**Культура общения**

**Этикет.**Чтобы свободно и непринуждённо общаться с людьми в самых разных ситуациях, нужно овладеть определёнными нормами поведения и особой системой знаков. Так, при встрече мы можем кивнуть, низко поклониться, похлопать по плечу, обняться и т. д. Этим мы выражаем своё отношение к людям, с которыми встретились.

*Этикет*(от франц. étiquette – ярлык, обхождение, учтивость)**–**это совокупность правил, касающихся внешнего проявления отношения к людям. Он включает правила поведения в общественных местах, формы обращения и приветствий, манеры и определённую форму одежды.

Упоминания об этикете встречаются уже в литературных текстах Древнего Шумера. Один из первых трактатов о поведении был издан в Средние века, в 1204 году, испанским священником Педро Альфонсо. Он назывался «Дисциплина клерикалис». На его основе были составлены многие другие книги по этикету. Русский император Пётр Первый тоже повелел создать книгу об этикете, «Юности честной зеркало, или Показания к житейскому обхождению».

Этикет подчинён системе ценностей, сложившейся у народа. Нарушение этикета могло привести к вражде и даже войнам между племенами и народами.

Этикетные знаки всегда условны. Одна и та же информация может передаваться у разных народов по-разному. От знания этикета, выполнения его правил также нередко зависела не только карьера, но и жизнь человека.

Многие из правил этикета, выработанных человечеством в давние времена, отражены в выражениях «преклонить колени», «положа руку на сердце», «бить поклоны», «бросать перчатку», «поворачиваться спиной» и т. д.

В этикетных целях используются различные предметы, например, приподнятая шляпа, преподнесённые цветы и др. При этом слова и действия человека не должны вступать в противоречие с его одеждой. Этикет не будет соблюдён, если молодые люди придут в театр в джинсах и пёстрых майках. Учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, умение вести беседу и принимать гостей – всё это создаёт общее впечатление о достоинстве человека. Таким образом, этикет составляет часть культуры каждого в отдельности и общества в целом.

Наряду с общими существуют специфические правила поведения и общения в разных ситуациях. Так, помимо повседневного этикета есть деловой,служебныйэтикет. В различных коллективах могут складываться свои эталоны поведения и способы ведения дел, которые определяют корпоративную культуру и стиль данной организации. Главное в этих правилах – уважение к личности делового партнёра. Служебный этикет включает в себя правила, регулирующие отношения между членами коллектива, и правила взаимоотношений между руководителем и подчинённым. Человеку, приходящему в новый коллектив, следует быть внимательным к нормам и традициям, которые здесь сложились.

Тот, кто хочет успешно общаться, должен научиться быть вежливым, тактичным, ненавязчивым. Важно внимательно выслушивать собеседника, не перебивать в разговоре и, прежде чем высказывать своё мнение, узнавать у собеседника, всё ли он сказал, готов ли он выслушать вас. Следует, если это уместно, использовать реплики типа: «если я вас правильно понял…», «вы считаете, что…», «вы думаете, что …», «разрешите, я подытожу…» и т. п.

Можно найти другие слова для выражения своего отношения. Важно помнить, что сущность этикета определяется внутренней готовностью одного человека помочь другому тактично и деликатно.

Взаимоотношения между людьми тем богаче, разнообразнее, чем тоньше и полнее усвоенная ими культура общения. Соблюдение правил этикета позволяет нам чувствовать себя уверенно и свободно, испытывать интерес к процессу общения и удовлетворённость от него. Человек, владеющий культурой поведения, проявляет её везде – на работе, в семье, на отдыхе, в общественных местах и т. д.

**Ритуалы и обычаи**. Начиная с детства каждый из нас постепенно осваивает стереотипы поведения, воспитывает в себе полезные привычки, хорошие манеры, умение правильно вести себя с родителями, сверстниками, со старшими. В наше время человек не только нуждается в человеке как в ценителе его деятельности, но и надеется на сопереживание и участие в его жизни.

Каждому из нас приятно иметь дело с людьми, умеющими правильно вести себя в самых разных обстоятельствах. В основе правильного поведения лежат принятые в обществе образцы. К ним относятся прежде всего ритуалы и обычаи.

*Социальный ритуал* – исторически сложившаяся форма поведения людей*,* упорядочивающая их действия и имеющая символический характер.

Каждое своё действие, каждое обращение мы нередко сопровождаем уместными в этом случае ритуалами, а также «волшебными словами»: «пожалуйста», «благодарю вас» и др.

Ещё одной формой регуляции поведения являются *обычаи,*которые определяют традиционно установившийся порядок поведения.Они не меняются на протяжении веков и обеспечивают культурную и социальную стабильность общества.

Обычаи соответствуют образу жизни общества и в разных культурах приобретают различное содержание и смысл. Вместе с тем в обычаях разных народов обнаруживается немало сходного. Примером может быть обычай как горцев, так и белорусов подчёркивать уважение к старшим, строго соблюдать законы гостеприимства, быть сдержанными в общении.

**Белорусские национальные традиции общения.** Ритуалы и обычаи, являясь неписанными правилами, определяют поведение в обществе, обеспечивают передачу опыта, способствуют усвоению культурных и нравственных ценностей. В Беларуси сохраняется множество древних, восходящих к языческим временам, обычаев и соответствующих им ритуалов. Их следы мы находим в праздниках «Масленіца», «Купалле», «Дажынкі», «Каляды» и др.

Самобытность белорусского народа – результат многовекового развития. После каждого из многочисленных нашествий завоевателей белорусы начинали строить жизнь почти заново – поднимая из пепла города и сёла, возрождая свою культуру. По этой причине упорство является одной из наиболее характерных черт белорусов. Белорусам присущи надёжность, трудолюбие, скромность, совестливость, уважение к людям, верность в дружбе. В многонациональных коллективах белорусы, как правило, не склонны образовывать земляческие и национальные микрогруппы, так как ценят в человеке прежде всего его личные качества, а фактор этнической принадлежности для них не имеет решающего значения. Конфликтные ситуации с участием белорусов возникают довольно редко, так как они обычно беззлобно относятся к шуткам товарищей, не реагируют на подтрунивание. Вместе с тем белорусы – гордый народ. Их гордость проявляется в отношении к служебным обязанностям, делу, товарищам. Именно чувство национальной гордости не позволяет им пройти мимо несправедливости, унижения другого человека.

Многовековая общинность наложила отпечаток на характер взаимоотношений между людьми. В Беларуси редко увидишь шумные сцены на людях. Высока взаимопомощь между людьми, с древних времён сохранены обычаи «талака»\* и «сябрына»\*\*. Даже в деловой этикет вошли традиции доверия. Множество решений принимается на совете. Праздники чаще всего проводятся всей семьёй или всей деревней, городом.

\* Талака – коллективная взаимопомощь при выполнении сельскохозяйственных работ (примеч. ред.).

\*\* Сябрына – дружеская встреча с угощением; круг друзей (примеч. ред.).

Давайте вспомним основные правила межкультурного общения, выработанные белорусским народом:

* уважая и ценя белорусскую национальную культуру, ясно сознавать, что представитель любой культуры не устанавливает мировых стандартов;
* относиться к культуре других с тем же уважением, с каким относишься к своей собственной;
* понимать, что у каждой культуры, какой бы малой она ни была, есть что предложить миру, но нет таких культур, которые бы имели монополию на всеобъемлющее лидерство.

**Некоторые выводы**

1. Этикет – это исторически сложившаяся совокупность правил поведения в общественных местах, ведения беседы, общения с гостями и т. д., это также требования к одежде, формам обращения и приветствий, посредством которых общество регулирует поведение человека и даёт общие представления о его достоинстве. Этикет – часть культуры каждого человека в отдельности и общества в целом.

2. Важными способами социального регулирования являются ритуалы и обычаи – традиционные устойчивые формы поведения.

3. Национальные особенности общения белорусского народа отражают его самобытность, своеобразие исторического пути.

4. Следует учитывать традиционную основу особенностей поведения и общения представителей разных народов и с уважением относиться к ним.

Использованные источники:

Режим доступа: [https://studfile.net/preview/10052045/page:21/ – Дата доступа 19.08.202](%20https%3A//studfile.net/preview/10052045/page%3A21/%20%E2%80%93%20%D0%94%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%B0%2019.08.202)2.