

*Этикетные формулы и их
роль в общении.*

Презентацию подготовила
воспитатель ГБОУ «ССШИ№1»
г. Симферополя Республики Крым
Иванова Н.С.

Цель:

Познакомить с историей возникновения речевого этикета;

Дать понятие «этикет», «речевой этикет»;

Выявить основы речевого этикета и факторы, определяющие его формирование;

Назвать правила и нормы речевого этикета в начале, в процессе, в конце общения;

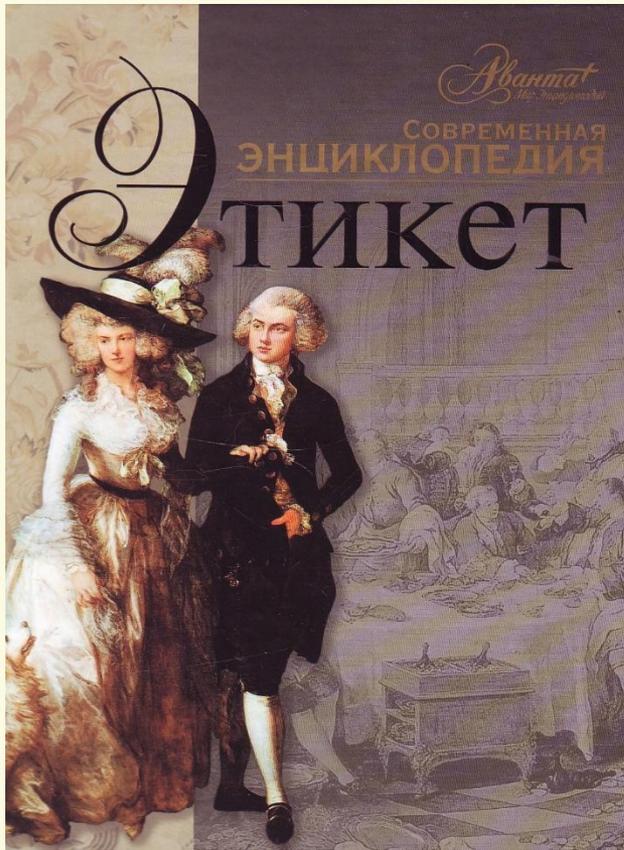
Назвать основные этикетные формулы и их роль в общении;

Показать национальные особенности речевого этикета;

Показать значение речевого этикета в современном обществе.

Речь человека – очень важный характерологический признак, по ней можно определить не только уровень образования, но и степень его ответственности, дисциплинированности. Речь выдает его отношение к другим людям, себе, своему делу.

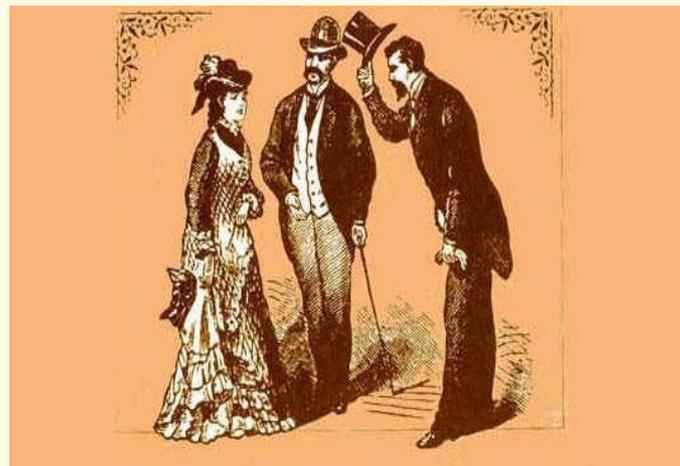
Этикет



Этикет – это совокупность норм и правил поведения, обычно это неписанный кодекс, который каждый человек усваивает вместе с культурой.

История возникновения.

Слово «этикет» во французский язык пришло из Греции. Этимологически оно восходит к корню, означающему порядок, правило. Во Франции слово употреблялось для обозначения специальной карточки, на которой были прописаны правила рассадки и поведения за королевским столом.



Функции речевого этикета

У современного человека нередко возникает вопрос о том, **для чего нужны правила речевого этикета?** Кратко можно ответить – **чтобы понравиться другим людям.** Речевой этикет также выступает средством демонстрации уважения к собеседнику. Таким образом, правила речевого этикета являются инструментом профилактики конфликтов. Часть напряженности снимается простыми этикетными формулами.



Виды речевого этикета

Этикет диктует правила поведения в определенных сферах и ситуациях. Принято выделять несколько разных видов речевого этикета.

Официальный, деловой или профессиональный речевой этикет определяет правила речевого поведения при выполнении должностных обязанностей, на переговорах, при оформлении документов. Повседневный речевой этикет отличается большей свободой, чем официальный, здесь наблюдается большая вариативность ключевых этикетных формул. Также существуют такие разновидности речевого этикета, *как дипломатический, воинский и религиозный.*

Принципы современного речевого этикета.

Любые правила поведения исходят из общечеловеческих принципов морали, не исключение и речевой этикет. **Золотое правило речевого этикета базируется на главном моральном принципе, сформулированном еще И. Кантом: поступай по отношению к другим так, как хотел бы, чтобы поступали по отношению к тебе.**

Речевой этикет строится еще на двух важнейших принципах: **доброжелательности и сотрудничества.**

Этикетные ситуации.

К стандартным этикетным ситуациям

относятся:

- приветствие;
- привлечение внимания и обращение;
- представление и знакомство;
- приглашение;
- предложение;
- просьба;
- совет;
- благодарность;
- отказ и согласие;
- поздравления;
- соболезнования; сочувствие и
утешение;



Приветливость - это золотой ключик,
который открывает железные замки
людских сердец.

Восточная мудрость



Национальные особенности этикета

Речевой этикет базируется на общечеловеческих, универсальных моральных принципах. Поэтому его основа одинакова во всех культурах. К таким универсальным принципам, характерным всем странам, относятся **сдержанность в проявлении эмоций, вежливость, грамотность и умение использовать стандартные речевые формулы, соответствующие ситуации, позитивное отношение к собеседнику.** Но частная реализация общечеловеческих норм может значительно различаться в разных национальных культурах.



«Ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость» Сервантес .

Вежливость – неотъемлемое качество общения.

В Японии люди в разговорах избегают слов «нет», «не знаю».

Французы любят конкретность, точность, ясность.

В Америке ценят корректность, точность, обязательность.

Особенностью **русского языка** является наличие в нём местоимений ты и вы.

Ситуация установления контакта

Основные правила речевого этикета в начале беседы связаны с **речевым оформлением приветствия и обращения**. Этап приветствия является одним из важнейших в установлении контакта, слова должны произноситься *с искренней интонацией, с вложением ноток позитивной эмоциональности*.

Средствами привлечения внимания служат слова:

«позвольте/разрешите обратиться», «простите», «извините» и добавление к ним объяснительной фразы: представления, просьбы, предложения.



Ситуация обращения

Обращение – одна из трудных этикетных ситуаций, так как бывает непросто подобрать подходящее

наименование человека, к которому необходимо обратиться. В русском языке сегодня универсальным считается обращение «*господин/госпожа*», но в речи они пока не всегда хорошо приживаются в связи с негативными коннотациями в советское время.

Самое лучшее обращение – по имени-отчеству или по имени, но оно не всегда возможно.

Обращение ни в коем случае не должно указывать на какие-то личные характеристики человека (*пол, возраст, национальность, вера*).



Ситуация завершения контакта

Завершающий этап в общении также очень важен,

его запомнят собеседники и нужно постараться, чтобы оставить положительное впечатление.

Привычные правила речевого этикета, примеры которых мы знаем с детства, рекомендуют

использовать для прощания традиционные словосочетания: «до свидания», «до встречи», «прощайте». Однако завершающая стадия также должна включать и слова благодарности за потраченное время на общение, возможно, за совместную работу. Также можно дополнительно выразить надежды на продолжение сотрудничества, сказать напутственные слова.

Правила представления и знакомства

Ситуация знакомства требует решения вопроса об обращении. Деловое общение, контакты с малознакомыми людьми предполагают обращение на «Вы». По правилам речевого этикета, на «ты» можно обращаться друг к другу только в рамках дружеского и бытового общения. Представление оформляется такими словосочетаниями, как **«позвольте вам представить»**, **«знакомьтесь, пожалуйста»**, **«разрешите вам представить»**.

Правила поздравлений и благодарности.

При выражении благодарности используются выражения:

Позвольте (разрешите) выразить (большую) благодарность Алексею Викторовичу Федорову за отлично (прекрасно) организованную выставку (презентацию).

Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам за ...

Очень (крайне, чрезвычайно) признателен.

Очень тронут вашим вниманием.

Разрешите поблагодарить Вас ...

Я Вам очень обязан.

Я Вам бесконечно благодарен ...

Ответы на благодарность:

Не стоит благодарности.

Вы очень любезны.

Пожалуйста.

На здоровье (в ответ на благодарность за угощение).

Когда разговор заканчивается, собеседники используют **формулы прощания, прекращения общения, которые содержат пожелание, надежду на новую встречу:**

До свидания!

Всего Вам доброго (хорошего)!

До завтра.

До скорых встреч!

Надеюсь, скоро увидимся.

Надеюсь на скорую встречу.

Правила одобрения и похвалы

Комплименты – важная часть установления хороших отношений, эти социальные поглаживания - эффективный инструмент установления хороших отношений. *Но говорить комплименты – это целое искусство.* От лести их отличает степень преувеличения. *Комплимент* – это лишь небольшое преувеличение правды. Правила речевого этикета в русском языке гласят, что комплимент и похвала всегда должны относиться к человеку, а не к вещам. Хвалить людей можно и нужно за все: *за умения, черты характера, за результаты деятельности, за чувства.*

Приглашая кого-то принять в чем-либо участие, следует также соблюдать

правила речевого этикета. *Для*

приглашения, предложения и просьбы используются слова «прошу», «будьте любезны», «пожалуйста». В

приглашении и предложении можно дополнительно сказать о своих чувствах к приглашенному:

«будем рады/счастливы видеть вас», «с удовольствием предлагаем вам».

Просьба – ситуация, в которой говорящий намеренно снижает свою позицию в коммуникации, но не стоит с этим перебарщивать, **традиционное оформление просьбы** это слова: *«прошу вас», «не могли бы вы»*.

Согласие и отказ требуют разного речевого поведения. Если согласие может быть предельно лаконичным, то отказ обязательно нужно сопровождать смягчающими и мотивирующими формулировками, например, *«к сожалению, вынуждены ответить отказом на ваше предложение, так как в данный момент...»*.

На просьбу, приглашение, предложение не всегда отвечают согласием (*хорошо, ладно, конечно, с радостью, да, согласен и т. п.*) или

отказом (*не смогу; к сожалению, я вынужден отказать; с радостью бы, но я занят и т.п.*).

Иногда приходится давать неопределенный ответ.

В этом случае используются **специальные слова,**

с помощью которых передается

неуверенность. сомнение. вежливый

«смягченный»



Практическое задание

Составьте со словами предложения, стараясь голосом передать состояние неуверенности, неопределенности, сомнения, раздумья.

Может быть; возможно; вероятно; наверное; не знаю; по-видимому; даже не знаю, что сказать; скорее всего; вряд ли; боюсь, что не... ; думаю, что не... ; я подумаю; надо посмотреть; я сразу не смогу ответить; не обещаю; я постараюсь; опасаясь, что не... .



На каждую просьбу вежливо ответьте: а) согласием; б) отказом; в) дайте неопределенный ответ. *Какие этикетные формулы вы будете использовать?*

1) Петя, дай мне, пожалуйста, эту кассету послушать! Я тебе обязательно верну ее завтра.

2) Пойдем сегодня на дискотеку!

3) Ольга Николаевна, спросите меня на уроке. Ладно?

4) Дай мне, пожалуйста, это яблоко.

5) Машенька, угости-ка нас чаем, а то мы так замерзли!

Способы выражения отказа. Какие выражения можно употребить в разговоре:

а) с незнакомым человеком; б) братом

(сестрой); в) учителем; г) приятелем. 1) Я не согласен выполнять это поручение. 2) Ни в коем случае! 3) К сожалению, я не смогу этого сделать. 4) Я бы с радостью сделал это, но у меня сегодня важная встреча. 5) Сейчас мне некогда. 6) Как-нибудь в другой раз. 7) Мне жаль, но я очень занят. 8) Я еще не выполнил предыдущее поручение. 9) Почему я должен это делать? 10) Кому это нужно! 11) Да не стану я этого делать, и не проси! 12) Что-то мне не хочется. 13) Еще чего! 14) Нет, нет, нет и еще раз нет! 15) Решительно отказываюсь!



Правила соболезнования, сочувствия и извинения.

Этимология слова «сочувствовать»

Роль приставки «-со»:

приставка «-со» означает «вместе»:

сочувствовать – чувствовать вместе,

А вы догадались, что означают остальные слова?

соучаствовать – (участвовать вместе),

сострадать – (страдать вместе),

сопереживать – (переживать вместе).

Скорбная ситуация, связанная со смертью и другими событиями, приносящими несчастье, требует **выражения соболезнования.**

Оно не должно быть сухим, казенным. Формулы соболезнования, как правило, стилистически приподняты, эмоционально окрашены:

Позвольте (разрешите) выразить (Вам) мои (наши) глубокие (искренние) соболезнования.

Приношу (Вам) мои глубокие (искренние) соболезнования.

Примите мои (наши) глубокие (искренние) соболезнования.

Прошу принять мои глубокие (искренние) соболезнования.

Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье).

Правила сочувствия

Оказывается, чтобы быть добрым, сочувствующим, надо уметь жить по правилам:

Правило первое – научись ставить себя на место другого человека, видеть мир глазами других, понимать его так же, как они.

Правило второе – в каждом умеете видеть его достоинства, любите окружающих (людей, природу).

Работа с притчей «Осколки доброты»

- Отнеслась ли семья с пониманием, сочувствием к старушке?
- А старушка? По отношению к кому она относилась с сочувствием?

*Не забывайте подарить добро.
Соседям, родственнику, другу.
Оно, как истинное волшебство,
Вернётся к вам по кругу.*

Сочувствие во время несчастья подобно дождю во время засухи.

Сочувствовать горю — человечно; облегчать его — божественно.

Сострадание-начало человеколюбия.

*Пока мы сострадать
умеем,*

*Не всё так в мире
безнадёжно.*

Пока сочувствуем, жалеем,

То счастье на земле

возможно!



В каких речевых ситуациях уместна каждая этикетная формула.

Я вам сочувствую...; примите мои соболезнования... ;
мне жалко (жаль) вас... ; мне жаль, что так случилось... ;
я вас понимаю... ; успокойтесь... ; не волнуйтесь... ; не
беспокойтесь... ; не огорчайтесь... ; не расстраивайтесь...
; не горюйте... ; потерпите... ; забудьте об этом... ;
возьмите себя в руки; крепитесь... ; все пройдет... ;
всякое бывает... ; ничего не поделаешь... ; вы не
виноваты... ; не обращайтесь внимания...; не падайте
духом; прошу принять мои глубокие соболезнования... ;
ничего страшного... ; это не ваша вина... ; разрешите
выразить вам мое искреннее сочувствие... ; очень
сочувствую вам... .



Рефлексия

Давайте проанализируем, кто уже совершал добрые, милосердные поступки для других? Кто с **сочувствием** и пониманием отнёсся к сложным ситуациям других?

Какие наши добрые поступки мы могли бы ещё указать? Можете запланировать на будущее добрые, **сочувствующие** поступки.

Чем достойнее человек, тем большему числу людей он сочувствует.

-А вы согласны с этой фразой?



Произносите чаще добрые приятные слова и выражения, они раскрывают необыкновенную красоту родного языка, несут радость людям – от этого и вы будете радостнее жить.

