

# Диалог „Правильно ли говорим по телефону?“

Презентация разработана учителем  
МБОУ СОШ № 1  
им.М.Ю.Лермонтова г Пятигорска  
Величко И.Л.

# Пояснительная записка.

Данная презентация может быть использована на обычном уроке развития речи. Лучше её использовать в дни Недели русского языка или на занятиях кружка русского языка, а также в другой внеурочной деятельности.

Материал рассчитан на учащихся 5 – 7 классах. Может использоваться и в 8 – 9 классах.

С уважением, Величко И.Л.



Этикет  
(французское *etiquette* – ярлык, этикетка) – правила поведения в обществе, манеры, одежда, формы обращения и приветствий.

# Типы речевой коммуникации

определяются по следующим признакам:

1. Условия общения: прямое общение с активной обратной связью— диалог;
  - прямое общение с пассивной связью — письменное распоряжение;
  - опосредованное общение - выступления по радио, телевидению, в СМИ.
2. Количество участников— монолог, диалог, полилог.

# Типы речевой коммуникации определяются по следующим признакам:

3. **Цель общения** — информирование, убеждение, развлечение.

4. **Характер ситуации** — деловое общение, бытовое общение .





Современный человек должен знать нормы деловых отношений, уметь устанавливать и поддерживать отношения с людьми, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, брать на себя в случае необходимости роль посредника.



Итак, этикет определяет все наше поведение. Это не только те правила, которыми мы следуем за столом или в гостях, но и умение правильно общаться, значит ***правильно вести диалог.***

## Беседа по вопросам:

- – Что же такое диалог?
- – Чем отличается диалог от монолога?
- – Как правильно оформить диалог на письме?
- – Из чего он состоит?
- – Сколько реплик может быть в диалоге?
- – Всегда ли реплика сопровождается словами автора?





- С чего чаще всего начинается любой диалог?
- Какое самое распространенное приветствие?





***ЗДРАВСТВУЙТЕ!***

# Отрывок из стихотворения В.А. Солоухина «Здравствуйте!»

**Здравствуйте!**

**Поклонившись, мы друг другу  
сказали,**

**Хоть были совсем незнакомы.**

**Здравствуйте! –**

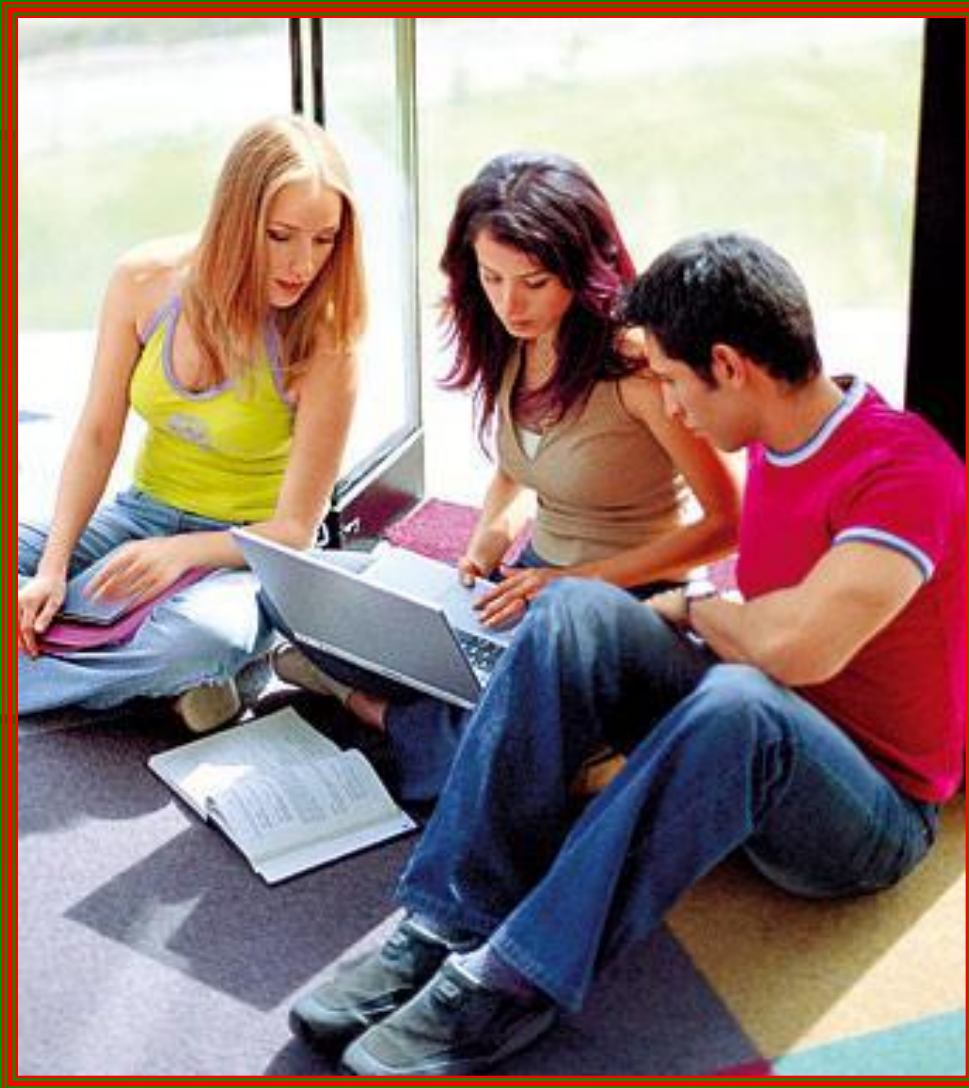
**Что особого тем мы друг другу  
сказали?**

**Просто «здравствуйте», больше  
ведь мы ничего не сказали.**

– Если вы захотите поговорить с другом, как сможете привлечь его внимание?



**Правильный ответ:  
ИСПОЛЬЗОВАТЬ ОБРАЩЕНИЕ**







**Выберите из предложенных фраз те, которые не соответствуют правилам поведения во время беседы.**

- Говорите спокойно.
- Говорите очень быстро, ведь вы можете куда-нибудь опоздать.
- Если у вас плохое настроение, можно и нагрубить.
- Не размахивайте излишне руками.
- Подбирайте слова, чтобы не обидеть собеседника.
- Не обязательно слушать собеседника, если вам не интересно.
- Говорите отчетливо, не спешите.
- Умейте слушать другого.
- Во время разговора вы можете кричать.
- Разговаривая, машите руками, чтобы вас лучше поняли.
- Если вам очень хочется что-то сказать, можете прервать собеседника.
- Во время разговора не прерывайте собеседника.



# Минутка отдыха

Учащимся предлагается встать и выйти из-за парт. Услышав фразу, соответствующую этикету, ребята должны хлопнуть в ладоши.

Если выражение не соответствует этикету – потопать ногами.

Учитель произносит фразы:

- – будьте любезны,
- – благодарю вас,
- – эй, иди сюда,
- – уйди с дороги,
- – пожалуйста,
- добрый вечер,
- отстань от меня,
- надоело мне тебя слушать,
- извини меня,
- прошу прощения.



# Несколько правил диалога.



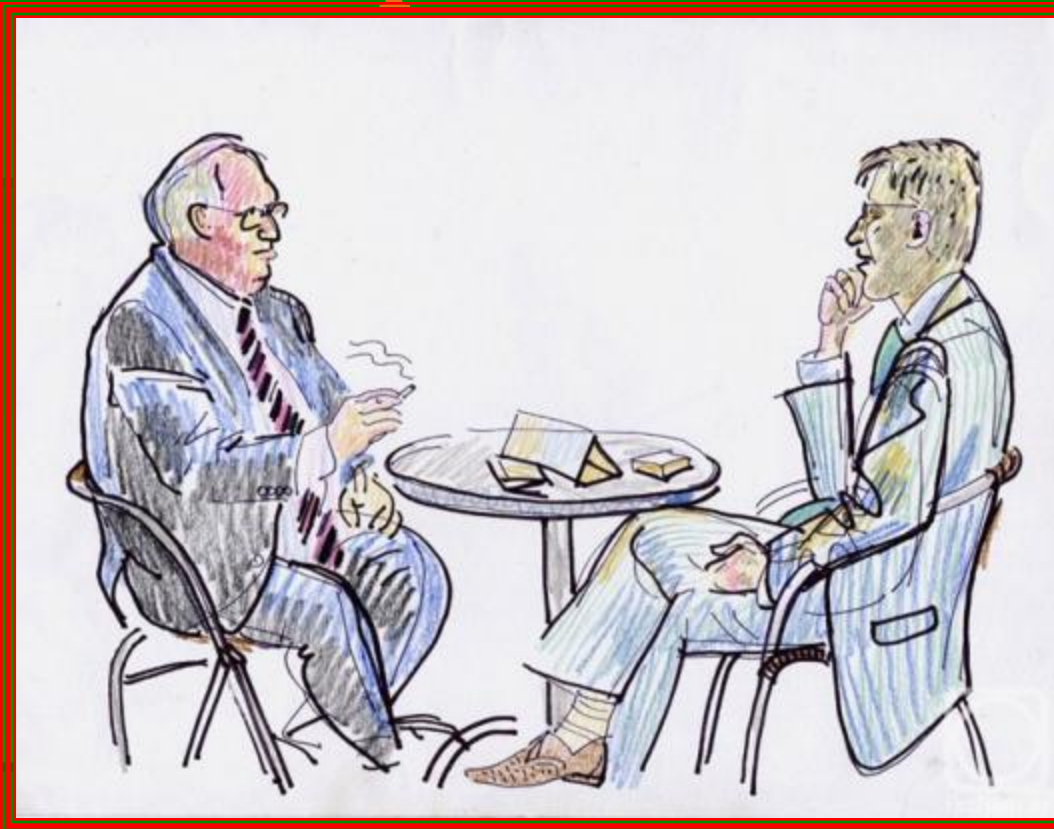
Старайтесь сдерживать попытку прервать собеседника.

# Несколько правил диалога.



**Дайте собеседнику время  
высказаться.**

# Несколько правил диалога.



Ни в коем случае не давайте собеседнику  
понять, что его трудно слушать.

# Несколько правил диалога.

Повторите высказывание говорящего

Избегайте поспешных выводов.



# Несколько правил диалога.

Не заостряйте внимания на речевых особенностях собеседника.





# Несколько правил диалога.



Не лицемерьте. Не притворяйтесь.  
Не отвлекайтесь  
Ищите истинный  
СМЫСЛ СЛОВ  
собеседника.

# Несколько правил диалога.

Следуйте за  
главной мыслью, не  
отвлекайтесь на  
частности.

Пока говорит  
партнёр, старайтесь  
подготовить  
контраргументы



– Сейчас очень распространены стали диалоги по телефону. Нужно ли соблюдать этикет во время телефонного разговора? (*Ответы учеников*).





# Этикет телефонных разговоров



*Телефон уже давно вошел в нашу повседневную жизнь, а в деловом мире он просто незаменим. По телефону ведутся важные переговоры, назначаются встречи, даже заключаются сделки.*

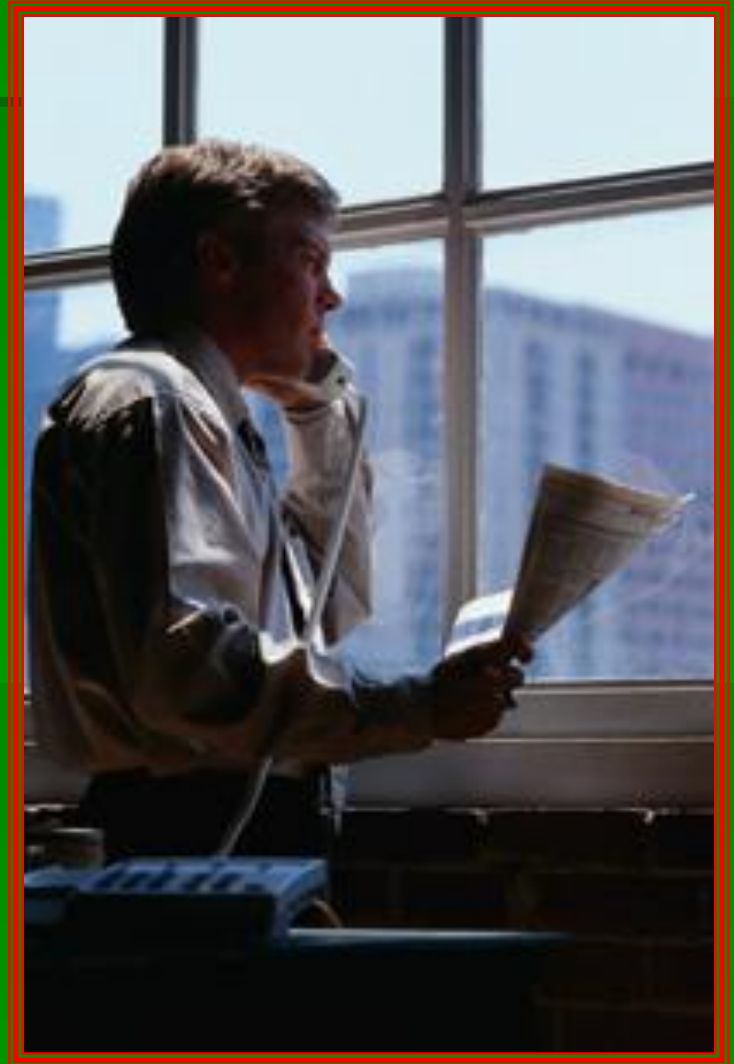
# Этикет телефонных разговоров

Умение грамотно вести телефонную беседу – важная особенность современного делового человека. Соблюдая правила этикета при телефонном разговоре, вы демонстрируете не только свой деловой профессионализм, но и общую культуру, образованность.



# Этикет телефонных разговоров

Когда вы говорите по телефону, вашим единственным средством выразить свои мысли является голос. Попробуйте записать свой телефонный разговор на магнитофон и внимательно его прослушайте. Телефонное устройство искажает человеческий голос и может выделять нежелательные нюансы. Проанализируйте звучание вашего голоса и решите, что в нем хорошо, а что нужно изменить.



# Этикет телефонных разговоров



- При разговоре по телефону важна ваша поза. Не следует сидеть, сгорбившись или скрестив ноги, в таком положении воздух плохо поступает в легкие и голос звучит глухо.
- Во время разговора вам может помочь улыбка. Она способствует выработке в мозгу химических соединений, которые усиливают ощущение уверенности в себе и оптимизма. И это обязательно услышит ваш собеседник.
- Не следует отвечать на звонок, когда вы едите, пьете или разговариваете с кем-то другим. Этим вы проявляете свое неуважение к тому, кто вам звонит.



**Не забывайте про акустическую особенность телефонных разговоров – эффект зеркальности. Если на одном конце провода говорят тихо, то и на другом тоже будут отвечать вполголоса. А если громко, то ответ будет дан повышенным тоном, поскольку создается впечатление, что плохо слышно. Говорите спокойным тоном, не увеличивая и не уменьшая громкость своего голоса.**



- **Выбирайте темп разговора в соответствии с ситуацией. Ускорение темпа указывает на напряжение. Медленный темп характерен для доверительной беседы. В деловом разговоре излагать мысли следует быстро, четко, просто и прямо. Говорите то, что хотите сказать, убежденно и осмысленно.**
- **Любой ваш звонок должен начинаться с приветствия: «Доброе утро!» или «Добрый день!»... Это и проявление вежливости, и забота о собеседнике, ведь, пока вы здороваетесь, собеседник успевает понять, кто вы, и сосредоточиться на возможной цели вашего звонка.**





- В процессе разговора называйте собеседника по имени. Обязательно узнайте имя того, кому собираетесь звонить (если вы не знакомы). Запоминайте или записывайте имя, если познакомились в ходе беседы. Помните, что человека всегда интересует собственная персона!
- Старайтесь выбирать время на деловые звонки. Самые неудобные часы – рано утром или поздно вечером. Рано утром не каждый человек расположен к деловым беседам, к вечеру утомлен и настроен на отдых.

В процессе разговора стоит слышать подтверждения от собеседника, что он вас слушает. Порой бывает достаточно простого «угу» или «ага». Иначе ваши старания будут впусту и вы не достигнете взаимопонимания.





Очень важную часть всей беседы составляет ее окончание. Здесь важны следующие правила:

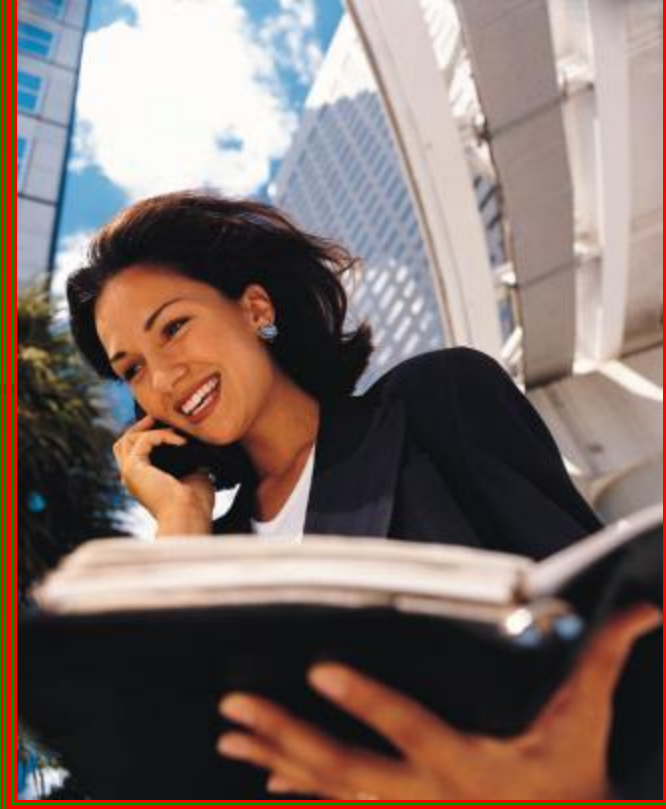




**Обязательно попрощайтесь с собеседником.**

**Будьте вежливы – включите в последние слова имя собеседника. Если хотите, чтобы собеседник запомнил какие-то факты, повторите их после прощания еще раз.**

**Будьте твердыми – не позволяйте вовлечь себя в не имеющую отношения к делу дискуссию. Если вам трудно это сделать, имейте под рукой несколько благовидных предлогов – «меня вызывает начальник», «телефон просят освободить»...**



- Если во время разговора произошел разрыв связи, то перезвонить должен тот, кто звонил первым.
- Делайте «благодарственные» звонки в тех случаях, когда вам оказали какую-либо услугу. Они очень полезны для будущего сотрудничества.

**Соблюдайте этикет !!!**



## ■ **Использованные Интернет-ресурсы**

- Слайд 3 <http://www.naim.ru/nodes/Я-распознаю-фальшь-в-беседе-с-первого-раза0011162.html>
- Слайд 5 <http://igor-zagrebnoy.livejournal.com/780.html>
- Слайд 6 <http://book-science.ru/social/sociology/eticheskie-normy-delovyh-otnoshenij.html>
  - Слайд 7 <http://www.krupaspb.ru/forum/index.php?topic=176.195>
- Слайд 8 <http://cat324-page13.pluspicture.ru/img248207.html>
- Слайд 9 <http://tatschool1186.ru/psixologi/mainpsix.html>
- Слайд 10 <http://www.tourblogger.ru/content/vsem-privet.html>
  - <http://s017.radikal.ru/i416/1111/7a/bed42534f3c5.jpg>
  - Слайд 12 <http://www.materinstvo.ru/art/7972>
- Слайд 13 <http://www.diary.ru/~ira-sorokina/?tag=63943>
- Слайд 14 <http://blog.web-salonnsp.org.ua/?p=90>
- Слайд 15 [http://animo2.ucoz.ru/photo/specialnye\\_kategorii/109-9-0-0-2](http://animo2.ucoz.ru/photo/specialnye_kategorii/109-9-0-0-2)
- Слайд 17 [http://digg.com/news/politics/can\\_there\\_be\\_dialogue\\_between\\_pro\\_choice\\_rs\\_and\\_antis](http://digg.com/news/politics/can_there_be_dialogue_between_pro_choice_rs_and_antis)
- Слайд 18 <http://print-adv.ru/page/5>
- Слайд 19 <http://www.free-lance.ru/users/electrorain/viewproj.php?prjid=1559147>
- Слайд 20 <http://www.nastol.ru/Go/ViewArticle?id=866>
- Слайд 21 <http://www.apachai.ru/tag/obshhenie/>
- Слайд 22 <http://www.vitamarg.com/konsultacii/ludi/1567-kak-nauchitsia-govorit-pravdu>



- Слайд 23 [http://cs10655.vkontakte.ru/u813398/92027886/x\\_8521ba43.jpg](http://cs10655.vkontakte.ru/u813398/92027886/x_8521ba43.jpg)
- Слайд 24  
[http://digg.com/news/politics/can\\_there\\_be\\_dialogue\\_between\\_pro\\_choicers\\_and\\_antis](http://digg.com/news/politics/can_there_be_dialogue_between_pro_choicers_and_antis)  
[http://digg.com/news/politics/can\\_there\\_be\\_dialogue\\_between\\_pro\\_choicers\\_and\\_antis\\_proza.kz/work/11372](http://digg.com/news/politics/can_there_be_dialogue_between_pro_choicers_and_antis_proza.kz/work/11372)
- Слайд 25  
[http://ru.123rf.com/photo\\_4521604\\_little-boy-talking-on-phone-isolated-on-white.html](http://ru.123rf.com/photo_4521604_little-boy-talking-on-phone-isolated-on-white.html)
- Слайд 26 <http://www.businessorganizer.ru/publ>
- Слайд 27 <http://tel.promoserver.ru/qawadda.html>
- Слайд 28 <http://gazeta-koreshok.ru/journal/1460>
- Слайд 29 <http://photo.i.ua/channel/1581/469857/>
- Слайд 30 <http://www.kakprosto.ru/kak-27085-kak-raspolozhit-k-sebe-sobesednika>
- Слайд 31 <http://boards.world.ru/index2.php?cat=372&shop=248&page=5>
- Слайд 32 <http://lori.ru/2162704>
- Слайд 33 <http://antana-ua.livejournal.com/>
- Слайд 34 [http://www.kitay-shop.ru/page\\_left\\_stat\\_121.php](http://www.kitay-shop.ru/page_left_stat_121.php)
- Слайд 35 <http://modna.com.ua/articles/neuverennost-v-sebe-vredit-karere>
- Слайд 36  
[http://realsovet.ru/bez\\_rubriki/etiket-obshheniya-po-mobilnomu-telefonu.html](http://realsovet.ru/bez_rubriki/etiket-obshheniya-po-mobilnomu-telefonu.html)

# Использованная литература

- Акишина А. А., Акишина Т. Е. Этикет русского телефонного разговора. М. , 1990.
- 2. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. М. , 1995.
- 3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений М, 2004.
- 4. Колтунова, Н. В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет М., 2000.
- 5. Л.Р.Фионова «Этика делового общения» Электронное пособие.  
<http://www.aup.ru/books/m1319/>

# Использованные Интернет - ресурсы

- <http://www.s-b-s.su/ya-sama/articles/uroki-ehatika/general-etiquette/ehetiket-telefonnykh-razgovorov/>
- <http://www.vampodarok.com/etiquette.php?story=89&numpage=95>
- [http://www.bikr.ru/delovoj\\_etiket/telefonnyj\\_etiket](http://www.bikr.ru/delovoj_etiket/telefonnyj_etiket)
- <http://knigaetiketa.ru/etiket/telefonnyiy-razgovor/>
- [http://personalshopping.su/?page\\_id=11](http://personalshopping.su/?page_id=11)