


Культура речи. Речевой этикет.




И.В.Росеник, зам. директора по инновационному развитию
ГПОУ ЯО Ярославский техникум радиоэлектроники и телекоммуникаций



Профессиональная культура включает

- владение специальными умениями и навыками профессиональной деятельности
- культуру поведения
- эмоциональную культуру
- общую культуру речи и культуру профессионального общения.





Культура профессиональной речи включает:

- ▶ владение терминологией данной специальности;
- ▶ умение строить выступление на профессиональную тему;
- ▶ умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- ▶ умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

Компетенции современного специалиста в профессиональном общении.

ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ

- знание терминологии,
- умение устанавливать связи между известными терминами,
- умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе произв. ситуаций,
- знание особенностей стиля профессиональной речи

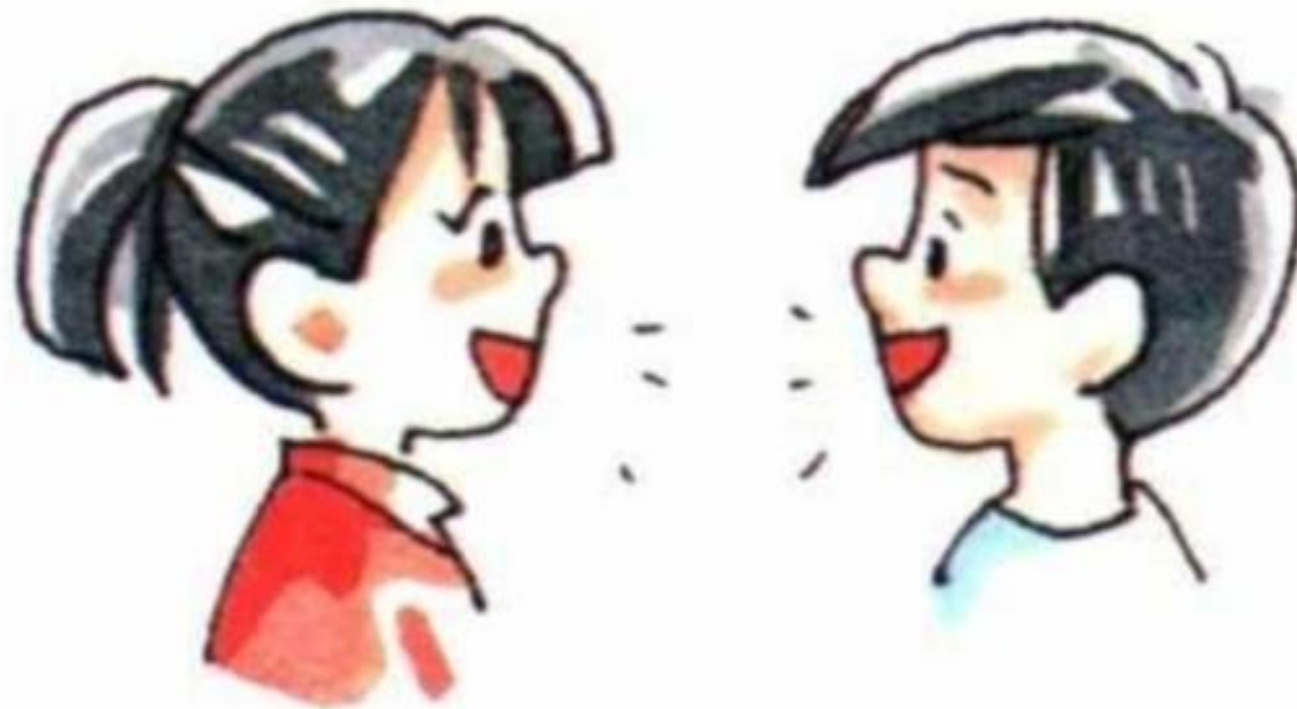
КОММУНИКАТИВНАЯ

- умение общаться, обмениваться информацией,
- умение налаживать целесообразные отношения с участниками производственного процесса,
- организовать совместную творческую деятельность.

ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ

- Умение контролировать эмоции,
- направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности,
- соблюдение этических норм и требований этикета

Речевой этикет



Основные заповеди делового этикета



- Делайте все вовремя.
- Не болтайте лишнего.
- Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.
- Думайте о других, а не только о себе.
- Одевайтесь, как положено.
- Говорите и пишите хорошим языком.

Важнейшей стороной речевого этикета является недопустимость жаргонных слов и нецензурной лексики.

Заповеди речевого поведения.

1. Всегда знай, с какой целью и для чего ты говоришь.
2. Умей находить общий язык с любым собеседником.
3. Помни, что вежливость – основа любого поведения.
4. Избегай многословия.
5. Говори просто, понятно, чётко.
6. Избегай речевого однообразия.
7. Владей культурой языка.
8. Следуй высоким образцам. Ищи свой идеал образца.
9. Умей не только говорить, но и слушать.





Формулы речевого этикета
разделяются на 3 основные группы:

- 1) речевые формулы для начала общения (обращение, приветствие)
- 2) речевые формулы, применяемые в процессе общения
- 3) речевые формулы для окончания общения (прощание, резюмирование и комплименты).

Особенности речевого этикета при дистанционном общении, общении по средством телефона, интернета


- Телефонный разговор не является средством массовой коммуникации
- Это форма общения с обратной связью, что сближает его непосредственной формой устного речевого общения
- Телефонный разговор характеризуется неподготовленностью, спонтанным протеканием в отличие от большинства других видов речевого общения, осуществляемых с помощью технических средств.
- Телефонный разговор – это форма диалогической речи. Специфика телефонной связи исключает полилог как форму общения (в отличие от селектора)

Правила разговора по телефону:

- Следует разграничивать официальные и неофициальные разговоры. Деловые звонки ведутся на рабочих аппаратах, неофициальные – на домашних
- Неприлично звонить до 9 утра и после 22:00.
- Нельзя звонить незнакомым людям, если приходится это делать, нужно обязательно пояснить, кто дал телефон.
- Разговор не должен быть долгим – 3-5 минут
- Абонент, которому звонят, не обязан себя называть, даже если это служебный телефон.
- Непозволительно звонящему начинать разговор с вопросов: «Кто говорит?», «Кто у телефона?»

Смысловые части телефонного разговора

- Установление контакта (установление личности, проверка слышимости)
- Начало разговора (приветствие, вопрос о возможности говорить, вопросы о жизни, делах, здоровье, сообщение о цели звонка)
- Развитие темы (развёртывание темы, обмен информацией, высказывание мнений)
- Конец разговора (заключительные фразы, обобщающие тему разговора, этикетные фразы, прощание)



Деловая беседа состоит из нескольких этапов:

- ▶ начало;
- ▶ передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- ▶ выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- ▶ принятие решений.

КУЛЬТУРА РЕЧИ

*Обращаться с языком кое-как —
значит и мыслить кое-как:
неточно, приблизительно, неверно.
А.Н.Толстой*

Культура речи

*«Выучить несколько языков — дело
одного или двух лет, а чтобы
научиться говорить на своем языке
как следует, надо полжизни».*

Вольтер.



Овладение искусством общения необходимо для каждого человека независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься, так как от уровня и качества его общения зависят успехи в личной, производственной и общественной сферах жизни.



Благодарю за внимание!