

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Московской области
«Егорьевский техникум»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
классного часа на тему:
*«Культура общения
и этикет»*



Разработала:
Родионова Юлия Константиновна –
классный руководитель группы Тв-914

г.о. Егорьевск
Октябрь 2021 год

Культура общения

Культура общения – установленный порядок поведения в обществе, направленный на целенаправленное взаимодействие людей на основе адекватного выбора, использования средств общения, который выражен главным образом в устной и письменной речи.

Речь – это не простое формирование мыслей в слова и предложения, а самый сложный механизм в налаживании и установлении социальных связей.

По данным социологических исследований каждый человек в среднем в день около 70% своего времени тратит на общение (устную или письменную речь). Природой так заложено, что только человек наделен таким богатством, как умение говорить, излагать свои мысли в устной и письменной речи.

По словесному выражению общение может быть вербальным и невербальным. Вербальное – словесное общение, является приоритетным.

Невербальное – не словесное общение по средствам письменной речи, жестов, мимикой, сочетания позы во время вербального общения.

При общении с незнакомым человеком первое впечатление формируется достаточно быстро, в течение 2-3 минут. Многие люди моментально вызывают симпатию или антипатию. Зависит это вовсе не от одежды или внешности, а от того, как и что человек говорит.

Культура общения, хорошие манеры и знание правил этикета выходят на первый план при оценивании личности.

Хорошим манерам, как и многому другому, нужно учиться с детства. Основу правильного поведения в обществе, как правило, закладывают родители. Человек совершенствуется в себе эти знания и умения на протяжении всей своей жизни. И, задавшись такой целью, можно научиться общаться с другими людьми, производить на них приятное впечатление и быстро добиться успеха.

Владение правилами этикета – необходимый компонент делового общения каждого современного человека, независимо от занимаемой должности и сферы его деятельности.

По манере общения человека и соблюдению (либо не соблюдению) правил этикета формируется мнение об организации или фирме, которую он представляет.

Этичный и воспитанный человек должен не только правильно и красиво говорить, но и соблюдать важные аспекты, которые воспринимаются скорее на интуитивном уровне: интонация говорения, расстояние между собеседниками, проявление терпения, искренности и такта и т.д.

Правильно себя подать может помочь изучение общепринятых правил культуры общения.

При коммуникации следует обратить внимание на следующие аспекты:

Необходимость соблюдения расстояния между собеседниками.

Для незнакомых или малознакомых людей оптимальной дистанцией принято считать расстояние в 2 вытянутые руки. Помимо соображений личного пространства и комфорта это имеет и практическое значение для этикета общения – любой собеседник может спокойно уйти, никто никому не загромождает проход и не держит за пазухи.

Не допускать путаницы в разговоре.

Если в ходе общения вы перепутали имя или забыли его, достаточно извиниться один раз. Коротко попросить прощения можно и в том случае, если вы споткнулись или затянули паузу в разговоре.

Не иметь привычки сплетничать.

Для того чтобы не попасть в дурную или щекотливую ситуацию, не стоит обсуждать никого из присутствующих. Это является признаком дурного тона и не одобряется этикетом общения.

Правильно подобранная тема разговора – залог успеха.

В культуре общения считается недопустимым долгая акцентуация разговора на своих снах, воспоминаниях, детях или супруге, привычках, болезнях, сплетнях, вкусовых или сексуальных предпочтениях.

Религия и политика вообще не должны затрагиваться, так как аспекты мировоззрения являются очень смущающими для большинства людей.

В том случае, если собеседник выражает яркие признаки раздражения от выбранной темы, стоит извиниться и перевести разговор на нейтральную тему.

Проявление тактичности

Этика общения накладывает однозначный запрет на использования языка, незнакомого для окружающих вас людей.

Следует избегать жаргонных словечек и профессиональной терминологии. При знакомстве с представителем какой-либо профессии (строителем, врачом или юристом), не принято просить у них совет. При возникновении такой необходимости стоит договориться о личной встрече в другое время. Таким образом, этикет общения будет соблюден.

Проявление терпения

Если собеседник посчитал нужным донести какую-то информацию, его необходимо выслушать. Если она неприятна, можно незаметно перевести разговор в другое русло. Прерывать собеседника на полуслове – признак дурного тона. Также, как и демонстрировать явное раздражение, нетерпение и злость.

Делать замечания не считается корректным и допускается лишь в исключительных случаях. Этими случаями, как гласит этикет общения, является грубость в отношении вас или ваших близких, сплетни, затрагивание личных вопросов без разрешения, критика.

Проявление интереса

Пристально и непрерывно рассматривать человека нельзя. Особенно смущающим является взгляд во время еды.

Проявление чувства юмора

Иногда можно разрядить обстановку или подкрепить свои слова чем-то приятным или яркой шуткой. Любые анекдоты, забавные истории, стишки уместны в небольших дозах и только в соответствии с конкретной темой.

Неприемлемо демонстрировать своё превосходство.

Подавлять своего собеседника эрудицией – не лучший вариант. Переоценивать и восхвалять свои возможности неприемлемо.

В случае, если вы в чем-то не разбираетесь, не надо стесняться. Согласно этике общения это можно озвучить и попросить объяснить. Люди любят проявление интереса к ним, а также возможность открыть что-то новое для своего собеседника.

Проявление искренности

Этика общения предполагает уважительное отношение к собеседнику. В том случае, если случилась беда или недоразумение, очень важны слова поддержки. Но использовать стереотипные фразы и всем известные мудрые советы – признак дурного тона. Попробуйте войти в ситуацию, найти искренние слова поддержки для человека. Это показывает ваше уважение к нему, заинтересованность в его личности и благодарность за открытость.

Проявление уважительного и правильного обращения к собеседнику

Этика общения подразумевает правильное обращение к другому человеку, ведь именно с него начинается коммуникация. Очень важно учитывать возрастные, половые и статусные особенности в таком тонком деле. Иначе есть риск начать общение с неприятной ноты.

Предпочтение обращения на «Вы».

Этические нормы общения предполагают обращение на «ты» только к самым близким людям и детям младше 12 лет, а со всеми остальными использовать формулировку «Вы». Даже в том случае, если человек одного с вами возраста.

Не допустимость демонстрации родства.

В обществе не всегда приветствуется чрезмерное акцентирование на близких отношениях двух или более людей. Для того чтобы не привлекать внимание, в обществе посторонних людей, близких друзей или родственников называют по имени.

Переход к неофициальному общению

Совершать переход с «Вы» на «Ты» необходимо медленно и очень тактично. Как гласит речевой этикет и культура общения, лучше, если инициатива будет исходить от женщины или человека, старшего по возрасту или социальному положению.

Как правильно отказывать?

Иногда возникает неловкая ситуация, где вам необходимо отказаться от того или иного предложения. Сделать это можно, используя разные тактики. В той или иной ситуации выбирается форма отказа:

Решительное «нет».

Если ситуация предполагает незамедлительный ответ, не стоит тянуть с отказом. Дрожь в голосе и бегающие глаза дадут понять собеседнику, что вы не уверены в себе. Как следствие, это открывает горизонты для повторного манипулирования.

Аргументы

При обосновании своего отказа повторная просьба или упреки не приемлемы по этике общения. Но отказать, не объяснив причину, недопустимо.

Подкреплять свой словесный отказ психологическим блоком в виде скрещенных рук или ног, отдаляться от человека не нужно. Таким поведением можно оскорбить собеседника.

Ни в коем случае нельзя стыдить или обвинять в наглости другого человека за попытку попросить о чем-то. Его право попросить, ваше – отказать. Чаще всего в такой ситуации нотации не нужны. А вот оказать хотя бы моральную поддержку можно.

Таким образом, при соблюдении элементарных норм общения можно избежать множества неприятных ситуаций и произвести хорошее впечатление. Этика общения многогранна, что открывает перед каждым внушительные возможности признания и влияния.

А соблюдение этики поведения и общения в повседневной жизни поможет Вам избежать неприятных ситуаций.