

Министерство общего и профессионального образования

Российской Федерации

Пензенский Государственный Университет

Реферат

по русскому языку и культуре речи

на тему:

«Этические нормы речевой культуры»

Выполнила: студентка

Проверила:

2001 г.

*Содержание:*

ВВЕДЕНИЕ....................................................................................................…. 4

1. Язык и культура речи..................................................................................…6

2. Культура общения с людьми....................................................................... 13

3. Особенности речевого этикета по телефону............................................. .19

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.........................................................................................…..…22

Глоссарий………………………………………………………………………23

Список литературы:........................................................................................…24

Данная работа по русскому языку посвящена выяснению культуры речи в деятельности человека. Какую роль в деятельности играет речь в жизни людей? Как правильно разговаривать с человеком? Какие особенности речевого этикета?

Ключевые слова: разговор, речь, культура речи, язык.

ВВЕДЕНИЕ

Нравственное здоровье общества, духовный климат, в котором живут люди, влияют на культуру поведения членов общества, с одной стороны, а с другой - являются следствием культуры поведения.

С раннего детства и до глубокой старости жизнь человека неразрывно связана с языком. С детства люди впитывают родную речь, узнают все новые и новые слова и выражения, постигают их связи и сочетания.

Внимательно относятся к своей и чужой речи, хорошо понимают все оттенки слова, овладеть языковый культурой - наша общая задача. Каждый человек должен стремится к высокой культуре речи, бережно и любовно относится к языку. Неиссякаемое богатство русской речи - это наше народное достояние.

Язык - важнейшее средство общения людей, это орудие мысли. Вот почему людям важно помнить, что не только знание дела может принести им успех, но и то, как они безукоризненно владеет культурой речи, под которой понимают владение нормами устного и письменного литературного языка. Грам­матически правильное произношение, ударения, аргументированность и корректность речи человека смысловым содержанием не только в процессе публичного выражения своих взглядов, но и при решении деловых вопросов по телефону.

Настоящая работа еще раз доказывает, что речь занимает огромную часть нашей жизни. Всем людям приходится влиять на окружающих, но умение влиять особенности важно, когда успех зависит от способности ясно излагать свои мысли, убеждать окружающих в верности вашей точки зрения.

Активная, ответственная жизненная позиция позволяет совершенствовать способность одновременно знать, думать, уметь выразить свою мысль, доказать и отстаивать собственное мнение. В этом человеку помогает язык и культура речи - начала всех начал.

Настоящая работа состоит из шести частей, в которых затрагивается самые важные, на мой взгляд, моменты развития и совершенствования нашей речи. Все правила и нормы данные в работе, конечно, не могут заставить человек говорить не только правильно, но и ярко, точно, выразительно, если он сам этого не захочет. Но помочь человеку понять, для чего ему нужно стремиться к овладению всеми тонкостями родной речи - это долг каждого, кому дорог наш язык.

1. Язык и культура речи

*"Гибок язык человека:*

*речей в нем край непочатый. Царство словесное неистощимо По всем направлениям".*

Язык - это реальность, - которая выражаются думы и чаяния народа, запечатлены черты самобытного национального характера. Поэтому, говоря о культуре речи, мы говорим о сохранении и развитии культуры народа.

Культура - это совокупность ценностей, которые постоянно создаются человеком и накапливаются, как сокровища в произведениях литературы, искусства, науки в замечательных творениях рабочих рук и острого пытливого ума. Культура речи, по меткому выражению М.Р. Львова - это "одежда мысли, по которой сразу определяют уровень образованности человека".

Что же такое культура речи?

По этому вопросу нет единой точки зрения. Некоторые считают, что культура речи - это способность излагать свои мысли просто, доступно и логично. Третьи, - что культура речи сводится в основном к умелому использованию выразительных и изобразительных средств языка. Четвертые, - это точность, краткость и национальная самобытность - главные достоинства нашей речи.

Каждое из приведенных точек зрения имеет свои основания. Действительно, настоящая культурная речь должна быть и правильной, и точной, и краткой, и доступной, и осмысленной, и самобытной, и эмоциональной. Однако, если признать за культурной речью все эти положительные качества, то главнейшим будет все же правильность, то есть умение говорящего выражать свои мысли грамотно, в соответствии с существующим в данную эпоху нормами произношения, а также нормами грамматического выражения мысли. Попытаемся разобраться в этом...

Мы ежедневно общаемся в семье, в транспорте, на работе. Жизнь без разговора просто немыслима. В своей книге "Я и другие я, или правила поведения для всех", Марьяна Безруких говорит об общении так: "Общение - это та реальность, в которой ты живешь, та повседневность, о которой редко задумываешься. Это - наша жизнь, в которой порой нет времени "остановись мгновенье" [ 1.С.7].

Фактически наши отношения с людьми - это общение. Человеческое общение - многогранный процесс, изучаемый философией, социологией, общей и социальной психологией, лингвистикой и другими науками. Основной формой общения я является наша речь. Поэтому, оценивая вежливость,культуру человека, оценивают ,как правило, его способность и умение соблюдать речевой этикет.

Специальный "Словарь по этике" (М.,1981) так определяет, что такое этикет:

"Этикет - совокупность правил поведения, касающихся отношения к людям (обхождение с окружающими, формы общения и приветствий, поведения в общественных местах, манеры и одежда). Позже известный лингвист Н.И. Формановская дает определение речевого этикета:

"...под речевым этикетом мы понимаем выработанные обществом правила речевого поведения, обязательные для человеческого общества, национального, специфичные, устойчиво закрепленные в речевых, но в то же время исторически изменчивые.

То, что понимают под речевым этикетом, используется в речи каждого из нас ежедневно и многократно. Мы ещё не знаем человека, но вот он заговорил, и, буквально с первых фраз, можно определить, культурный ли это человек. В русском языке нет специализированных категорий вежливости, т.е. специальных слов, подчеркивающих уважение и почтительное отношение к собеседнику, как например в японском , но есть много "волшебных слов": "здравствуйте", "пожалуйста", "извините", "спасибо" и т.д. по этому поводу широко известны слова Сервантеса: "Ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость". Человек должен соблюдать культуру разговора с людьми и обращения к ним:

а). правильно употреблять приветствия и напутствия.

Следует обязательно применять проверенный веками набор приветствий:

"Как поживаете", "Приятного аппетита", "Приятного отдыха", "Рад Вас видеть". Нельзя применять просторечные приветствия типа: "приветик", "салютик", "наше вам" и т.п. на других языках есть отличные от русских приветствия, применить их можно в соответствующей обстановке. Например, в Узбекистане есть такое приветствие "хоршанг" - "не уставайте". Его употребляют как доброе желание работающему человеку, типа нашего "с божьей помощью".

При расставании и прощание согласно обычаю существуют тоже своеобразные приветствия. Их называют напутствиями. Они берут свое начало из древности, когда являлись чуть ли не заклинаниями, например, "буераком путь", "ни пуха ни пера" и т.д. Считалось, что от напутственного слова зависит счастливая дорога или успех какого-нибудь дела. Сейчас напутствия упростились:

"До свидания", "Всего хорошего", "Прощайте", "Желаю вам хорошей дороги", Будете здоровы".

По правилам хорошего тона, напутствия не произносится скороговоркой, нет надобности говорить их слишком радостно, а нужно произносить их просто и искренне.

б). Знать, когда и к кому следует обращаться на "ты" или "вы".

Французские специалисты в области хороших манер считают, что основой обращения должно быть "Вы". А "ты" - это лишь приятное исключение. В английском языке, например, "ты" почти не употребляется , на "ты" обращаются к Богу, а иногда им пользуются в высокой поэзии. Уместное и осмысленное употребление местоимения "ты" во многом определяет культуру вашего поведения, дает ясное представление о вашей воспитанности.

"Ты" - обращение очень непростое.

Оно налагает на говорящего ряд обязательств. Это обращение к другу, к соратнику, оно означает доверие, определенную степень близости. В свое время великий Пушкин писал: "Пусть "Вы" сердечным "ты" она, обмолвясь, заменила". Недаром, у некоторых народов существуют специальные обряды, связанные с переходом от "вы" к "ты".

"Ты" не говорят старшим, людям весьма уважаемым и просто знакомым и малознакомым.

Мы часто слышим: "Эй, дед, проходи, чего встал"...", "тетенька", "дяденька", "мамаша", но все чаще режущие слух "женщина", "мужчина".

Такая форма обращения не только невежлива, но и неуважительна. К постороннему человеку можно обратиться со словами "молодой человек", "девушка", предполагают возродить исконно русские "сударь", "сударыня". Но если ни одно из этих обращений вас не устраивает, можно обойтись и без них, использовав формулы вежливости: "Будьте добры (любезны), скажите пожалуйста...", "извините, пожалуйста, вы не могли бы..." Эти конструкции помогут вам обойтись без "тетушек", "бабушек" и т.п.

В официальной обстановке обращаются к коллегам по фамилии, употребляя "товарищ", а при необходимости добавляют должность или титул "товарищ директор", "товарищ ректор", не прибавляя при этом имени и фамилии. Ученые степени кандидатов и докторов наук в общении не употребляются, но можно сказать: "товарищ профессор", "товарищ академик". Сейчас сочетание "товарищ профессор" вытесняется новым "господин профессор".

в). правильно обращаться к людям.

г). правильно разговаривать с людьми.

Много значит в нашем разговоре тон и интонация. Например, у менеджера зависит успех дела от того, каким тоном он будет разговаривать. Даже приветствия будут звучать по-разному, в зависимости каким тоном и интонацией оно будет произнесено.

Очень важно умеет правильно поставить ударение на такие слова, как, например: дремота, переводной, по двое, по трое и другие [З.с.164].

Очень трудно перечислить все возможные формы речевого этикета во всех жизненных ситуациях. Но ещё на одну, важную для менеджера, обратим внимание - это беседа. В любом разговоре участвуют двое. О чем говорить? Обо всем в зависимости от обстановки, характера встречи, степени знакомства, общности интересов и проч.. А о чем говорить? Тоже обо всем, кроме того, что может оскорбить и обидеть кого-либо. Нетактично ругать кого-то "за глаза", смаковать чужие личные и семейные проблемы, нетактична лесть во всех видах и расхваливание своих достоинств, невежлива насмешка, двусмысленная реплика, намек. Важно не о чем говорить, а как говорить. Во-первых, не так громко, чтобы ваш разговор не привлекал внимание окружающих. Во-вторых, умеренно жестикулируя. В-третьих, не перебивая собеседника, терпеливо выслушивая даже то, что вам знакомо. Совсем не обязательно вступать в разговор или спор, пытаясь доказать свою точку зрения. Гораздо тактичнее сдержанно, корректно и аргументировано, дослушав до конца, возразить: "Мне, кажется, что..." "Я думаю, что...". В-четвертых, меньше говорить о своих собственных бедах, без лишней откровенности, без "шепотка на ушко". Следует быть внимательным к собеседнику, бестактно не отвечать на вопросы или делать вид, что этот вопрос вы не расслышали.

В общем, вежливый человек умеет не только говорить, но и слушать.

Немаловажное значение в жизни каждого человека имеет величайшее достижений речевой культуры народа - русский литературный язык. Обработанный мастерами, точный и гибкий, он представляет собой высшую форму общенародного языка и служит средством общения в науке, в технике, в искусстве - во всех областях нашей разнообразной жизни. Русский литературный язык служит единым средством общения между людьми. В него входит все богатство речевых и изобразительных средств, созданных народом на протяжении веков. Многие слова, считавшиеся, например, во времена Пушкина нелитературными, сегодня входит в литературную речь как полноправными хозяева.

Необходимым условием существования литературного языка являются его нормы. "Нормы литературного языка - это относительно устойчивый способ выражения, отражающий исторические закономерности развития языка, закрепленный в лучших образцах литературы и предпочитаемый образованной частью общества. Такой способ выражения признается правильным и общеобразовательным". (К.С. Горбачевич)

Лексические нормы литературного языка связаны с правильным употреблением общепринятых слов и устойчивых выражений (фразеологизмов), с использованием их в том значении, которое они имеют в современном русском языке. Соблюдение лексических норм требует от пишущего и говорящего умения свободно распоряжаться своим активным словарным запасом.

Грамматические нормы литературного языка соответствуют строго установленной системе речевого строя, включающего в себя образование грамматических норм и употребление этих норм в устной и письменной речи. Грамматические нормы в основном сводятся к использованию законов грамматики, то есть определенных правил изменения и сочетания слов и предложений. Пренебрежительное отношение к законам грамматики приводит говорящего к неряшливому построению предложения, к нарушению в нем логически мотивированной связи и последовательности мысли.

Не зная грамматических законов и правил, говорящий нарушает согласование слов и предложений, неправильно употребляет падежи, предлоги, причастия, деепричастные обороты и т.д.

Орфоэпические (фонетические) нормы - это единые правила произношения отдельных звуков и их сочетаний. К нарушениям орфоэпических норм, прежде всего относятся те случаи, когда говорящий под влиянием письменной речи произносит некоторые слова точно так, как они пишутся, например: "сегодня", "синего", "красного", "белого", "старого", "пятого", "доброго", и т.п., вместо общепринятых и общеобязательных форм слов.

Говоря о нарушениях орфоэпических норм литературного языка, нельзя не сказать о часто встречающихся ошибках в постановке грамматического ударения, например, как: алфавит, договор, документ, квартал, красивее, шофер и другие.

Стилистические нормы - особые приемы и средства, помогающие наиболее точному и образно эмоциональному выражению мыслей.

Стилистические ошибки тесно связаны с ошибками лексическими и грамматическими. В устной и письменной речи часто встречаются случаи, когда стилистическая ошибка есть в то же время лексическая (или грамматическая) и наоборот. Однако различия между ними все же существуют. И те и другие сводятся к неуместному употреблению слов. Но само понятие неуместности здесь не совсем одинаково. Стилистическая словарная ошибка - это неуместное употребление одного слова, вместо другого, близкого к нему по значению. Например, "пожилой дуб", "дряхлая избушка". Лексическая ошибка - это употребление одного слова вместо какого-нибудь другого, совершенно отличного от него по смыслу: "Онегин был дворовый" (вместо "дворянин").

К нарушению норм литературного языка можно отнести также употребление большого количества труднопереводимых иностранных слов (апперцепция, валоризация и др.) и аббревиатур, которые способны вызвать.

2. Культура общения с людьми

Современный человек должен обладать определенной культурой и правильно вести себя на работе с окружающими его людьми: с посетителями (с центами), подчиненными и начальниками. Для этого он должен правильно разговаривать.

Существуют определенные правила, основные из которых следующие:

* Разговаривать с человеком следует вежливо и ровным голосом;
* У вас должно быть желание разговаривать с человеком;
* Разговор должен быть дружелюбным;
* Вы должны быть только в хорошем настроении;
* При разговоре следует смотреть в глаза своему собеседнику приветливо и внимательно;
* Нельзя смотреть в сторону;
* Нельзя во время разговора гримасничать, кривить рот, морщить лоб и нос - это не только оскорбляет собеседника, но и делает вас смешными;
* Не надо перебивать или прерывать собеседника - создается впечатление, что вы его не уважаете; что бы ни говорил ваш собеседник, вы обязаны дослушать до конца. Прерывать его вы можете лишь по мотивам личного характера или в том случае, когда выслушиваемый вами монолог выходит за рамки приличия;
* Не надо хлопать собеседника по плечу, толкать его, тыкать пальцем в живот или вертеть пуговицы на его пиджаке;
* Не надо жестикулировать руками или пальцами, закатывать глаза и прочее, так как создается впечатление, что вам не хватает словарного запаса и вы малокультурный человек; "искусство говорит - это искусство молчания", поэтому на первых порах слушайте; не засоряйте свою речь словами-паразитами;
* Не следует выражаться слишком замысловато, применяя большое число иностранных слов, подчеркивая свою образованность. Вас многие не поймут, а знающим вы будете смешны; старайтесь говорить четко, не торопясь, не бормочите и не глотайте слова и их окончания; интонация - форма произношения слов и предложений – должна быть не оскорбительной для человека и не обидной для него.

Хороший собеседник - это внимательный слушатель, который, не перебивая, уважительно слушает вас и искренне заинтересован в том, что ему рассказывают. Чтобы стать хорошим собеседником, необходимо придерживаться некоторых правил:

а). Обращаться к собеседнику только по имени;

б). Нужно уметь правильно разговаривать со своим собеседником;

в). Ваш разговор должен убеждать вашего собеседника в его значимости как человека;

г). Необходимо быть хорошим собеседником;

д). Тема разговора должна быть интересна и полезна вашему собеседнику;

е). Вы должны улыбаться людям.

Что значит уметь склонить делового партнера к своей точке зрения и воздействовать на него так, чтобы он выполнил то что нужно в ваших интересах, соблюдая при этом и свои интересы, то есть - это умение находить общий язык со своим партнером.

В общении между людьми, и, особенно между деловыми, часто бывают такие ситуации, когда их мнения неоднозначны и могут возникнуть основы для конфликта между ними. В этих ситуациях может победить одна из сторон, может быть найден какой-то компромисс, а может, приемлемое решение не будет найдено. Чтобы избежать этой неприятной ситуации, целесообразно использовать определенные советы, соблюдение которых поможет убедить людей и склонить их к своей точке зрения.

Обратимся к этим советам:

1. Прежде чем начинать сложные дела со своим малоизвестным деловым партнером, необходимо изучить особенности его характера.

2. Единственный способ одержать верх в каком-нибудь споре - это вообще избежать его.

3. Проявляйте уважение к мнению вашего собеседника и никогда не говорите ему, что он не прав.

4. Если вы не правы, признайте это быстро и решительно.

5. С самого начала разговора придерживайтесь дружественного тона.

6. Постарайтесь заставить своего собеседника сразу в начале разговора несколько раз ответить вам "да".

7. Пусть большую часть времени говорит ваш собеседник, а вы слушайте внимательно, не перебивая.

8. Постарайтесь убедить вашего собеседника, что данная мысль принадлежит именно ему.

9. Искренне старайтесь смотреть на вещи не только со своих интересов, но с точки зрения вашего собеседника (делового партнера).

10. Относитесь сочувственно к мыслям и желаниям других.

11. Взывайте к более благородным мотивам.

12. Не драматизируйте свои идеи, подавайте их эффектно.

13. Не бросайте вызов, задевая за живое. Выделим еще несколько пунктов о разговоре с человеком.

1. Если вы хотите сделать замечание человеку, не оскорбив и не обидев его вам лучше начать с похвалы и искреннего признания достоинств вашего собеседника. Психологи установили, что неприятные вещи всегда легче выслушивать, если перед этим нам сказали о наших достоинствах и успехах. В этих случаях суть замечания воспринимается как случайность, легко исправимая, и вы не обижаетесь на того, кто делает замечание. Поэтому, если вы вынуждены сделать замечание кому-нибудь, начните с достоинств и успехов того, кому потом вы выскажите свое замечание. Так вы не отобьете у него желание исправиться и работать лучше.

2. Если вы хотите указать человеку на допущенную им ошибку, не оскорбив и не обидев его, вы должны сказать об этом не прямо, а косвенно. Если не поступить так, то не приведет ни к чему хорошему. Он обидеться, так как это задевает его достоинство, у него испортится настроение и пропадет желание - что либо переделывать. Поэтому, всегда лучше дать хорошую оценку его труда, но затем можно сказать, почему он в данных условиях не удовлетворяет вашим требованиям. Результат будет прекрасным, человек все переделает в лучшем виде и не обидеться на вас, а главное - вы не убьете в нем желание трудиться.

3. Если вы хотите покритиковать человека за совершенную им ошибку, не обидев и не оскорбив его, то вам необходимо сначала поговорить о собственных ошибках, а затем уже и "добраться" до него. Это нужно делать так, потому что, когда вы начинаете со своих ошибок вы даете понять, что он не одинок и другие тоже могут ошибаться. Что его ошибка почти объективная и ее легко исправить. Это не обижает человека, не вызывает желания немедленно все бросить и, главное, - не снижает его энтузиазма в работе.

4. Если вы хотите заставить человека что-то делать, то вы не должны это делать в приказной форме, например как в армии. Потому что никто не любит, когда ему приказывают. Поэтому нужно предоставить человеку возможность самому выполнять работу, никогда не указывать, что делать, и, позволять ему учиться на собственных ошибка. При соответствующем контроле, но, не принимая за него решений. Такой метод и щадит самолюбие человека и пробуждает в нем ощущение своей значимости. Этот метод порождает в человеке желание сотрудничать, а не стремиться к протесту. Итак, в этих условиях приказания быть не может, но остаются вопросы, которые вы ему можете задавать.

5. Если вы хотите объявить о каком-либо решении человеку, которое касается его лично, то вам следует начать с приведения соответствующей мотивации этого решения. Людям нельзя сразу объявлять о том или ином решении, которое непосредственно касается их лично, например, увольнение с работы, переводе на другую работу и т.п. Перед этим должна быть сообщена им соответствующая мотивация, которая объективно, не затрагивая чувств собственного достоинства, объяснила бы причины такого решения.

6. Если вы хотите заставить человека творчески и продуктивно работать на своем участке, то необходимо проявить к нему внимание и выразить одобрение по поводу малейших успехов. Это вдохновляет людей совершать невероятное используя нереализованные ранее возможности. Вообще, человек в большинстве случаев использует незначительную часть своих физических и умственных ресурсов. Этим вы будете стимулировать достижение успехов в работе.

7. Если вы хотите помочь человеку стать лучше и если он сам хочет этого, то вам необходимо создать ему хорошую репутацию, которой в данный момент, может быть, он и не достоин. Психологи установили, что почти каждый - богач, бедняк, нищий, вор, - прилагает все усилия к тому, чтобы поддержать репутацию честного человека. Например, существует только один возможный путь исправления мошенника: обращаться с ним так, словно он является почтенным и честным человеком. Он будет непременно польщен этим. Если вы отмечаете в человеке что-то хорошее, чего пока за ним не замечалось, он обязательно будет стремиться к этому - в этом убеждены многие психологи мира.

8. Если вы хотите, чтобы человек без принуждения сделал то, что вы ему предлагаете, и сделал бы это творчески, с полной отдачей интеллектуальных и физических сил, то вы должны уметь стимулировать его. В каждом конкретном случае это, видимо, должно происходить по-разному, но есть нечто общее - надо найти такие мотивы, которые удовлетворяли бы человека. Люди должны уметь выступать на сцене. Выделим по этому поводу несколько советов:

1. Оратор должен говорить просто, понятно, как и в личной беседе.

2. Оратор не должен смотреть поверх голов слушателей или на пол.

3. В свое выступление нужно вкладывать душу.

4. У оратора должен быть: привлекательный внешний облик, элегантная манера общения, доброжелательный открытый взгляд, приветливая улыбка.

3. Особенности речевого этикета по телефону

Невозможно представить себе деловую жизнь без телефона. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы. Или ехать в другое учреждение. По телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы, даются консультации, назначаются встречи, наводятся справки и, часто, первым шагом к деловому партнерству становится телефонный разговор.

Несоблюдение правил ведения служебных разговоров - серьезный пробел в профессиональной подготовке руководителя и экономически обходится намного дороже, чем это кажется на первый взгляд. Так, американский специалист по организации управления, А. Маккензи, среди основных причин потери времени руководителем поставил на первое место нерациональное использование телефонов. Плохая подготовка к разговору, неумение выделить в нем главное, лаконично и грамотно излагать свои мысли, приводит к значительным (до 20-30%) потерям рабочего времени.

Приводимые ниже простейшие рекомендации - один из элементов технологии вашего успеха.

1. Подготовьтесь к разговору. Не действуйте импульсивно - не хватайтесь за трубку, как только возникнет мысль позвонить. Четко определите цель разговора. Продумайте содержание беседы. При необходимости зафиксируйте перечень вопросов на бумаге. Вспомните про другие вопросы, которые могут быть к тому же лицу, чтобы через час не пришлось его снова беспокоить. Предусмотрите возможную реакцию собеседника на вашу информацию.

2. Говорите лаконично. Разговор продолжительностью более 5-6 минут должен стать исключением в вашей практике. Для экономии времени придерживайтесь следующей рациональной композиции телефонного разговора.

- взаимное представление (0,5 мин.).

- введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка (до минуты).

- обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора (до 2-4 минут). Один из приемов экономии времени с вашей стороны - "закрытые" вопросы, предполагающие односложные ("да", "нет", "не знаю") ответы собеседника. Завершение разговора, прощание (0,5 минуты). Старайтесь не допускать отклонения собеседника от темы разговора, тактично возвращайте его к цели вашего звонка.

3. Начинайте разговор с представления себя и своей организации - и, тогда, когда звоните вы и, тог, когда звонят вам. Если ваш собеседник не представился сам, при необходимости вполне уместно вежливо поинтересоваться с кем вы разговариваете. Это удобнее сделать или вначале, или в конце беседы.

4. Старайтесь выслушать собеседника, не перебивать его. В то же время долго не молчите и подтверждайте ваше участие вы беседе какими-то краткими нейтральными репликами. Иначе у вашего собеседника может возникнуть опасение, что прервалась связь. Если же действительно произошло разъединение, то соблюдайте правило: перезванивает тот, кто звонил.

5. Разговаривайте по телефону на том же уровне громкости, что при очной беседе. Громкая речь по телефону часто менее разборчивая, поскольку параметры микрофона и телефона выбраны с расчетом на обычный, средний уровень громкости. Не начинайте кричать, если вам слышно собеседника: вполне возможно, что он то как раз слышит вас хорошо.

6. Если вам звонят во время вашего разговора с посетителем (сотрудником) ваши действия могут быть такими:

- можно попросить позвонившего немного подождать, не вешая трубку (если ваш очный разговор близок к завершению и вам звонит младший по возрасту или должности).

- можно попросить позвонить через несколько минут.

- можно записать его телефон и перезвонить в удобное для вас обоих время.

7. Держите рядом с телефоном ручку и бумагу. Чтобы не упускать важные детали разговора, приучите себя делать пометки либо по ходу разговора, либо сразу после его завершения.

8. Инициатива об окончании разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих. Попробуйте понаблюдать за говорящими по телефону, проанализировать их разговоры с точки зрения краткости, тактичности. Очень полезно прослушать несколько своих обычных телефонных разговоров. Не всякое время подходит для частых разговоров по телефону. Не следует звонить на квартиру знакомого рано утром, поздно вечером, и, тем более ночью. По частным делам не стоит обращаться к знакомым на службу и, наоборот, не тревожьте его дома по служебным делам. Только очень близких людей, можно поздравить по телефону, осведомиться о здоровье больного человека. Выражать по телефону соболезнование совершенно недопустимо. И, даже, если вам звонят двадцатый раз в день по одному и тому же вопросу, вам следует запастись терпеньем и отвечать на звонки вежливо, корректно. Продолжительность разговора - особенно междугороднего или международного должна быть сведена до минимума, следует исключить все вводные слова. Подсчитано, что во время телефонного разговора одна треть времени уходит на паузы. Поэтому необходимо как можно меньше употреблять пауз. Телефоном не пользуются при решении сложных и ответственных вопросов, потому что заочным разговором можно нанести непоправимый ущерб деду. Невежливо решать по телефону некоторые дела, требующие личного присутствия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Прежде, чем подвести итог вышесказанному, необходимо усвоить еще одну истину (кстати, она годится на все случаи жизни): научиться чему-либо не учась - дело безнадежное!

Всегда надо помнить слова французской пословицы: "Чтобы стать кузнецом, надо ковать!"

Ни одна книга, ни одно руководство не дадут вам конкретного знания о вас самих, о ваших способностях - их надо изучать, познавать на практике, выявлять в деле. Исследования показывают, что решающим условием успеха являются внутренние факторы, которые во многом зависят от собственного "я".

Я думаю, что в некоторой степени познать себя, вам поможет данный свод этико-психологических законов, приемов, советов. Важно, чтобы вы поняли, как важно воспитывать себя, совершенствовать свою личность.

Культура речи - умение выбрать и уместно употребить только то слово, единственное и важное, которое в данном случае яснее и ярче передаст вашу мысль. Ни один из словарей не является и не может являться исчерпывающим (ведь язык продолжает развиваться). В каждом из них, конечно, имеются свои недостатки и пропуски, но вместе словари оказываются совершенно незаменимым источником в изучении нашего родного слова - в самых разных его проявлениях и прежде всего в том смысле, как отражение культуры народа, его духовных устремлений и народного взгляда на мир.

И вполне закономерно поэтому, что после того как мы поняли сколь сложна жизнь языка и нормы в нем, как слово звучит в устах нашей молодежи, как оно используется теперь в обществе. И как следует вести борьбу за чистоту русского языка - великое достояние не только русского, но и всего российского народа, который в наши дни выбрал русский язык в качестве средства межнационального общения.

Глоссарий:

1. **Этика** - совокупность принципов человеческого поведения.
2. **Общение** - сложная деятельность, по крайней мере, двух партнеров. Это обмен информацией, преимущественно интеллектуальной, логической.
3. **Деловой этикет** - это форма делового общения, которая помогает ориентироваться в повторяющихся ситуациях.
4. **Риторика** - в переводе с греческого - теория красноречия.
5. **Беседа** - метод получения информации на основе общения с людьми.
6. **Культура** - совокупность материальных и духовных ценностей.
7. **Манера** - внешняя форма поведения человека.
8. **Интеллигентность** - высокий уровень развития интеллекта, образованности, высокой культуры поведения.

Список литературы:

1. В.Е. Гольдин. "Речь и этикет". 1983 г.
2. В.В. Бабайцева. " Русский язык". 1993 г.
3. Е.В. Ксенчук. "Технология успеха." 1993 г.
4. М.М. Безруких. "Я и другие я, или правила поведения для всех". 1991 г.
5. О.Б. Юрганов. "Смотритесь, как в зеркало, в другого человека". 1977 г.
6. Н.М. Васильева - Гангус. Азбука вежливости. 1984 г.
7. И.И. Формановская. "Речевой этикет". 1987г.
8. В.Е. Рева. "Этика и психология делового общения". 1993 г.
9. Скворцов Л. "Правильно ли мы говорим по- русски". 1980 г.
10. Успенский П. "Культура речи." 1976 г.