***Деловое общение*** – это способ обмена информацией между партнерами, существующими или потенциальными. Данный вид коммуникаций подчиняется определенным законам и правилам делового этикета.

***Личное общение*** - этот метод коммуникации часто считается самым простым. Человек, с которым вы говорите, — перед вами, и вы можете объяснить ему, чего вы хотите. Если он вас не понимает, то вам следует спросить себя:

- понятен ли человеку мой лексикон: говорю ли я простым русским языком или использую слишком много технических терминов?

- может быть, что-то в моем внешнем виде мешает человеку понять меня? Личное общение — это больше, чем просто разговор с другим человеком. Существуют три важных аспекта коммуникации:

- ***слова*** — что мы говорим;

- ***интонация*** — как мы говорим;

- ***жестикуляция*** — как мы выглядим при разговоре.

***Преимущества личного общения состоят в следующем:***

- люди могут увидеть то, о чем идет речь;

- визуальный контакт помогает понять, насколько собеседник нас слушает и понимает;

- жестикуляция помогает сделать речь более убедительной. Однако в то же время слова, интонация и жестикуляция могут таить в себе определенную опасность при личном общении:

- вы можете выдать свои истинные чувства;

- вы можете стать слишком уязвимым;

- человек может не понять употребляемых вами слов;

- не всем может понравиться ваша манера произносить слова.

Во всем этом есть нечто, не поддающееся контролю. Это может быть возникшая по непонятной для вас причине антипатия к собеседнику или его неприязнь к вам.

Чтобы достичь успеха при личном общении, необходимо учитывать все вышеперечисленные факторы. Помните, что это не просто слова. Понимание становится возможным при взаимодействии всех трех факторов коммуникации, то есть слов, интонации и жестикуляции. Путем тренировки вы можете научиться добиваться согласованности факторов общения, достигая полного понимания со стороны собеседника.

***Общение*** — это не односторонний процесс, при котором мы просто сообщаем информацию. Общаясь, мы также получаем информацию, а этот процесс требует от нас умения слушать. Слушать означает больше, чем просто слышать. Слушать собеседника — это другая сторона общения, и к ней применяются те же правила. Когда мы слушаем, мы пропускаем через себя слова, интонацию и жесты собеседника. К этому мы должны добавить свои собственные реакции, которые дают понять собеседнику, что мы внимательно его слушаем. В число этих реакций входят: выражение лица, улыбка, кивание головой и различные реплики.

***Когда вы слушаете:***

- делайте это с полным вниманием;

- не стройте поспешных догадок о том, что собирается вам сказать собеседник;

- не теряйте время, пытаясь сформулировать ответ, слушая другого;

- глядя в глаза с выражением живого интереса к словам собеседника, покажите, что вы действительно внимательно его слушаете;

- слушая собеседника по телефону, не позволяйте происходящему в комнате отвлекать вас;

- разговаривая по телефону, давайте понять звонящему, что вы его внимательно слушаете, время от времени произнося: «Так…», «Да…», «Хорошо…» и т.д.;

- при необходимости делайте пометки (например, общаясь по телефону).