопустимо. Кроме того, на письме не допускаются быстрые неоправданные переходы от одной мысли к другой, отсутствие логических связей. Знание правил и норм этикета необходимо при составлении писем личного и делового характера, оформлении документации.

Этикет письменной речи базируется на общих принципах речевого этикета, но, кроме того, нужно учитывать следующие правила:

* Необходимо правильно выбрать форму обращения, соответствующую речевой ситуации. В зависимости от того, частное это письмо или деловая переписка, указывается обращение – «милый друг» или «уважаемый господин президент!»
* Письменная речь должна соответствовать нормам и правилам культуры речи.
* Соответствовать стандарту при деловом общении и подчиняться нормам жанра: содержать формулы обращения, прощания, каждая отдельная тема начинается с новой строки, необходимо использовать речевые клише, как то: просим вас выслать каталог, ставим в известность...

- Тон документа, личной корреспонденции должен быть уважительным и корректным.

**5. Этика слушания.** Умение слушать - своего рода искусство, которым владеет далеко не каждый. Нам мешают слушать партнера собственные мысли, которые уводят в сторону от темы разговора. Порой мы перебиваем партнера, потому что "и так уже все ясно". Еще сложнее, когда говорящий видит на лице собеседника мученическое выражение, за которым скрывается равнодушие. Не умея слушать, мы теряем расположение собеседника, который мог бы стать партнером, а в личном общении - другом.

Что дает умение слушать в деловых контактах? Оно позволяет понять партнера; получить от него полную информацию; воспринять советы и предложения; сделать общение комфортным для собеседника и, следовательно, произвести на него хорошее впечатление.

Манера слушания складывается у человека стихийно и зависит от его пола, психического склада, занимаемого служебного положения, профессии. Различают мужской и женский стили слушания. Мужской стиль характеризуется вниманием к содержанию разговора. Само слушание длится примерно не более 20 секунд. Уловив, о чем идет речь, такие слушатели начинают продумывать свои критические замечания или перебивают собеседника. Женский стиль характеризуется большим вниманием к эмоциям и чувствам собеседника, к самому процессу общения, а не к содержанию разговора. Женщины более тонко чувствуют собеседника, воспринимают его как личность, гораздо реже перебивают. Оба стиля слушания имеют свои достоинства и недостатки. Мужской стиль может вызывать у партнера дискомфорт, женский стиль в отдельных случаях может быть малоэффективен.

Чтобы научиться слушать, следует проанализировать свою манеру слушать: к какому стилю ее можно отнести? Позволяет ли она получать необходимую информацию? Какое впечатление производит на собеседника? Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие; если после беседы с вами человек доволен собой и своим остроумием, значит, он вполне доволен и вами.

Неумелое слушание искажает смысл передаваемой информации. Существуют два основных вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

*Нерефлексивное слушание* предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Чтобы овладеть нерефлексивным слушанием, надо научиться "внимательно молчать", демонстрируя понимание, доброжелательность и поддержку. Такой прием облегчает говорящему процесс самовыражения и помогает слушателям лучше понять смысл высказываний, уловить, что стоит за словами.

Психологи определили пять ситуаций, при которых целесообразно применять нерефлексивное слушание.

1. Собеседник горит желанием выразить свое отношение к чему-то, хочет высказать свою точку зрения.
2. Собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы.

Если человек обеспокоен, обижен чем-то или испытывает другие отрицательные эмоции, стоит предоставить ему возможность высказаться и выразить свои чувства, почти не вмешиваясь в его речь. Это снимает напряжение и способствует установлению нормального двустороннего контакта. Возможность высказать накопившееся приносит говорящему эмоциональное облегчение, а слушающему помогает понять причины поступков и переживаний собеседника.

1. Собеседнику трудно выразить словами то, что его волнует, о чем он хочет рассказать.

Минимальное вмешательство в разговор облегчает говорящему самовыражение. Ненужное же вмешательство в его речь, субъективные замечания часто препятствуют установлению взаимопонимания.

1. Собеседник застенчив, неуверен в себе, имеет различные комплексы.
2. При приеме на работу, во время собеседования, когда о собеседнике хотят узнать как можно больше.

Можно задать вопрос: "Что в этой работе привлекает вас больше всего?" или "Почему вы желаете работать именно у нас?" - и дать человеку свободно высказаться, не направляя ход его мыслей вопросами и комментариями. Минимальное вмешательство в речь собеседника помогает лучше понять говорящего, его истинные чувства, цели и намерения, а также показать говорящему, что им действительно интересуются.

Рефлексивное слушание предполагает установление активной обратной связи с говорящим, позволяет устранить преграды, искажения информации в процессе общения, точнее понять смысл и содержание высказываний. Следует иметь в виду, что многие слова многозначны и могут пониматься по-разному. Значение слова иногда зависит от ситуации, от контекста, в котором оно используется. Говорящий может вкладывать в высказывание один смысл, а слушающий истолковывает его по-другому. Людям нередко трудно прямо и открыто высказать свое мнение. Боязнь быть неправильно понятым, показаться глупым или смешным, столкнуться с неодобрением, осуждением заставляет предпринимать обходной маневр, нагромождать слова, скрывая за этим истинные мотивы.

Психологи предлагают четыре основных приема рефлексивного слушания. Эти приемы обычно применяются комплексно.

1. *Выяснение.* Это прямое обращение к говорящему за уточнениями. Чтобы получить дополнительные сведения или прояснить смысл отдельных высказываний, можно попросить, например: "Пожалуйста, уточните это". Если необходимо понять суть того, о чем говорит собеседник, можно переспросить: "В этом ли заключается проблема, как вы ее понимаете?" Подобные вопросы способствуют лучшему пониманию.
2. *Отражение чувств.* Здесь основное внимание уделяется не содержанию сообщений, а чувствам, выраженным говорящим, эмоциональной составляющей его высказываний. Эмоциональная реакция на чувства других очень важны для взаимопонимания. Эффективность общения зависит не только от его содержательной, но и от эмоциональной стороны. Возникновение же и проявление эмоций всегда связано с тем, что особенно значимо для человека. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Чтобы лучше понять чувства человека, нужно следить за выражением его лица, позой, жестами, интонацией, устанавливаемой дистанцией с партнером по общению, т.е. пользоваться невербальными средствами общения.
3. *Резюмирование.* Этот прием целесообразно применять при продолжительных беседах. Обобщающие фразы дают слушающему уверенность в точном восприятии сообщения и одновременно помогают говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль. Резюме следует формулировать своими словами, используя вступительные фразы, например: "Вашими основными идеями, как я понял, являются...",

"Если подвести итог сказанному, то...", "Итак, вы считаете, что..."

Резюмирование особенно полезно в ситуациях, где необходимо принимать решения (при урегулировании конфликтов, обсуждении разногласий, рассмотрении претензий и т.д.).

1. *Перефразирование.* Цель перефразирования - собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. Перефразирование можно начать словами: "Если я вас правильно понял...", "Другими словами, вы считаете...", "Вы думаете..." Перефразировать следует только существенные, главные мысли сообщения. При перефразировании нас интересуют именно смысл и идеи, а не установки и чувства собеседника.

Типичные ошибки в процессе слушания. Слушать партнера - дело сложное, требующее напряжения. Если вы не очень внимательно прислушиваетесь к собеседнику, то упускаете многие важные моменты. В результате вы не только потеряете драгоценное время, но и будете раздражать партнера. Человек, который говорит только о себе и о своей фирме, не проявляя интереса к своим деловым партнерам, как правило, не добивается серьезных успехов.

Самая распространенная ошибка у неопытных людей, старающихся склонить собеседника к своей точке зрения, - это стремление слишком мною говорить самим. Не стоит допускать такой ошибки. Дайте возможность выговориться собеседнику, ведь он лучше вас осведомлен о своих проблемах и нуждах. Если же вы не согласны с ним, то не спешите перебивать и не ждите с нетерпением паузы в разговоре, чтобы вставить свое замечание. Помните, что если вы не дадите высказаться собеседнику до конца, то у него может создаться впечатление, что его лишили этого права.

Что именно может помешать внимательному слушанию?

1. *Отключение внимания.* Отвлечь внимание может все, что действует необычно или раздражает. Например, внешний вид говорящего, его голос или произношение, мимика и жесты.
2. *Высокая скорость умственной деятельности.* Мы думаем в 4 раза быстрее, чем говорим. Именно поэтому, когда кто-либо говорит, наш мозг большую часть времени свободен и отвлекается от речи говорящего.
3. *Антипатия к чужим мыслям*. Любой человек всегда больше ценит свои мысли, и для него обычно приятнее и легче следовать своим мыслям, а не за тем, что говорит другой.
4. *Избирательность внимания.* Мы привыкли слушать многое, не уделяя всему пристального внимания. Попытка слушать все - непосильное занятие. И в порядке самозащиты мы приучаемся попеременно выбирать то, что в определенный отрезок времени представляет для нас максимальный интерес.
5. *Потребность реплики.* Чья-то речь может вызвать у нас неотвратимую потребность ответить. Если это происходит, то мы уже не слушаем, что нам говорят. Наши мысли заняты формулированием "разгромных" комментариев, с которыми мы хотим выступить по окончании речи.

Какие ошибки чаще всего допускают те, кто слушает?

1. Удаление от основного предмета разговора, которое свойственно многим слушателям, в результате чего может потеряться полностью нить изложения.

1. Заострение внимания на "голых" фактах. Они, конечно, важны, но на них не следует зацикливаться. Психологи утверждают, что даже самые тренированные и внимательные люди могут точно запомнить не более пяти основных фактов.
2. "Уязвимые места". Для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия. И в этот момент люди уже не следят за тем, что говорят в этот же момент другие.

*Общие рекомендации по развитию навыков эффективного слушания:*

1. Развивайте свои способности. Старайтесь сдерживать себя в попытке прерывать собеседника. Прежде чем отвечать, дайте ему возможность высказаться. Подчеркните своими действиями, что вам интересно его слушать.
2. Дайте собеседнику время высказаться. Многие люди думают вслух и наощупь идут к своей точке зрения. Чтобы человек открылся и выразил свою мысль до конца, вы должны дать ему время высказаться свободно и не торопясь. Не подчеркивайте своим поведением, что вам слишком трудно слушать.
3. Проявите полное внимание к собеседнику. Случайного кивка, восклицания или замечания порой достаточно для того, чтобы подчеркнуть заинтересованность.
4. Если собеседник уже высказался, то повторите главные пункты его монолога своими словами. Это гарантирует вас от любых неясностей и недоразумений.
5. Избегайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров эффективного общения.
6. Не лицемерьте, не притворяйтесь. Когда нам уже ясно, что беспристрастная, надоедливая и неинтересная речь собеседника начисто лишена информации, мы часто начинаем притворяться; высказываем подчеркнутое внимание к партнеру, но в то же время взгляд останавливается и мы становимся рассеянными. Стоит партнеру заметить это, как его мысли путаются и он теряет пить высказывания.
7. Не отвлекайтесь. Плохого слушателя все отвлекает. Хороший слушатель либо сядет так, чтобы не отвлекаться, либо сконцентрирует свое внимание только на словах партнера.
8. Ищите истинный смысл слов собеседника. Помните, что не всю информацию удается "уложить" в слова. Слово дополняется изменением тональности и окраски голоса, мимикой, жестами, движениями и наклоном тела.
9. Следите за главной мыслью, не отвлекайтесь на частные факты. Если мы концентрируем внимание только па частных фактах, то из-за этого возникают недоразумения.

Использование перечисленных приемов поможет вам улучшить свои способности слушать людей. И, кроме того, следует каждый день, по меньшей мере два раза по 10 минут, полностью отключившись от собственных мыслей, слушать кого-нибудь: коллегу, подчиненного, диктора, соседку и т.д. Привычка к концентрации внимания благотворно скажется на способности слушать.

**6. Этика телефонного разговора.**

При общении по телефону у нас нет визуальной картинки. Она складывается с помощью других средств. Очень важно не что мы говорим, а как мы говорим.

Телефонным звонкам, как и делу, есть свое время. Как правило, с восьми утра до 10 вечера. Выходные дни – табу для деловых звонков. Правила телефонного этикета предусматривают также, что заканчивает разговор тот, кто его начал. А если связь обрывается, то перезванивает тот, кто вызвал абонента в первый раз.

Обязательно отвечаем на все телефонные звонки. Если вам звонили на телефон, где есть определитель, то человек не обязан вам перезванивать во второй раз. Считается, что вы увидите его номер и обязательно перезвоните, даже если вам этот номер незнаком. Даже в том случае, если человек ошибся, вы непременно должны набрать его и сообщить ему об этом.

С незнакомым человеком разговариваем исключительно на «вы». Даже если вам показалось, что трубку поднял ребенок, лучше не рисковать. Голос часто бывает обманчив. Обязательно представьтесь. Кроме того, лучше избегать обращений типа «женщина», «мужчина», «молодой человек». Используйте безличные формы, например, «будьте добры», «подскажите, пожалуйста» и так далее.

Обычно телефонный разговор начинается стандартно. Самая классическая форма – «Алло!» либо «Алѐ!» «Да» считается очень короткой формой, «Слушаю» – слишком тщеславно, «У провода» – как-то шутливо, несерьезно, ведь вы никогда не знаете, кто звонит вам в данный момент. А то, что касается «У телефона», считается устарелой формой.

Телефонные звонки принято делить на личные и служебные. Отвечать на последние – обязательно в любом случае. Желательно, в течение первых трех сигналов. Если звоните вы сами, то ждать звонка дольше шести гудков не принято.

Деловой разговор должен длиться не больше пяти минут. Если вы заведомо знаете, что ваш разговор будет длительным, то вначале вы должны спросить у человека есть ли у него время и может ли он вам уделить, например, 20 или 30 минут.

По личным профессиональным делам нельзя звонить на домашний телефон. В том случае, если трубку подняла супруга или супруг коллеги, надо непременно представиться и, может быть, даже сообщить цель вашего звонка.

Ни в коем случае нельзя интересоваться, кто спрашивает человека, если вы собираетесь сказать, что его в данный момент нет дома. Если к телефону просят человека, который не может ответить сию секунду, не нужно объяснять конкретную причину. Просто сообщите, через какое время с ним можно связаться.

Что касается общения по мобильным телефонам, то и здесь этикет диктует немало правил. Основное правило будет связано с правилом безопасности. Нельзя пользоваться мобильными телефонами в самолетах и медицинских учреждениях.

Здравый смысл нам подсказывает, что нельзя пользоваться мобильными телефонами в театрах, кинотеатрах, на концертах, выставках и в музеях. Помимо этого, нельзя пользоваться мобильными телефонами в общественном транспорте, в магазинах, кафе, ресторанах и очень многих общественных местах.

Для того, чтобы разобраться где же все-таки ими нельзя пользоваться, надо помнить про «правило трех метров»: если у вас есть три метра до ближайшего человека, то только в этом случае вы можете позволить себе разговор по мобильному телефону. И то, очень короткий и, конечно же, негромкий. В ресторане или кафе мобильники не стоит выкладывать на столик. Убирайте их в сумочку или карман.

Очень строг этикет и к рингтонам. Они не должны быть громкими и пошлыми. Некрасиво набирать смс во время общения с реальным собеседником. Но правила хорошего тона позволяют не соблюдать правила пунктуации в коротких телефонных сообщениях.

Еще одно очень важное правило – ни в коем случае не просить чужой телефон. Даже если у этого человека абсолютно бесплатные звонки. И, конечно же, нельзя отвечать на звонки с чужого телефона.