

Культура общения.

Что мы называем культурой общения?

Культура общения – обогащение речи
этикетными формулами при:

- Приветствии – прощании;
 - Извинении;
 - Благодарности;
 - Обращении к собеседнику;
 - Выражении просьбы – отказа;
 - Разговоре по телефону и т. д.
-

Этикетные формулы приветствия – прощания:

Приветствие взрослым:

- *Здравствуйте!*
 - *Добрый день!*
 - *Добрый вечер!*
 - *Доброе утро!*
 - *Как ваше здоровье?*
 - *Я рад вас видеть!*
 - *Как я рад!*
-

Приветствия сверстникам:

- *Привет!*
 - *Салют!*
 - *Кого я вижу?*
 - *Хэлло!*
 - *Здорово!*
-

Прощание взрослым:

- *До свидания! До скорой встречи!*
 - *Всего хорошего!*
 - *Всего доброго!*
 - *Всего наилучшего!*
-

Прощание сверстникам:

- *Пока!*
 - *До встречи!*
 - *Увидимся!*
 - *До завтра!*
-

Этикетные формулы извинения:

- *Прости(те) меня, пожалуйста...*
 - *Извини(те) меня*
 - *Прими(те) мои извинения...*
 - *Извини(те), я был не прав...*
 - *Мне так жаль...*
-

Этикетные формулы благодарности:

- *Спасибо!*
 - *Большое спасибо!*
 - *Благодарю Вас (тебя)!*
 - *Как мне Вас (тебя) отблагодарить!*
 - *Низкий Вам (тебе) поклон!*
 - *Огромное спасибо!*
 - *Вы (ты) меня очень выручил(и)!*
-

Этикетные формулы обращения:

- *Дорогой...*
 - *Уважаемый.....*
 - *Многоуважаемый...*
 - *Любимый...*
 - *Единственный...*
 - *Мой дорогой...*
 - *Разрешите (пожалуйста)...*
 - *Позвольте (пожалуйста)...*
 - *Вы не выходите?*
-

Этикетные формулы просьбы – отказа (с мягкой, доброжелательной интонацией, соответствующей мимикой, жестами):

Просьба

- *Прошу Вас (тебя)...*
- *Будьте так добры...*
- *Будь другом.....*
- *Если Вас не затруднит...*
- *Не могли бы Вы (ты)...*
- *Извини(те), пожалуйста...*
- *У Вас (тебя) не найдется времени...*
- *Вам (тебе) не трудно....*

Отказ

- *Извините, но я не могу...*
- *Как жаль, но у меня нет времени...*
- *Рад бы помочь, да...*
- *Не могу тебе (Вам) помочь....*
- *Какая жалость, что...*
- *Я не имею возможности...*
- *Я бы рад, но...*
- *Не хочется Вас (тебя) огорчать, но...*
- *Сожалею, но Вы (ты) не учили (учел)...*

Вежливый человек – знающий, как себя вести.

Можно заменить это слово синонимами:

- **Учтивый – почтительно-вежливый;**
 - **Корректный – тактичный, вежливый, учтивый;**
 - **Уважительный – проявляющий уважение;**
 - **Предупредительный – скромный, обязательный;**
 - **Любезный – обходительный, предупредительный, учтивый;**
 - **Галантный – изысканно-вежливый, учтивый.**
-

Правила вежливого общения:

- **Смотрите собеседнику в глаза.**
- **Обращайтесь ко взрослым по имени и отчеству и только на «Вы».**
- **Используйте этикетные формулы в соответствии с обстоятельствами и адресатом.**
- **Можете употребить комплименты, вопросы о самочувствии, здоровье, настроении.**
- **Следите за вашей интонацией.**
- **Не навязывайте своего мнения.**

Используйте в речи оценочные слова:

*замечательный, прекрасный, превосходный,
лучше всех, такой хороший, удивительный.*

Быть вежливым вам также помогут речевые действия:

похвала, комплимент, одобрение.

**Комплименты (с интонацией восторга,
восхищения, преклонения):**

- *Как хорошо Вы выглядите...*
- *Вам так идет это (эта).....*
- *Как вы прекрасны!*
- *У вас замечательный наряд....*
- *Как вы обворожительны!*

Ответы на комплименты (с интонацией признательности, искренности):

- *Спасибо!*
 - *Благодарю Вас!*
 - *Мне очень приятно, что вы это отметили....*
 - *От ваших слов у меня поднялось настроение!*
 - *Как вы добры!*
 - *Как вы внимательны!*
-

Поддерживайте, успокаивайте своего собеседника, ищите повод сказать о нем хорошее, не замечайте его недостатков!

- *Пожалуйста, успокойтесь и объясните....*
 - *Извините, не могли бы вы сначала представиться...*
 - *Понимаю Вас.*
 - *Это всегда сложно.*
 - *Что вы говорите?!*
-

Правила телефонного общения:

- **Начало разговора должно быть вежливым и кратким.**
 - **Сообщается, о чем речь и о цели звонка.**
 - **Задаются вопросы и выслушиваются ответы.**
 - **Следите за продолжительностью разговора (3-7 минут).**
 - **Завершайте разговор конкретной договоренностью.**
 - **Не забудьте о благодарности.**
-

Начало разговора:

- *Здравствуйтесь! Это....*
 - *К Вам обращается....*
 - *Вас беспокоит...*
 - *Я обращаюсь к Вам по поручению...*
 - *Будьте добры, пригласите...*
-

Поддержка собеседника:

- *Верно...*
 - *Да...*
 - *Так...*
 - *Понятно...*
 - *Ясно...*
 - *Нет...*
 - *Конечно...*
 - *Подумаю...*
 - *Разберемся...*
-

Вежливое уточнение:

- *Не могли бы Вы повторить...*
 - *Простите, я только уточню...*
 - *Я понимаю, но как быть тогда с*
 - *Интересно!*
 - *Ах, как жаль!*
 - *Я слушаю, слушаю!*
-

Завершение разговора:

- *Благодарю Вас, до свидания...*
- *Спасибо, я очень Вам признателен...*
- *Спасибо, Вы нам очень помогли....*
- *До свидания!*
- *До встречи!*

