Живя и трудясь вместе, люди постоянно общаются: обмениваются знаниями, мыслями, чувствами, договариваются о совместной работе, советуются друг с другом. При этом они слушают кого-то или говорят кому-то, читают то, что написал другой человек, или пишут о чем-то адресату, то есть пользуются речью на том или ином языке.

Таким образом, общение - это разговор, беседа как минимум двух лиц. Общение, сопутствовавшее человеку с самых начальных стадий его развития, создавало предпосылки для формирования человеческого коллектива, который был призван выполнять разные функции, обеспечивающие его жизнедеятельность. Поэтому, пожалуй, общение проявилось первично как взаимоотношение между людьми, как отношение человека к человеку, как взаимодействие «я» и «других».

Правила речевого поведения регулируются речевым этикетом сложившейся в языке и речи системой устойчивых выражений, применяемых в ситуациях установления и поддержания контакта. Это ситуации обращения, приветствия, прощания, извинения, благодарности, поздравления, пожелания, сочувствия и соболезнования, одобрения и комплимента, приглашения, предложения, просьбы совета и мн. др. Речевой этикет охватывает собой все, что выражает доброжелательное отношение к собеседнику что может создать благо приятный климат общения Богатый набор языковых средств дает возможность вы брать уместную для речевой ситуации и благоприятную для адресата ты- или вы форму общения, установить дружескую, непринужденную или, напротив, официальную тональность разговора.Это связано с потребностью людей познать, как нужно вести себя в той или иной обстановке, как правильно устанавливать и поддерживать речевой , а через него и деловой, дружеский и т.д. контакт.

Широкое понятие культуры непременно включает в себя то, что называют куль турой общения культурой речевого поведения. Чтобы владеть ею, важно понимать сущность русского речевого этикета .

**Правила успешного речевого общения.**

**Правила речевого общения** – это знания, умение использовать правила языковой культуры в различных обстоятельствах (переговоры, знакомства, приветствия, просьбы, обращения, прощание и т.д.) Эффективность и культуру речевого общения оценивают по следующим критериям: точность, доступность, правильность, выразительность, разнообразие, эстетичность.

**Грамотность** – это основополагающий критерий культуры речевого общения. При любом общении безграмотность не дает возможности понятно изложить суть предложения или задачи, раздражает собеседника. Это выражается в неумении подобрать и использовать нужные слова, облечь их в корректную грамматическую форму, неумение формулировать свои мысли.

Слушая такую речь, у собеседника невольно возникает желание подсказать и поправить, но сдерживает вероятность обиды или непонимания, такое речевое общение вряд ли будет способствовать развитию отношений. Не способствует этому и использование местного диалекта, особенно слов, употребление которых ограничено какой-то местностью. Правилам речевого общения особенно противоречит привычка использовать в разговоре отдельные иностранные слова. Кроме недоумения, такой стиль общения не может вызвать ничего иного, хотя он весьма популярен и распространен.

Грамотность очень важна при речевом общении в любой области и деловые отношения не являются исключением. Причем, принято считать, что чем значительнее деловые переговоры, чем весомее бизнес, тем более грамотной должна быть ваша речь. Если вы хотите ее совершенствовать, то читайте больше высокохудожественной литературы. Это не только познавательная возможность – в процессе чтения вы обучаетесь правильному построению речи, зрительная память помогает вам совершенствовать правописание, ваш словарный запас обогащается, когда вы сталкиваетесь с незнакомыми словами.

В этом случае обязательно надо работать со словарями, осваивая произношение слов и правила их употребления при речевом общении. Если вы в различных ситуациях сталкиваетесь с незнакомым словом, не стесняйтесь спросить у коллег о его значении – это будет расценено как любознательность и заинтересованность в познании исполняемых вами обязанностей.

Всегда называйте своего собеседника по имени, отчеству и никогда – по фамилии, даже если это ваш подчиненный. При речевом общении такие фразы воспринимаются как не корректные. А если к имени, отчеству собеседника, вы добавите слова, выражающие любезность – "прошу, Вас", "будьте добры", то это только будет способствовать и диалогу и делу. Крик и хамство в этом случае контрпродуктивны, в отличие от любезного обращения.

При речевом общении используйте свой словарный запас так, чтобы суть излагаемого вами вопроса была понятна. Не перегружайте свою речь канцелярщиной, в меру употребляя специальные термины, без искажения и заумности, так как понятные вам слова, принятые в среде профессионалов или их аналог в виде профессионального сленга могут быть непонятными для вашего собеседника.

При речевом общении следует избегать оценочных суждений, если они не носят поощрительного характера. Негативные суждения вызывают, как правило, неприятие, агрессию – это прямой путь к ссоре, конфронтации, поэтому в мире бизнеса рекомендуется их избегать. Альтернативой негативному суждению является, прежде всего, рекомендация избегать выражения открытого недовольства, а также строить речевое общение с элементами конструктивизма (были недочеты, дайте предложение по их устранению).

При речевом общении решающим фактором успешного диалога или переговоров иногда является ваше умение признавать свои ошибки. Принести извинения за упущение в работе. Если вы, допустив просчет, не считаете нужным извиниться, то это будет расцениваться как эгоизм, неуважение, что грозит потерей деловой репутации.

**Чтобы добиться успехов переговоров, правила речевого общения считают необходимым уметь эффективно слушать, а именно:**

- если вы будете постоянно говорить, то никого не услышите. Перестаньте говорить!;
- слушайте, подчеркивая заинтересованность и готовность слушать, слушая, не ищите причины для возражений, а старайтесь вникнуть в суть предложения;
- создайте атмосферу дружелюбия, свободы, чтобы собеседник раскрепостился;
- не совершайте действий, которые отвлекают внимание, раздражают (возня с предметами на столе, стук по столу);
- сдерживайте эмоции, под их воздействием вы можете неправильно интерпретировать суть сказанного;
- чтобы подчеркнуть заинтересованность, подбодрить собеседника, задавайте вопросы;
- если хотите проиграть – победите в споре. Поэтому не спорьте и не критикуйте, так как собеседник в лучшем случае займет неконструктивную позицию, а в худшем – прекратит разговор.

Научитесь правильно воспринимать критику в свой адрес. Не обвиняйте говорящего в идиотизме, подчеркивая свою ученость и гениальность. Правило речевого общения в этом случае звучит так: "Встань на чужую точку зрения и посмотри на себя со стороны". Это поможет вам критически оценить свои поступки. Не воспринимайте критику как повод к ссоре, а как возможность оценить свои поступки. Не менее важно и умение правильно критиковать.

Правила речевого общение рекомендуют критическое высказывание начать с позитива в адрес партнера, отметив, что существует обоюдная уверенность в успехе. Затем предельно конкретно изложить сомнение в эффективности некоторых действий партнера и возможное последствие. После этого предлагаются более эффективные действия, которые обеспечат позитивный результат. Избегайте жестких оценок, которые бы провоцировали партнера на ответную критику, осложняющую отношения.