

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского

О.В. Крамкова

Этика и эффективное общение

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией
факультета управления и предпринимательства
для слушателей курса «Риторика для эффективного общения»

Нижний Новгород
2013

Крамкова О.В. Этика и эффективное общение. Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2013. – 44 с.

Рецензент: доктор филол. наук, проф. Е.В. Маринова

Учебно-методическое пособие предназначено для проведения семинаров и практических занятий по этике делового общения. Особый акцент в преподавании этой дисциплины сделан на лингвистическом аспекте. В пособии предлагаются упражнения по определению допустимых и недопустимых формул делового этикета при разных ситуативных условиях. Особое внимание обращено на такие проблемные ситуации общения, как отказ, возражение, несогласие, критика. Предложены корректные выражения, не оскорбляющие обоих собеседников. Все задания ориентированы на повышение эффективности и этичности общения.

Пособие предназначено для семинаров и практических занятий по курсам «Риторика для эффективного общения», «Этика делового общения», читаемым на факультете управления и предпринимательства, а также на факультете повышения квалификации.

**© Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского,
2013**

ПРЕДИСЛОВИЕ

Эффективное общение, по определению И.А. Стернина, – это общение, направленное на достижение определенной цели/целей и сохранение коммуникативного равновесия между собеседниками. Коммуникативное равновесие может быть нарушено по ряду факторов, в том числе и лингвистических. Гармоничное (кооперативное, комфортное и т.п.) общение могут нарушить неправильно выбранные и некорректно использованные в данной ситуации общения языковые средства, приводящие в конечном счете к напряженности, затруднениям в отношениях, а затем к конфликту.

Умение вести деловое общение (проводить проблемные и дисциплинарные беседы, переговоры разных уровней, заключать договоры и контракты с разными категориями собеседников) является важной составляющей профессиональной подготовки современных специалистов. Эти навыки базируются на сочетании двух теоретических дисциплин – этики деловых отношений и культуры речи.

Этика деловых отношений – это система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в одной из сфер общественной жизни – профессиональной деятельности.

Под **культурой речи** понимается владение нормами литературного языка в его устной и письменной форме, при котором осуществляются выбор и организация языковых средств, позволяющих в определенной ситуации общения и при соблюдении этики общения обеспечить необходимый эффект в достижении поставленных задач коммуникации. Из этого определения следует, что наряду с правильностью (владение языковыми нормами) и коммуникативностью (соответствие качествам речи – точности, логичности, выразительности и т.д.) выделяют третий аспект – этический, подразумевающий владение нормами языкового поведения, принятыми в обществе. Обратим внимание в этом определении на соотнесение этики общения и эффективности. Связь данных понятий обуславливает специфику данного пособия.

Предлагаемое пособие включает материалы для практических и семинарских занятий. Курс предназначен для специалистов, имеющих высшее образование и работающих в разных сферах экономики, образования, государственной службы и др. Курс рассчитан на 16 часов аудиторной работы и такое же количество самостоятельной работы обучающихся. Материалы прошли трехлетнюю апробацию в Нижегородском государственном университете, на факультете управления и предпринимательства, а также в Центре дополнительного образования на курсах повышения квалификации, курсе «Риторика для эффективного общения».

В пособии предлагаются следующие темы:

1. Этика и эффективное общение. Этичные нормы общения.
2. Этичные темы для деловых и неделовых ситуаций.

3. Эвфемизмы как средство повышения этичности речи.
4. Конфликтные слова и конструкции.
5. Речевой этикет как средство повышения эффективности речи.
6. Этичные и неэтичные формы комплиментов и ответов на них.
7. Этичные формы отказа, несогласия и возражения.
8. Этичные формы критики и ответов на критику разных видов.
9. Дресс-код и эффективное общение.

По каждой теме приводится теоретическая справка, а также система заданий, направленная на изучение текущей темы и закрепление изученного ранее материала. Как показывает опыт практической работы с материалами, наибольшая эффективность в обучении достигается, если учащиеся используют задания в качестве рабочей тетради. С этой целью большинство материалов представлены как рабочие записи со свободными графами для заполнения с последующим обсуждением и корректировкой. Значком «*» обозначаются рекомендации по выполнению упражнений, что становится актуальным при самостоятельной работе с упражнениями. К некоторым заданиям даны ключи в конце пособия.

1. ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ И КУЛЬТУРА РЕЧИ. ЭТИЧНОСТЬ КАК СТРАТЕГИЯ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ

Нормативный аспект культуры речи – знание и владение языковыми нормами.

Коммуникативный аспект культуры речи – выбор необходимых для данной цели языковых средств (коммуникативная целесообразность).

Этический аспект культуры речи – знание и владение правилами языкового поведения в конкретных ситуациях.

Рассмотрим на примере И.Б. Голуб предложение: «Лекция для бездетных родителей переносится на четверг» как реализацию трех аспектов культуры речи. С точки зрения нормативного аспекта есть речевая ошибка «бездетные родители». Можно заменить описательным оборотом «семьи, не имеющие детей» или словосочетанием «бездетные пары», восполняющим требования коммуникативного аспекта культуры речи.

Однако с точки зрения этичности речи (в терминологии *культуры речи* - этического аспекта культуры речи) будет грубая психологическая ошибка - вербализация проблемы собеседника, ее актуализирование в официально-деловом сообщении. Это может спровоцировать конфликт у разных получателей сообщения: как у тех, у кого есть проблема, так и у тех, кто только собирается планировать семью. Очевидно, выбор языковых средств в данном сообщении был не просто некорректным, а конфликтогенным.

Снять эту напряженность можно таким образом: «Лекция для будущих родителей переносится на четверг». Слово *будущий* имеет положительную семантику, вызывает приятные ассоциации, связанные с рождением ребенка.

Выбранное прилагательное не указывает на существование имеющейся или не имеющейся проблемы и отсылает в другую область рассмотрения. Полученное предложение охватывает большой круг получателей сообщения (не только, кто желает, но и кто только планирует семью). Только реализация трех аспектов культуры речи делает высказывание или, оставаясь в терминах теории коммуникации, сообщение успешным, эффективным.

Задание 1. Опишите свой круг общения (до 15 чел.), перечислив тех людей, с которыми вы находитесь в постоянном коммуникативном взаимодействии. Сгруппируйте по общим признакам. Определите особенности общения с каждой группой. Назовите каждый вид общения.

«*»Количество групп должно получиться от 3 до 7-9. Дайте приблизительные названия этим группам общения, например, семейный, родственник, дружеский, коллеги, деловой, служебный, профессиональный, домашний, детский, приятельский и т.п. Укажите различия между ними.

Задание 2. Какие виды общения существуют? Составьте свою классификацию ситуаций общения.

- 1.
- 2.
- 3.

Задание 3. Какие цели преследует говорящий в разных ситуациях общения?

- 1.
- 2.
- 3.

Задание 4. В соответствии с классификацией видов общения распределите следующие речевые ситуации по группам. Назовите цели в каждом виде общения.

- а) телефонный разговор матери с сыном по поводу успехов в школе;
- б) беседа однокурсников о прошедшей сессии;
- в) разговор с незнакомым человеком в купе поезда;
- г) диалог между молодыми мамами, гуляющими с детьми в парке.

Задание 5. Определите, к какому виду общения относится данное высказывание. Назовите, какие цели реализуются в каждом виде общения.

- а) – Привет! Отлично выглядишь!
- б) – А у вас есть такие сапоги на размер меньше?
- в) – Выходи за меня замуж!
- г) – Привет! Сегодня совещание в 15.30. Помнишь об этом?
- д) – Давно вы здесь отдыхаете?
- е) – Сегодня прекрасная погода для рыбалки!
- ж) – Хорошая погода! Поехали на речку!

Задание 6. Понаблюдайте за своей ежедневной речью – разговоры с коллегами, подчиненными, начальниками, друзьями, преподавателями, со старшими и младшими родственниками, с сотрудниками библиотек, с продавцами в магазине и др.

1. Как изменяется ваша речь в зависимости от собеседника?
2. Какие цели вы преследуете в каждом случае?
3. Какие формулы обращения, приветствий, просьб, извинений, сочувствия вы используете в каждом конкретном виде общения?

Задание 7. Пример, приведенный И.А. Стерниным, показывает отличие эффективного общения от результативного. Определите, в каких из пяти предложенных коммуникативных ситуаций цели достигнуты говорящим? Можно ли назвать это эффективным общением.

1. – Передайте, пожалуйста, соль!
– Пожалуйста!
2. –Передайте, пожалуйста, соль!
– Простите, здесь соли нет.
3. –Дайте соль!
– А почему так грубо?
4. –Передайте, пожалуйста, соль!
– Что?
5. –Передайте, пожалуйста, соль!
– На!

«*» На основе данного упражнения попробуйте сформулировать условия эффективного общения.

Задание 8. В таблице даны принципы бесконфликтного общения. Как вы думаете, в чем суть каждого принципа, и какими приемами можно их реализовать?

Принципы бесконфликтного общения	Что это означает
Принцип терпимости к собеседнику	
Принцип благоприятной самоподачи	
Принцип минимизации негативной информации	

2. ЭТИЧНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ СИТУАЦИЙ ДЕЛОВОГО И НЕДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

В деловом и светском этикете есть темы, запретные для обсуждения. Попытки говорить на эти темы с коллегами, начальниками или подчиненными в разных ситуациях официального или полуофициального общения приводят, во-первых, к снижению репутации обоих собеседников и, во-вторых, к конфликту в коллективе. Специалистами по общению составлен краткий и расширенный список тем, подходящих для делового и светского общения между незнакомыми, малознакомыми и хорошо знакомыми собеседниками.

Задание 9. Апеллируя к собственному коммуникативному опыту, сформулируйте три бесконфликтные темы, подходящие для светского или делового неформального общения незнакомых или малознакомых собеседников. Охарактеризуйте свойства каждой темы, доказывая ее бесконфликтный характер.

- 1.
- 2.
- 3.

Задание 10. Выберите из предложенных тем для светских или деловых неформальных разговоров, взятых из книги Гласса Л. «Психологическое самбо», подходящие для хорошо знакомых сотрудников (1), малознакомых сотрудников (2) и сотрудников-друзей (3). Проставьте номера тем для каждой группы. Предложите свои темы для разных собеседников.

«*» Автор классифицировал темы по степени важности. Выполняя задание, помните, что чем больше сходств между собеседниками во вкусах, интересах, предпочтениях, тем сильнее взаимопонимание и уровень доверия. Больше сходств возникает, в свою очередь, если тема обсуждается глубоко и разносторонне.

Категория 1 — Общие темы

1. Еда (рестораны, приготовление, рецепты, любимые блюда)
2. Путешествия (отпуска, куда вы собираетесь поехать, куда уже ездили, что вам нравится и что не нравится, что вы видели, купили и ели)
3. Одежда (мода, шопинг, скидки, куда лучше ездить за покупками)
4. Недвижимость (дома, расположение, районы, оформление, цены)
5. Безопасность (погода, защита, криминал, природные катаклизмы, ЧП, опасные зоны)

Категория 2 — Отношения

6. Люди, семья, межличностные отношения
7. Плохие, хорошие и бывшие отношения
8. Свидания
10. Люди в новостях, знаменитости и другие публичные личности
11. Люди, которых и вы и ваш собеседник любите или не любите
12. Начальники, подчиненные и коллеги
12. Другие интересные люди, с которыми вы встречались
13. Иностранцы, люди, с которыми вы познакомились во время путешествий, представители других культур
14. Новости о каких-то конкретных людях
15. Люди, которыми вы восхищаетесь, и люди, которые вас бесят (например, одиозный телеведущий)

Категория 3 — Интересы, достижения и мнения

16. Путешествия (культура, история)
17. История наций
18. Политическая ситуация в различных странах
19. Отношения к конкретным событиям, мнения
20. Система ценностей
21. Проблемы на работе, развитие карьеры, достижения в прошлом
22. Достижения и неудачи
23. Искусство и шоу-бизнес, мнения и информация (фильм, спектакль, музыка)
24. Проблемы со здоровьем
25. Личные отношения

3. ЭВФЕМИЗМЫ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ ЭТИЧНОСТИ РЕЧИ

Исторически выработались в языке косвенные наименования предметов и явлений, которые представляются говорящему неприличными и грубыми. Такие заменные слова, функция которых смягчение эффекта высказывания, называются эвфемизмами. Существуют разные способы эвфемизации, например: *нетрезвый* вместо *пьяный*, *уйти из жизни* вместо *умереть*, *насекомое* вместо *вошь*, *таракан или клоп*, *зайти кое-куда* вместо *туалет*, *припудрить носик* вместо *сходить в туалет*, *проблемная кожа* вместо *жирная кожа*, *акне* вместо *угри* и т.д. В Англии, США, многих стран западной Европы существуют словари эвфемизмов, помогающие людям в выборе смягченных обозначений тех или иных понятий. Обратившись к «Словарю эвфемизмов русского языка» Сеничкиной Е.П., можно научиться подбирать этичные слова на родном языке для разных ситуаций общения.

Задание 11. Чтобы минимизировать негативные слова и выражения, надо уметь заменять их эмоционально нейтральными словами (эвфемизмами). Подберите этичные эквиваленты к следующим отрицательно-оценочным словам:

Скупой–
Толстый –
Тощий –
Старомодный –
Сумасшедший –
Грязный –
Трусливый –
Глупый –
Агрессивный –
Развязный –
Некрасивый –

Задание 12. В предложениях, взятых из «Словаря эвфемизмов», употребляются слова, смягчающие прямоту, резкость, а иногда и грубость. Необходимо подобрать по смыслу эвфемистическое выражение в предложение на месте скобок. В некоторых предложениях указано слово, стоящее после знака //, которое надо заменить.

1. И вот в ответ на мою поддержку (.....) такой ход // вм. предательство.

2. Привыкнув не церемониться с хорошенькими поселянками, он было хотел ее обнять; но Лиза отпрыгнула от него... «Если вы хотите, чтобы мы были вперед приятелями, – сказала она с важностью, – то не извольте (.....).
3. Не надо было так делать. Это (.....) поступок // вм. Вы совершили глупость.
4. – А что с брюками? Почему ты их мне не даешь? / – Да, они (.....) // вм. испорчены.

Задание 13. Эвфемизмами в ряде случаев являются антонимы с частицей «не». Подберите к следующим словам эвфемизмы, используя положительно-оценочное прилагательное с отрицательной частицей.

Например:

Мрачный, угрюмый (о человеке) – неприветливый

«*» Полученные слова не являются полными эвфемизмами, то есть полностью смягчающими отрицательные качества обозначаемого. В таком случае можно говорить о частичной эвфемизации.

1. Вздорный, тяжелый (характер)
2. Лицемерный
3. Бестактный
4. Страшный (вид)

Задание 14. Слева в таблице даны конфликтогенные высказывания, взятые из пособия «Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий», справа – их корректные эквиваленты. Проанализируйте, за счет каких языковых средств смягчается тон высказывания

1. В вашем докладе полностью отсутствует логика!	В вашем докладе недостаточно четко выстроена система аргументации // Выводы в вашем докладе непоследовательны и не подтверждены всем ходом аргументации.
2. Ну и название для реферата вы выбрали! Сплошной примитив,	Тема реферата сформулирована некорректно. Она повторяет

да еще до боли затаскано.	многочисленные исследования // Тема достаточно исследована, что-то новое найти очень трудно. Необходимо рассмотреть ее в другом аспекте.
3. Все ваши утверждения голословны! Вы не привели ни одного сильного аргумента!	На мой взгляд, ваши утверждения декларативны /бездоказательны. Вы можете привести другие аргументы в подтверждение своего тезиса?
4. Как вы смеете вламываться в аудиторию посреди лекции!	Давайте договоримся: кто опаздывает, тот очень тихо, никому не мешая, ни с кем не переговариваясь входит и садиться на свободное место.
5. Вы не приложили даже мизерных усилий, чтобы подготовиться к экзамену! Как вам не стыдно!	Вы недостаточно хорошо подготовились к экзамену. Складывается впечатление, что вы не открывали учебник. Вам необходимо еще поготовиться // Потрудитесь над собой!

Задание 15. По образцу предыдущего задания, используя смягчающие средства языка, трансформируйте конфликтогенные фразы в нейтральные.

Учебная сфера:

1. Что это за курсовая работа? Вы просто скачали готовую из Интернета!
2. Вы не правы!
3. Во введении одни лирические отступления!
4. Ссылки вообще вас не интересуют, как будто вы все сами придумали и написали!
5. Что вы рассказываете? Это не относится к заданной теме!

Деловая сфера:

1. Мне надоело делать одно и то же.
2. Я за тебя делаю работу, пора бы и тебе поработать.
3. Я ничего не понимаю!
4. Что ты орешь на меня!
5. Что ты смеешься?
6. Я тебе послала по электронке материалы еще вчера! Ты смотрел?
7. Неужели нельзя было за весь день позвонить и спросить график приема документов?
8. Я не хочу с тобой разговаривать!

4. КОНФЛИКТНЫЕ СЛОВА И КОНСТРУКЦИИ

В любом развитом языке можно обнаружить конфликтогенные слова, выражения и конструкции, нарушающие общение и приводящие к негативному эмоциональному и психологическому состоянию участников коммуникации (обиде, раздражению, неприятию). Необходимо знать эти конфликтные средства и научиться избегать их в особо важных разговорах и беседах. К ним относятся:

- Отрицательно-оценочные слова («грязный», «жирный», «дурацкий» и т.д.)
- Нелитературные слова и выражения:
 - разговорно-сниженные слова («сказануть», «шариться» и т.д.),
 - сленгизмы («зависнуть», «раскрутиться» и т.д.),
 - просторечизмы («силком», «ихний», «уделать» и т.д.),
 - жаргонизмы («видак», «халява», «бухнуть» и т.д.),
 - бранная и табуированная речь.
- Слова, вызывающие неприятные или нежелательные ассоциации.
- Императивные конструкции («Принеси!», «Сделай немедленно!», «Давай!» и др.)
- Отрицательные конструкции («Не делай этого!», «Не начинай!», «Не забудь!» и др.)
- Ироничные и шуточные значения слов в высказываниях («Такой умный!», «Простой такой!», «Прекрасно выглядишь! Не выспался?» и др.)
- Ироничный и шуточный тон (интонация).

Задание 16. В публицистическом тексте используются яркие оценочные слова и выражения для привлечения внимания к описываемому событию. Проведем стилистический эксперимент. Представим, что этот текст произносится публично и непосредственно людям, о которых идет речь. Найдите и подчеркните конфликтогенные речевые средства в новом виде текста.

В четверг вечером в столицу приехал знаменитый американский актер, герой костоломных боевиков Чак Норрис. В Москву стареющая кинозвезда заявила на открытие собственного клуба и казино «Бeverли Хиллз», а также для проведения переговоров с финансовыми компаниями о расширении своей деятельности в России.

Господин Норрис подошел к раскручиванию русского бизнеса очень ответственно и помимо своего звездного тела привез еще несколько популярных у нас песен исхудавшего греческого певца Демиса Руссоса и сразу трех героев «Санты-Барбары», которых иначе, как Си Си Кепвелл, Мейсон и Тед, у нас не называют. Вся компания с пафосом разместилась в Палас-Отеле, сняв всего пятнадцать номеров. Естественно, президентский номер за 1300 долларов за ночь достался самому главному, то бишь Чаку Норрису. Остальные звезды расположились в двухэтажных номерах люкс, которые, впрочем, обставлены не хуже президентского и отличаются от него лишь размерами.

Пробудет эта честная компания до завтра. Причем Чак Норрис успел за эти дни сняться в передачах сразу у нескольких телекомпаний. Но что самое интересное, его заманил к себе в «Смак» главный рок-кулинар страны Андрей Макаревич и заставил что-то варить-парить на своей телекухне. Так что на сей раз в России голливудский каратист предстанет сразу в грех ипостасях: актер, бизнесмен, повар.

(Рязанцев А. Чак Норрис въехал в Россию со «Смаком»// МК. 1996. 26 окт.)

Задание 17. Прочитайте слова. Разделите слова на две группы: слова с оценкой (положительной или отрицательной) и безоценочные номинации.

Говорить, хороший, успешный, умение, правильный, неопытный, выдворить, выгнать, идти, лететь, сказать, сказануть, зелененький, ручка (в значении «пишущее устройство»), карандашик, особенный, вопрос, установить, ответить, открыть, не в себе, плестись, лохматый, подстриженный, здоровый, нормальный, чувство обиды, злость, раздражение, смех, телевизор, видак, компьютер, электронка, глазок.

Задание 18. Найдите нейтральные средства в предложенном выше тексте, предварительно ознакомившись с понятием *нейтральные средства*, взятым из словаря-справочника «Выразительные средства русского языка и речевые ошибки и недочеты» (см. Справочные материалы).

Задание 19. Найдите среди предложенных слов просторечную лексику. В просторечной лексике выделяют народное просторечие, просторечие малообразованных и грубое просторечие. Для более точных ответов воспользуйтесь толковыми словарями русского языка.

«*» Рекомендуется сначала сделать это задание без помощи словарей, опираясь на свои знания литературного языка и нелитературных форм. Затем проверить себя по словарю. Необходимо помнить, что словари могут по-разному толковать понятие *просторечие*, поэтому данные в разных словарях могут различаться. Связано это, может быть, и с разными временными границами. Слово в словаре Д.Н. Ушакова может быть с пометой «простор.» как это соответствовало языковой ситуации того времени (30-е годы XX века), а в современных словарях оно фиксируется без этой пометы, так как слово перешло в литературный язык.

Пустяк, валенки, рукавицы, небось, таперича, обувка, представление, силком, вчерась, ихний, особливо, хужеть, послабже, уличный, завсегда, дуже, пользительный, заместо, мужик, баба, девка, гонитель, рифмоплет, вчерась, красочный, половник, здря, звОнит, бАушка, мермалад, друшлаг, отсюдова, занавески, худой (в значении «плохой»), приятственный.

Задание 20. Определите, какие из вариантов приведенных слов или выражений соответствуют литературной речи, а какие – просторечию.

Лягу – ляжу, кладу – ложу, положи – поклады, противень – протвень, конфорка – камфорка, с брелоком – с брелком, туфлей – туфель (Род.п. мн. ч.), мягонький – мяконький, ехай – поезжай, на бюллетене – на бюллетне, вряд ли – навряд ли, Сколько время? – Сколько времени?, Без десяти три – Без десять три, помидор – помидора, поставить подпись – поставить роспись.

Задание 21. Расположите приведенные корректные ответы на оскорбления в порядке убывания конфликтной силы, то есть от наиболее эмоциональных к сдержанным высказываниям.

- Это оскорбительно
- Ваши слова меня сильно задевают за живое
- Что вы сказали? Я не расслышал(а)
- Простите, я не понял(а)
- Простите, это вы мне
- Твои слова меня ранят
- Это очень обидные слова
- Это возмутительно
- Вы ведете себя недопустимо. У нас не получится вести общее дело.

5. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕЧИ

Речевой этикет понимается как система языковых знаков и правил их употребления, принятых в данном обществе в данное время с целью установления речевого контакта между собеседниками и поддержания общения в эмоционально-положительной тональности в соответствии с речевой ситуацией. (А.Г.Балакай. Словарь русского речевого этикета).

К этикетно-речевым жанрам относятся формы приветствия и прощания, знакомства и представления, благодарности и извинения, поздравления и пожелания, сочувствия и утешения, отказа и возражения, похвалы и комплиментов и др.

Обращение – первый шаг для сближения говорящего с аудиторией или с собеседником. В зависимости от выбранной формы контакт может быть установлен искренне и дружески, а, возможно, с сохранением дистанции.

Задание 22. Какие обращения уместны, а значит наиболее эффективны, в следующих ситуациях общения.

- 1) В официальном публичном общении (к аудитории)
- 2) В официальном партнерском общении
- 3) В неофициальном (светском) общении

Задание 23. Какие обращения к незнакомому человеку есть в современном русском литературном языке, и какие из них (или другие) используются в современной русской речи?

«*» Подумайте над такими формами, как *гражданин, товарищ, уважаемый, любезный, молодой человек, девушка, господин, дама, дамочка, гражданочка, девочка, мальчик, дружочек.*

Задание 24. Назовите формы привлечения внимания в разных ситуациях (на улице, в аудитории, в кафе, в транспорте).

Задание 25. Какие обращения используются в деловой переписке (к коллективному адресату, к конкретному лицу)? Покажите, как можно варьировать дистанцию общения с помощью формул обращений?

Задание 26. В чем особенность обращений *мужчина, женщина*? Можно ли употреблять термины родства (*дед, папаша, дочка, тетя, дядя* и др.) в качестве обращений к незнакомым людям?

Задание 27. Внимательно прочитайте правила обращения на «Вы» и «Ты» в русском языке. Какое, на Ваш взгляд, существует слабое место в данных правилах? Как это реализуется в повседневном деловом и личном общении?

На «Вы» следует обращаться:
к незнакомым или малознакомым людям;
к равному и старшему по возрасту и положению;
к представителям другого пола;
к своему другу или приятелю в официальной обстановке;

Обращение на «ты» возможно:
к близким друзьям и родственникам, хорошо знакомым в неофициальной обстановке общения;
к равной или младшей по возрасту;
в детских и молодежных коллективах.

Приветствие выражает добрые намерения по отношению к собеседнику, а также желание вступить в контакт.

Задание 28. Пользуясь справочным материалом на с. 28, выпишите ниже наиболее употребительные формулы приветствия для разных ситуаций.

- 1) В официальном публичном общении (к аудитории)
- 2) В официальном партнерском общении
- 3) В неофициальном (светском) общении

Задание 29. Назовите возможные ответы на приветствия в деловом общении. В чем их особенность?

Задание 30. Представьте ситуации, в которых могут быть употреблены следующие формы приветствий. Для какого вида общения они характерны?

Почет и уважение!
Всем привет!
Салют!

Вот так встреча!
Как я рад вас видеть!
Здорово!
Приветик!
Превед!

Формулы **знакомства** позволяют войти в необходимый контакт с ранее неизвестным человеком, используя помощь посредника (это называется **представление**) или непосредственно, установить возможность дальнейшего общения.

Задание 31. Пользуясь справочным материалом на с. 28, выберите наиболее употребительные и этичные формулы знакомства в современной русской речи.

Задание 32. Для повышения эффективности ситуации формулы этикета можно сопроводить объяснением причины, которая побуждает вступить в контакт. Называется такой прием условно «что/почему». Приведите 4-5 примера применения техники «что/почему» в ситуации знакомства.

Я давно хотел с вами познакомиться, так как
Мне хотелось бы познакомиться с вами, чтобы
Нам пора познакомиться
Очень приятно с вами познакомиться
Давно искал случая с вами познакомиться

Задание 33. Какие возможны ответные реплики в ситуации знакомства в неофициальной ситуации?

Представление бывает двусторонним или односторонним. Последнее происходит чаще всего тогда, когда собравшимся на заседание, совещание, торжество, встречу представляют организаторов этих встреч или участников, которые незнакомы всем или части собравшимся.

Задание 34. Апеллируя к собственному коммуникативному опыту, напишите фразы представления для официального и неформального вида общения.

В официальном общении

В неофициальном общении

Извинение – словесное выражение просьбы о прощении, извинении за что-либо, искупление вины за чей-либо поступок. Кроме того, формулы извинения предваряют те реплики, которыми один из говорящих хочет обратить внимание на свою позицию, прерывая собеседника или противореча ему.

Задание 35. Какие формы извинения допустимы и недопустимы в деловом общении. Пользуясь справочным материалом на с. 29, выпишите такие формы в два столбика. Объясните свой выбор.

Задание 36. Формы извинения используются не только для выражения просьбы о прощении, искупления вины, но и в ситуациях, когда говорящий нарушает беседу, входя в помещение. Какие из приведенных фраз являются подходящими для такой ситуации, не принижая достоинства говорящего и оставаясь корректным по отношению к собеседникам.

- Я не помешал?
- Я помешал?
- Можно побеспокоить?
- Послушайте меня?
- Извините, можно?
- Могу я войти?
- Уместно ли мое вторжение?
- Можно вас прервать?
- Я войду?

Задание 37. Пользуясь справочным материалом на с.30, выпишите в два столбика ответные реплики на извинения. Обратите внимание на этичность некоторых форм. Выберите такие формы, которые не обижают обоих участников.

Формулы **благодарности** позволяют продемонстрировать вежливость, воспитанность, признательность, отреагировать на поздравление, на высокую оценку деятельности, значит, в конечном итоге расположить собеседника к дальнейшим позитивным действиям.

Задание 38. Выберите наиболее подходящие формулы благодарности для современного делового общения.

Разрешите поблагодарить вас за...
Позвольте выразить мою (нашу) благодарность
Я хотел бы выразить свое сердечное спасибо
Я буду весьма признателен
Я буду очень признателен
Я буду очень благодарен
Вы так великодушны
Вы меня очень выручили
Вы оказали мне большую услугу
Вы очень (так) внимательны
Вы очень (так) любезны
Выражаю Вам (свою безграничную, огромную...) благодарность (за...)
Вы сама доброта
Да воздаст Вам Бог (Господь) за...
Дай Бог Вам здоровья
Дай пожму твою руку
Должен (Я должен) поблагодарить Вас (за...)

Задание 39. Почему следующие формы считаются недопустимыми в деловом общении и их следует избегать. Уместны ли они в дружеском общении?

Мерси
Гран мерси
Благодарствую
Благодарю, не ожидал
спасибо за сюрприз
И на этом спасибо
Спасибочки
А спасибо в карман не положишь
Осчастливили вы меня
Не на чем
Дайте я Вас поцелую (расцелую)
У меня нет (не хватает) слов, чтобы выразить Вам свою благодарность
(признательность)
Бог воздаст Вам (за Вашу доброту...)
Бог заплатит Вам (за Вашу милость...)
Не дорог подарок, а дорого внимание

Задание 40. Какие формулы благодарности можно использовать в деловом неформальном или светском общении, когда хочется выразить свои чувства, свою признательность собеседнику за подарок, услугу или помощь? Используйте справочный материал.

Не забуду вашей доброты
Не знаю, как мне вас благодарить
Не знаю, что бы я без вас делал
Нет слов, одни эмоции
Премного вам благодарен
Премерси

Задание 41. Распределите следующие ответы на благодарность на три группы. В первой группе – для официального общения, во второй – для неофициального, в третьей – для дружеского общения. Для справки обращайтесь к материалам из «Словаря русского речевого этикета» (с. 35-36).

Мне не стоило труда сделать это
И вам тоже большое спасибо
На доброе здоровье
Рад помочь
Спасибо, господи
Мне это нетрудно
Всей душой
В долгу как в шелку
Во здравие

Формулы **просьбы, предложения, приказа** позволяют направить действия собеседника в нужное русло, предопределить нормативное выполнение каких-либо действий или предостеречь от чего-либо.

Степень категоричности просьбы или приказа зависит от того, входит ли ожидаемое от подчиненного действие в круг его непосредственных обязанностей. Если – да, то уместен и приказ, если – нет, то лучше попросить, придав просьбе оттенок доверительности и конфиденциальности.

Задание 42. Проанализируйте различные формы просьбы для делового общения.

Прошу Вас
Пожалуйста, объясните
Прошу вас уточнить сказанное

Настоятельно прошу Вас
Можно Вас попросить
Вы можете сказать
Могли бы сделать
Можешь сделать
Мог бы ты
Могу я позвонить
Могу я спросить
Убедительно прошу вас

Задание 43. В чем особенность следующих форм просьбы? В каких ситуациях они могут быть эффективны? Выделите слова, которые превращают просьбу в требование.

Вы должны сделать
Следует позвонить по этому телефону
Необходимо съездить за бланками
Вам следует перезагрузить компьютер
Надо срочно позвонить и узнать часы приема
Сделайте одолжение
Не могу ли я попросить
Не могли бы вы передать чистый бланк

Задание 44. Напишите записку учительнице в школу об освобождении вашего ребенка от урока физкультуры. Постарайтесь найти эффективную форму просьбы, избегая повеления и заискивания.

Формулы **прощания** завершают публичную речь, деловой разговор или светскую беседу в том ключе, который соответствует результатам общения в конкретной ситуации. Даже самая нейтральная формула прощания может приобрести определенное звучание в зависимости от содержания и результатов общения.

Задание 45. Пользуясь справочным материалом на с.33, выпишите формулы прощания для следующих ситуаций общения.

- 1) В официальном публичном общении
- 2) В официальном партнерском общении

3) В неофициальном (светском) общении

Задание 46. Для повышения эффективности общения формулы прощания (расставания, завершения общения) можно сопроводить выражением благодарности, надежды на сотрудничество, словами взаимопонимания, комплиментами, различными пожеланиями. Приведите 5-7 синкретичных форм прощания.

6. ЭТИЧНЫЕ И НЕЭТИЧНЫЕ ФОРМЫ КОМПЛИМЕНТОВ И ОТВЕТОВ НА НИХ

Задание 47. Какие из приведенных ниже утверждений являются эффективными комплиментами, одобрительными высказываниями? Как похвалу сделать необидной?

- 1) Ну, старик, не ожидал!
- 2) Молодец, почти как Вася!
- 3) Умничка, хвалю!
- 4) Костюм произвел фурор!
- 5) Молодец, да не слишком
- 6) Руки у тебя действительно золотые, а вот язык твой – враг твой!
- 7) Прекрасно выглядишь!

Задание 48. Являются ли следующие высказывания эффективными комплиментами?

Вы хороший руководитель.
У вас красивая прическа.
Мне нравится ваша сумочка.

Задание 49. Применяя технику «что/почему», сделайте следующие комплименты более эффективными:

Восхищаюсь Вами
Был(а) очень рад(а) увидеться с Вами

Вы оптимист
Вы очень внимательны
Вы очень добры
Легкая у Вас рука
Какая приятная встреча!

Задание 50. Какие из приведенных ниже ответов на комплимент вы считаете подходящими в деловом общении?

Благодарю (за комплимент)
Весьма польщен
Взаимно
Вы делаете мне много чести
Вы мне делаете комплимент
Вы мне льстите
Вы преувеличиваете (мои достоинства)
Много чести
Доброе слово и кошке приятно
Лестно слышать
Ну уж (Вы скажете тоже)
Ну что Вы
Приятно слышать
Рад(а), что Вам понравилось
Спасибо (за комплимент)
Что было, то было
Спасибо на добром слове

Задание 51. Составьте комплимент в ситуациях общения, где вы считаете необходимым.

1. Похвалите новую необычную прическу сотрудницы.
2. Поблагодарите сотрудника и похвалите его, что он быстро отправил ваше письмо со своего ящика, так как ваш ящик по каким-то причинам заблокирован.
3. Похвалите новую сумочку подруги.
4. Поблагодарите кого-то из близких за то, что дали выспаться в воскресное утро.
5. Похвалите соседей, что у них было тихо в субботний вечер.
6. Похвалите продавщицу в магазине за хорошее обслуживание.
7. Похвалите новые туфли коллеги.

7. ЭТИЧНЫЕ ФОРМЫ ОТКАЗА, НЕСОГЛАСИЯ И ВОЗРАЖЕНИЯ

Задание 52. Эффективно сформулировали свой отказ купить новый телефон родители Семена?

Семен, мы с мамой подумали о покупке тебе нового сотового телефона и пришли к выводу, что пока это ни к чему. Подумай сам, ведь главное в телефоне – это хорошая связь. С этой точки зрения у тебя просто отличный мобильник! Говоришь, что весь в царапинах, так купи лучше новый чехольчик. А переводить деньги просто так, мы не видим смысла. Лучше я куплю тебе действительно нужную вещь!

Задание 53. Ниже представлены формулы несогласия, возражение, отказа, приводимые в «Словаре русского речевого этикета». Подумайте, какие формы являются эффективными в деловом общении. Конкретизируйте, в каких речевых ситуациях.

Нет
Не могу
Не могу с вами согласиться,
Благодарен за честь, но...,
Всей бы душой, но...;
Нет уж, извините;
Воля Ваша, но...;
Простите, но...;
Охотно бы, но...;
Совершенно справедливо, но...;
Вынужден Вам возразить;
Вынужден с Вами не согласиться;
Вынужден Вас огорчить, но это невозможно...;
Почел бы за честь, но...;
Должен Вам возразить,
Должен с Вами не согласиться,
К сожалению, ничем не могу Вам помочь...;
Много (премного) благодарен за честь, но...;
Ваша власть, но...;
Сочувствую Вам, но...;
Рад был бы, но...;
Извините, но это не так;
К сожалению, не могу (ничем не могу помочь);
Мне очень жаль, но...;
Виноват, но это не так...;
Позвольте Вам возразить,
Позвольте с Вами не согласиться,
Позволю себе возразить,
Сожалею, но...;
С удовольствием бы, но... Это не в моих силах (власти),

Задание 54. Представьте такую ситуацию. От вашей организации необходимо послать несколько человек на выставку «Чистая вода» («Экологический форум»/ «Новые достижения в ... области» и т.д.), которая пройдет в г. Бор с 3-8 января. Вежливо и развернуто откажитесь от этого предложения. Сформулируйте речевые приемы эффективного отказа.

Задание 55. Дан фрагмент интервью журналиста центральной газеты с ведущей программы «Говорим по-русски» М. Королевой. Обратите внимание, как корректно выражает свое несогласие известная журналистка. Как еще этично можно сформулировать свое несогласие?

- Вас не коробит анонс к вашей воскресной передаче?
- Нормальный анонс. А что вас в нем смущает?
- Графоманская и совершенно топорная перелицовка хрестоматийных строк. (Далее приводится комментарий журналиста к анонсу). Вы не пытались протестовать?
- Я вас сейчас разочарую. < >. Если бы этот анонс мне категорически не нравился, я бы, наверное, сделала все, чтобы он не прозвучал.
- Вам это нравится?
- Да. К тому же этот анонс идет давно. Он привлекает внимание. Будь этот анонс выверен до последнего слова, до последней буквы, он, мне кажется, не привлекал бы внимания. Кстати, прямых ошибок вы там все-таки не найдете.
- А два «бы»?
- Вы первый человек, который мне об этом говорит.
- А то вы не знаете.
- Мне – нравится.
- Но вы понимаете, что там второе «бы» – лишнее?
- Понимаю. Но в разговорной-то речи это возможно.
- Это не разговорная речь. Это анонс программы.
- Здесь мы не договоримся.

Задание 56. Внимательно прочитайте следующие формы несогласия. Найдите закономерность, с помощью каких эвфемистических слов обозначается разногласие.

Наша точка зрения несколько расходится с вашей.

Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.

Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, не можем принять предложение.

У меня/ нас несколько другое (иное) мнение.

Я/ Мы придерживаюсь другого (иного) мнения/ взгляда/ стратегии/ тактики.

Трудно согласиться с таким подходом к решению проблемы/ задачи.

Дискуссионно/ Спорно, что...

Это интересный подход к проблеме, давайте его обсудим после принятия решения по данному вопросу (он требует дополнительных усилий).

Давайте немного отстранимся и постараемся подойти к вопросу с другой стороны.

Мы и правда слишком расходимся в данном вопросе.

8. ЭТИЧНЫЕ ФОРМЫ КРИТИКИ И ОТВЕТЫ НА КРИТИКУ

Задание 57. Прочитайте текст. Какие ошибки допускает говорящий в данном случае?

1) Да ты где мотался? Уже 3 часа ночи! Совсем обнаглел! Тебе на меня плевать! Права была моя мама! Все мужики – эгоисты! Ты всю жизнь мне испортил! Уж лучше бы я вышла замуж за соседа. Он всегда домой вовремя приходит и не шляется, где попало.

2) Вы просто тупицы. Ничего не можете сделать по-нормальному. Я знал, что вы обязательно что-нибудь натворите. Будете вы когда-нибудь работать нормально? Просто не знаю, что мне с вами, безмозглыми и безрукими, делать.

Задание 58. Согласны вы с утверждением, что критику надо начинать со слов одобрения? Сформулируйте правила конструктивной критики.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Задание 59. Распределите по группам «Критика-похвала»(1), «Критика-озабоченность»(2), «Критика-удивление» (3), «Критика-сопереживание» (4), «Критика-предупреждение» (5), «Подбадривающая критика» (6), «Критика-замечание» (7), «Критика-аналогия» (8), «Критика-смягчение» (9) следующие критические высказывания:

1. Если вы и в дальнейшем будете допускать промахи, то пеняйте на себя.
2. Как, и вам это нравится?

3. Мне близка ваша позиция, но подумайте о подчиненных, каково им сейчас.
4. Не знаю, смогу ли я вам доверить такое дело в следующий раз.
5. Ну вот, так уже совсем неплохо, дело осталось за малым.
6. Наверное, в том, что произошло, виноваты не только вы. Наверное, вам неправильно объяснили задачу.
7. Все было хорошо, но только не совсем вовремя. Видно, что вы старались, но, увы, этого оказалось недостаточно.
8. Рекомендую вам самостоятельно сделать выводы из случившегося.
9. Вы слишком болезненно реагируете, не будьте таким импульсивным!
10. Не расстраивайтесь, я тоже не смог сделать это с первого раза.
11. Хочется верить, что впредь вы будете более внимательны.

Задание 60. Для того чтобы уметь критиковать конструктивно, необходимо научиться разделять наблюдения и оценки в высказываниях. В следующих предложениях найдите наблюдения и оценки, то есть факты и мнения.

1. Позавчера Андрей сердился на меня безо всякой причины.
2. Вчера вечером Анна не помыла посуду.
3. На совещании Сергей Владимирович не стал спрашивать моего мнения.
4. Мой дядя - хороший человек.
5. Пётр слишком много работает.
6. Стас очень агрессивно себя ведёт.
7. Саша каждый день приходит на работу ровно в 8.
8. Мой сын часто не чистит зубы.

Задание 61. Разделите мысли и чувства. Обратите внимание, основное отличие – мысль показывает, что мы думаем о других. Что дает разделение мыслей и чувств в эффективном общении?

1. Я чувствую, что ты меня не любишь.
2. Мне грустно, потому что ты уезжаешь.
3. Я чувствую страх, когда ты так говоришь.
4. Когда вы не здороваетесь со мной, я чувствую, что меня игнорируют.
5. Я счастлив, что вы можете приехать.
6. Вы отвратительны.
7. Я чувствую, что вы задели меня.
8. Я чувствую, что меня неправильно поняли.

Задание 62. В каких предложениях чувства говорящего выражены наиболее доступно для собеседника? Почему?

1. Я сержусь, когда говорю с вами, - я хочу уважения, а ваши слова звучат для меня как оскорбление.
2. Я злюсь на твоё опоздание.
3. Мне очень жаль, что ты не придёшь на ужин: я надеялся, что мы проведём этот вечер вместе.
4. Я подавлен тем, что мне не дали желанного повышения по службе.
6. Иногда высказанное кем-то замечание сильно меня задевает, потому что я хочу высокой оценки, а не критики.
7. Я рада, что ты приготовил обед.

Задание 63. В каких предложениях говорящий выражает конкретную просьбу к собеседнику?

1. Я хочу, чтобы вы меня поняли.
2. Я хотел бы, чтобы ты был более уверен в себе.
3. Я хотел бы, чтобы вы были честны со мной.
4. Я хочу, чтобы ты не превышал скорость.
5. Я хотел бы узнать вас лучше.
6. Я хотел бы, чтобы вы уважали моё право на личное пространство.
7. Я хотел бы, чтобы ты чаще готовила ужин.

Задание 64. Используя прием «Я-сообщение», сформулируйте критику в следующих ситуациях делового и личного общения. Выскажите критические замечания по поводу:

1. Немытой посуды.
2. Не в срок сделанной работы.
3. Неотправленного предложения клиентам.
4. Невыполненной работы.
5. Некачественно сделанной работы.
6. Неудобного рабочего графика.
7. Сверхурочной работы.
8. Невысокой зарплаты.

Задание 65. Какие ответы на критику можно считать этичными, если рассматривать разные ситуации получения замечаний, справедливых и необоснованных.

Спасибо

Спасибо, я учту это замечание /пожелание в дальнейшей работе

Да, я согласен частично / Частично соглашусь,

Это необоснованная критика в мой адрес

Кто вам такое сказал, все было не так

Да, правильно, мне надо было сначала позвонить

Хорошо, в следующий раз я посоветуюсь с...

Зато я у меня больше договоров, чем у нее

Спасибо, я буду стараться, я сам хочу научиться делать отчет в срок

Почему только меня ругают, так все делали

Справедливое замечание/требование, но у меня было мало времени

Может быть, вы разрешите эту работу выполнить за три дня?

9. ДРЕСС-КОД И ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

В коммуникативном процессе дресс-код («дресс» - одежда, «код» - зашифрованная, скрытая информация) является невербальным средством общения, который передает многомерную информацию о характере, темпераменте человека, его образе жизни, увлечениях, вкусе и др. Кроме этого, можно считать по дресс-коду ситуативную информацию о человеке – желаниях, ожиданиях человека в предстоящем коммуникативном процессе.

Является ли осознанным выбор человека своей одежды, аксессуаров или нет, в любом случае слушатель (реципиент) получает определенные сигналы, которые для себя интерпретирует в соответствии со сложившимися культурными традициями. В связи с этим становится значимым изучение общепринятых стилей одежды, символики цветов и оттенков, анализ делового дресс-кода, его стилистических разновидностей, создание публичного дресс-кода.

Задание 66. Пользуясь справочными материалами на с. 38, распределите оттенки по цветовым группам «Красный», «Оранжевый», «Желтый», «Зеленый», «Голубой», «Синий», «Фиолетовый».

Аквамаринный, Лимонный, Морковный, Абрикосовый, Бордовый, Сиреневый, Хаки, Терракотовый, Васильковый, Антрацитовый, Оливковый, Лиловый, Бирюзовый, Персиковый.

Задание 67. Выберите из предложенных оттенков подходящие для базовых цветов тона (костюмы, платья, жакеты).

Белый, Бежевый, Светло-серый, Черный, Серый, Синий, Голубой, Рыжевато-коричневый, Серо-коричневый, Шоколадно-коричневый, Терракотовый, Бордовый, Красный, Оливковый, Сине-фиолетовый.

Задание 68. Выберите из предложенных оттенков подходящие для дополнительных цветов (сорочки, блузки, топы, джемпера, свитера).

Лимонный, Абрикосовый, Желтый, Горчичный, Терракотовый, Мятный, Васильковый, Гранатовый, Персиковый, Розовый, Ярко-розовый, Голубой, Зеленый, Хаки, Белый, Серый, Оранжевый.

Задание 69. Допустимы для выступающего джинсы, капри (короткие брюки), узкие брюки, шаровары, длинные юбки?

Задание 70. Допустимы для выступающего такие виды обуви, как каблук-шпилька, лаковая обувь, ботильоны, босоножки, балетки, сланцы, туфли с открытым носом, туфли с открытой пяткой, угги?

Задание 71. Если принять следующую классификацию стилей одежды, то какие стили больше всего подходят для публичного выступления? Как трансформировать другие стили для выступления перед аудиторией? Какие требования необходимо учесть?

Классический стиль (официально-деловой)
Романтический стиль
Драматический стиль (творческий, богемный)
Повседневный стиль (кэжуал)
Спортивный стиль

Задание 72. Какие аксессуары из нижеперечисленных допустимы для публичного выступления?

Браслет из слоновой кости, серебряная цепочка с кулоном, брошь со стразами, длинные серьги, жемчужные украшения, серьги с темными камнями, бижутерия некрупных размеров, серьги с прозрачными камнями, золотая цепочка, бусы среднего размера, часы, антикварные украшения, финифть (серьги, броши).

РЕЗЮМЕ

Правила этичной речи

1. Использовать ПОЛОЖИТЕЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ средства языка (слова, выражения и конструкции, улучшающие характер высказывания и гармонизирующие общение).
 - 1.1. Эвфемизмы.
 - 1.2. Средства речевого этикета, корректные в данной ситуации.
 - 1.3. Техники общения:
 - техника «что/почему»;
 - техника «да/но/давайте».
 - 1.4. Приёмы речевого воздействия:
 - приём «Я-сообщение»;
 - приём активного слушания;
 - приём укрупнения собеседника;
 - приём индивидуализации собеседника.
2. Избегать конфликтных речевых средств (слов, выражений и конструкций, нарушающих гармоничное общение и приводящих к негативному эмоциональному и психологическому состоянию участников коммуникации (обиде, раздражению, неприятию)).
 - 1.1. Отрицательно-оценочные слова и выражения («грязный», «жирный» и т. д.)
 - 1.2. Нелитературные слова и выражения:
 - разговорно-сниженные;
 - сленгизмы;
 - просторечизмы;
 - жаргонизмы;
 - бранная, табуированная речь.
 - 1.3. Слова, вызывающие неприятные или нежелательные ассоциации.

Правила использования средств речевого этикета

1. Употреблять этикетные формы с учетом возрастных, гендерных, профессиональных, статусных, культурных характеристик обоих собеседников. В связи с этим рекомендуется составить индивидуальный блокнот «Мои личные формулы речевого этикета» для разных групп общения.

2. Избегать слов и выражений, подчеркивающих низкий статус (возрастной, должностной, социальный и др.) говорящего в асимметричном общении – *Виноват!*, *Много чести для меня*, *Премного благодарен* и др.
3. Избегать слов и выражений с ярко устаревшей окраской в деловом общении, особенно в речи собеседников молодого возраста – *Разрешите откланяться*, *Мое почтение*, *Благодарствуйте*, *Кланяюсь* и др.

Правила этичного внешнего вида выступающего

1. Использовать цветовую палитру, подходящую для публичных выступлений:
 - 1.1. Базовые цвета: синий, серый, серо-коричневый.
 - 1.2. Дополнительные цвета: холодные оттенки красного, светло-желтого, голубого, зеленого, оттенки фиолетового.
2. Избегать бирюзовый, оранжевый, салатный, желтый.
3. Подбирать одежду с закрытыми плечами, животом, неглубоким декольте. Длина юбок должна доходить до середины колена, брюк – до щиколотки.
4. Избегать просвечивающих тканей.
5. Выбирать закрытую обувь (исключение туфли с открытой пяткой для летнего времени).
6. Снимать гаджеты, отключать звук и вибросигнал у сотового телефона.
7. Украшения не должны звенеть (несколько браслетов, браслет с брелоками), блестеть (стразы и прозрачные камни) и качаться (длинные серьги, кулон на длинной цепочке).

КЛЮЧИ К ЗАДАНИЯМ:

К теме 1. Задание 2.

Виды общения: деловое, светское и дружеское.

К теме 1. Задание 3.

Цели общения: информационная, предметная и коммуникативная.

К теме 3. Задание 2.

1. Забавный, фантастический (ирон.)
2. Забываться
3. Непродуманный
4. Подпорчены

К теме 3. Задание 3.

1. Непростой, нелегкий
2. Непрямой
3. Нескромный
4. Неприветливый

К теме 3. Задание 4.

Языковые средства:

эвфемизмы

стилистически нейтральный синоним *повторяет* вместо *затаскано*, *входит* вместо *вламывается*,

антоним с частицей «не» (*непоследовательны, некорректны, недостаточно*)

конструкции в 1 л. мн. ч. («мы-язык») (*давайте договоримся*),

вводные конструкции (*на мой взгляд*),

К теме 3. Задание 5.

Учебная сфера:

1. Подобную работу я уже видел. По этой же теме и с этим материалом. Ресурсами Интернет можно пользоваться в качестве источников, но свою работу надо делать самостоятельно.

2. Давайте немного по-другому поставим вопрос // Давайте посмотрим по-другому на существующую проблему.

3. Во введении отсутствуют основные данные: цель и задачи исследования, материал, ход работы. Актуальность исследования можно сократить по объему.

4. Складывается впечатление, что вы проработали огромный материал по данной теме. Ваша задача – дать обзор по теме, поэтому обязательно укажите ссылки на источники.

5. Похоже, вы отвечаете на другой вопрос.

Деловая сфера:

1. Я готова взяться за что-то новое.

2. Давай будем поровну делить обязанности.

3. Похоже, мы идем не в том направлении. Давай вернемся немного назад.

4. Я вижу, тебя сильно раздражает то, что я сказала. Я совсем не к этому стремилась – может быть, ты объяснишь, что тебе так не понравилось.

5. Я вовсе не шутила. Что рассмешило тебя в моей просьбе/предложении?

6. Похоже, тебе не удалось посмотреть материалы по электронке. Ты можешь это сделать прямо сейчас. Это очень срочно.

7. Очень срочно: позвони и спроси график приема документов.

8. Мне не хочется ссориться. Давай попробуем разобраться в ситуации.

СПРАВОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ

1. К теме «Эвфемизмы как средство повышения этичности речи»

НЕЙТРАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ЯЗЫКА — языковые средства (слова, словосочетания, фразеологические обороты, синтаксические конструкции, грамматические формы и т.п.), употребляемые во всех функциональных разновидностях языка, в любой сфере общения, в устной и письменной формах речи. Например: *земля, человек, синий, верный, лежать, резать; высокое дерево, идти по траве; войти в положение; На небе ярко светит солнце; дом, дома, дому, дом, домом, о доме* и др. Н.с.я. называют также межстилевыми или общестилевыми языковыми средствами. (...) В различного типа словарях Н.с.я. обычно не сопровождаются никакими пометами.

Н.с.я. являются своеобразным «нулем координат», по отношению к которому выделяются языковые средства, являющиеся специфическими для каждого конкретного функционального стиля. Большую часть Н.с.я. составляет нейтральная лексика, ей противопоставляется стилистически маркированная, хотя некоторые исследователи считают, что нейтральность тоже разновидность стилистической окраски. Слова со стилистической окраской в словарях и справочниках сопровождаются специальными пометами {разг., сниж., высок., спец. и др.).

Н.с.я. являются основой, на которой базируются все функциональные стили языка. Многие исследователи высказывают мнение, что специфика каждого стиля определяется именно характером соотношения Н.с.я. и стилистически окрашенной лексики, а также качественным набором нейтральных элементов, обусловленным ситуационно-тематическими условиями.

Статус Н.с.я. может меняться со временем, так стилистически маркированные языковые средства могут стать нейтральными и наоборот. Напр., существительное *обаяние* в «Толковом словаре русского языка» под ред. Д.Н. Ушакова имело помету *разг.*, а слова *живописец* и *здравный* — помету *книжн., устар.* В более поздних толковых словарях эти слова описываются как нейтральные. И наоборот, в «Словаре русского языка» под ред. А.П. Евгеньевой слово *обитать* дается без помет, а в более позднем издании «Словаря русского языка» С.И. Ожегова это же слово дано с пометой *специ.* (По материалам словаря-справочника «Выразительные средства русского языка и речевые ошибки и недочеты»)

2. К теме «Речевой этикет как средство повышения этичности речи»

Приветствие

В кои-то веки!
Вот так встреча!
Всегда рады Вам
Всем привет!
Всенижайшее почтение
Гип! (Гип-гип-гип! Ура!)
Глубокое (глубочайшее) почтение
Горячий привет!
Горячо приветствую
Дай (давай) руку (лапу, пять...)
Доброго здоровья (здоровьица...)!

Доброго здравьица!
Доброе утро!
Добро жаловать!
Добрый вечер!
Добрый день!
Душевно рад (Вас видеть)
Желаю здравствовать!
Здоров!
Здорово!
Здорово живёте (-можете)!
Здорово идёте (сидите, стоите)!

Здорово ли живёте (поживаете)
Здоровы будем
Здоровы будьте (будете)!
Здрав будь (буди)!
Здравия!
Здравия желаю
Здравствуйте!
Здравствуйте Вам!
Здравствуйте, с кем не виделись
(кого не видел...)
Здравствуй ты, здравствуй я,
здравствуй, милая моя!
Какая встреча!
Какие гости!
Какие люди по улицам ходят (и без
охраны)!
Как я рад Вас видеть!
Кого я вижу!
Кто к нам пришёл (пожаловал...)!
Лёгко на помине
Мир вам!
Мир вам и я к вам
Мир вашему дому!
Мир дому сему!
Мир тесен!
Многолетнего здравия!

Знакомство и представление

Вы (не) знакомы?
Давайте знакомиться
Давайте познакомимся
Давно желал (искал случая) с Вами
познакомиться
Давно о Вас слышан
Как Вас звать (зовут)?
Меня зовут (...)
Много о Вас слышан (слышал)
Можно с Вами познакомиться?
Моя фамилия (...)
Нам надо (пора) познакомиться
Слышан о Вас
Не имею удовольствия (знать)
Нельзя ли с Вами познакомиться?

Моё почтение!
Мой привет!
Общий привет (салют, поклон)!
Привет!
Привет честной компании!
Приветик!
Приятного аппетита!
Рад Вам
Рад Вас видеть
Рад Вас видеть в добром здравии
Рад Вас приветствовать
Рад Вас слышать
Рад пожать Вашу руку
Радость-то какая (Вот радость)!
С возвращением!
С выздоровлением!
С добрым утром!
Сердечно приветствую Вас!
Сердечно рад Вам
Сколько лет, сколько зим!
С прибытием!
С приездом!
Целую вечность Вас не видел (не
виделись, не видались)

Очень приятно (познакомиться)
Очень рад (был с Вами) познакомиться
Познакомимся?
Познакомьтесь
Польщён (весьма, очень...)
Представляю Вам Н.
Представьтесь, пожалуйста
Приятно (было) познакомиться
Прошу познакомиться
Прошу любить и жаловать
Рад нашему знакомству
Рад был с Вами познакомиться
Разрешите познакомить Вас (с Н.)
Разрешите (Вам) представить: (это — Н.)
Разрешите представиться: ...
С кем имею удовольствие (говорить...)?
Счастлив (был) с Вами познакомиться
Хочу (Я хочу, Я хотел бы...) с Вами
познакомиться
Хочу (хотел бы) представить Вам Н.

Извинение

Будьте великодушны

Виноват

Виноват, исправлюсь
Виноват, ошибка вышла
Виноват так виноват
Винюсь
Вы (ты) уж меня прости/те
Выражаю своё глубокое (искреннее...) сожаление...
Готов (Я готов) извиниться перед Вами (за...,если...)
Грех попутал (меня)
Должен (Я должен) извиниться перед Вами
Должен (Я должен) повиниться перед Вами
Должен (Я должен) попросить у Вас извинения (прощения) (за...)
Должен (Я должен) принести Вам свои извинения
Извините (меня)
Извините (меня) великодушно
Извините (меня), если (виноват, обидел, что не так...)
Извините (меня), если можете
Извините за выражение
Извините за любопытство
Извините за нескромный вопрос
Извините за откровенность (прямоту)
Извините (меня) за то, что...
Извините мою смелость
Извините ради Бога (Христа)
Извините, что (задержал, заставил себя ждать...)
Извиняйте
Извиняюсь
Как мне извиниться перед Вами!
Какое беспокойство я Вам доставил!
Каюсь (виноват, грешен...)
Кругом виноват
Мой грех
Мне (очень) неловко (за..., что...)
Мне (очень) неудобно (за..., что...)
Мне остаётся только выразить своё глубокое (искреннее...) сожаление...
Мне (очень) совестно (за..., что...)
Мне (очень) стыдно (за..., что...)
Молодой, исправлюсь
Надеюсь, что Вы извините меня
Не буду больше (Я больше не буду)
Не будьте в претензии
Не взыщите

Не в обиду будь сказано
Не в обиду сказать
Не держите зла на меня
Не досадуйте (на меня)
Не извините
Неловко получилось...
Не обессудьте
Не обижайтесь (на меня)
Не осудите
Не помните зла на мне
Не посерчайте
Не посетуйте
Не прогневайтесь
Не сердитесь (на меня)
Не судите меня (нас) (слишком строго)
Не тем богат, что есть, а тем богат, чем рад
Неудобно (получилось)
Пардон
Позвольте попросить у Вас прощения
Позвольте принести Вам мои извинения
Признаю свою вину (свой грех...)
Признаюсь, виноват
Примите мои (глубокие, искренние...) извинения
Примите мои оправдания
Приношу вину свою
Приношу Вам мои (свои, искренние...) извинения
Просим прощения
Простите (меня)
Простите (меня) великодушно
Прости (меня), Господи
Простите (меня), если (виноват, обидел, что не так...)
Простите (меня), если можете
Простите за выражение
Простите за нескромный вопрос
Простите за откровенность (прямоту)
Простите (меня) зато, что...
Простите ради Бога (Христа)
Простите, что (задержал, заставил себя ждать...)
Прошу извинения (за..., что...)
Прошу извинить (меня) (за...)
Прошу (Вас) не сердиться на меня
Прошу Вас о снисходительном извинении (в том, что...)

Прошу (Вас) принять мои (глубокие, искренние...) извинения
Прошу (Вас) простить меня (за..., если...)
Прошу прощения (у Вас, за...)
Прошу (Вашего) снисхождения
Разрешите попросить у Вас прощения
Разрешите принести Вам свои (искренние...) извинения
Сожалею (Я весьма сожалею) (о..., что...)
Считаю своим долгом извиниться перед Вами (за...)
Тысяча извинений
Тысячу раз прошу прощения

Хочу (Я хочу, хотел бы) извиниться перед Вами (за...)
Хочу (Я хочу, хотел бы) повиниться перед Вами (за...)
Хочу (Я хочу, хотел бы) принести Вам свои извинения
Это больше не повторится
Я больше не буду
Я виноват (чувствую себя виноватым) перед Вами
Я к Вам с повинною (головой) (пришёл...)
Я глубоко (искренне...) сожалею (о..., что...)
Я не хотел (Вас обидеть...)

Ответы на извинение

Бог простит
Бог Вам судья
Бог Вас суди
Бывает
Была вина, да вся прощена
Вот Вам моя рука
В тесноте, да не в обиде
Всё (в жизни) бывает
Всё (уже) забыто
Всё нормально
Всё пустяки в сравнении с вечностью
Всё это мелочи
Всякое (в жизни) бывает
Господь простит
Господь Вам судья
Господь Вас суди
Ерунда (какая)!
И Вы меня простите (извините)
Какая ерунда! Какие мелочи! Какие пустяки!
Кто старое помянет, тому глаз вон
Ладно (уж, чего там...)
На первый раз прощаю (на второй не обещаю)
На этот раз прощаю
Не беспокойтесь
Не за что (извиняться)
Не стоит беспокоиться
Не стоит беспокойства
Не стоит извинений
Не стоит извиняться
Нет проблем

Ничего
Ничего, бывает
Ничего, помилуйте
Ничего страшного
(Ну) ладно, чего там (понимаю...)
(Ну) хорошо
Ну что Вы!
Повинную голову и меч не сечёт
Пожалуйста
Помилуйте!
Принимаю Ваши извинения
Прошаю (Я прощаю) Вас [
Пусть Бог тебя простит, как я тебя прощаю
Пустяки
Пустяки, дело житейское
Пустяки в сравнении с вечностью
Пустяки (Ерунда) по сравнению с мировой революцией
Ради Бога (не беспокойтесь)
С кем не бывает? Со всяким бывает
Так и быть (на этот раз прощаю)
Что было, то прошло (и быльём поросло)
Чтобы это было в последний раз
Это бывает
Это Вы меня извините (простите)
Это (такая) ерунда
Это мелочь (Это такие мелочи)
Это (такие) пустяки
Это я виноват (перед Вами...)
Это я должен (это мне нужно) просить прощения

Я на Вас зла не держу

Я уже (и) забыл об этом

Благодарность

Благодарен (Я вам благодарен за...)	Как мне вас отблагодарить
Благодарение (мое Вам)	Как я вам благодарен
Благодарим Вас за	Как я вам признателен
Благодарствуйте	Крайне вам благодарен
Благодарствую	Крайне вам обязан
Благодарю (Вас за...)	Крайне вам признателен
Благодарю за внимание	Мерси
Благодарю Вас за всё, что Вы для меня сделали	Мерси боку
Благодарю, не ожидал	Мир не без добрых людей
Благо дающим	Много благодарен вам (за)...
Бога буду молить за Вас	Могу только благодарить
Бог воздаст Вам (за Вашу доброту...)	Примите (мою, нашу глубокую...) благодарность
Бог заплатит Вам (за Вашу милость...)	Примите (мою, нашу глубокую...) признательность
Бог Вас наградит (вознаградит) (за...)	Примите (моё. наше сердечное...) спасибо
Бог не оставит Вас (за...)	Приношу Вам (свою, глубокую, чувствительную...) благодарность (свое спасибо)
Бог Вас спасёт (за...)	Приношу Вам слова (глубокой...) благодарности
Большое (огромное...) (Вам) спасибо (за...)	Разрешите Вас поблагодарить
Буду (Я буду) Вам очень (чрезвычайно...) благодарен (за..., если...)	Разрешите высказать Вам слова глубокой (сердечной...) благодарности
Буду (Я буду) Вам очень (чрезвычайно...) признателен (за..., если...)	Разрешите высказать Вам слова глубокой (сердечной...) признательности
Был бы (Я был бы) Вам очень (чрезвычайно...) благодарен (за..., если...)	Сердечно благодарю Вас (за...)
Был бы (Я был бы) Вам очень (чрезвычайно...) признателен (за..., если...)	Сердечная благодарность Вам (за...)
В долгу (Я в долгу) не останусь	Спасибо (Вам, за...)
Великое спасибо	Спасибо за внимание
Весьма (и весьма) благодарен (польщён, тронут...)	Спасибо за гостеприимство
Вовек не забуду	Спасибо за добрые пожелания
Во всём благодарен	Спасибо за компанию
Всё было очень хорошо (вкусно, мило...)	Спасибо за письмо
Вы делаете мне честь (много чести)	Спасибо за совет
Вы не представляете (представить себе не можете), как я Вам благодарен (за...)	Спасибо за угощение
Должен (Я должен) выразить Вам свою (безграничную...) благодарность (за...)	Спасибо и за это (на этом)
Должен (Я должен) (хоть как-то...) отблагодарить Вас (за...)	Спасибо, что позвонили
Душевно Вам благодарен (признателен)	Считаю долгом выразить Вам свою благодарность (признательность, за...)
Как вы великодушны	Считаю долгом (хоть как-то) Вас отблагодарить
Как вы добры	

С чувством (глубокой, сердечной...)
благодарности [Благодарность]
Тронут (очень, чувствительно,
глубоко...) Тысяча благодарностей¹.
Уважили! (Вот уважили, так уважили!)
Удружили! (Вот удружили, так
удружили!)
Хочу (хотел бы, хотелось бы)
засвидетельствовать Вам свою
(глубокую...) благодарность
(признательность)
Хочу (хотел бы, хотелось бы) горячо
(сердечно...) Вас поблагодарить (за,...)
Хочу (хотел бы, хотелось бы) хоть как-
то Вас отблагодарить
Хочу (хотел бы, хотелось бы) высказать
Вам слова сердечной (глубокой...)

благодарности
Хочу (хотел бы, хотелось бы) высказать
Вам слова сердечной (глубокой,..)
признательности
Хочу сказать Вам (сердечное...) спасибо
Ценю (Я очень ценю) Вашу щедрость,
(готовность помочь,..)
Это весьма (очень...) любезно с Вашей
стороны
Я вам очень благодарен (сердечно, так)
Я вам очень (сердечно, так) признателен
Я в долгу не останусь
Я ваш вечный должник
Я готов молиться на вас
Я готов вас расцеловать за.

Ответы на благодарность

Большое пожалуйста
Во здравие
Во славу Божию
Всегда пожалуйста
Всей душой
Ерунда
И Вам спасибо
И Вас благодарю
Из спасибо шубу не сошьёшь
Какие могут быть благодарности!
Какие пустяки!
Кушайте на здоровье
Кушай с булочкой
На (доброе) здоровье (кушайте, носите...)
Не за что (благодарить)
Не стоит (благодарности)
Ну что Вы!
Пожалуйста

Помилуйте!
Пустяки
Ради Бога
Рад стараться
Свои люди — сочтёмся
Спасибо в карман не положишь
Спасибо в рюмку не нальёшь
Спасибо домой не унесёшь
Спасибо много, а (100) рублей хватит
Спасибо на хлеб не намажешь
Спасибом сыт не будешь
Что Вы!
Что за благодарности!
Что там... (Чего там...)
Это Вам спасибо
Это мой (служебный, гражданский...) долг
Это я должен Вас благодарить

Прощание

Будьте здоровы
Бывайте
Бывайте здоровы
Бывайте к нам
Вашему сиденью наше почтенье
В добрый путь
Всего
Всего доброго
Всего лучшего
Всего наилучшего

Всего хорошего
Всех благ
Всякого блага |
Вы {можете быть} свободны
Давайте прощаться
Дай Бог добрый путь
Добрый!
Дай (давай) руку (пять, краба...)
Доброго здоровья
Доброго пути

Доброй ночи	Позвольте попрощаться
Добрый путь	Позвольте удалиться
До (новой, скорой...) встречи	Пойду я
До завтра	Пока
Должен (Я должен) с Вами попрощаться	Пока всего хорошего
До приятного (свидания)	Пока до свидания
До свидания	Пока прощайте
До скорого (свидания)	Прощайте
Жду нашей встречи	Прощайте до встречи (в...)
Желаю здравствовать	Прощайте до свидания
Запозднился я..(Засиделся я...)	Прощайте меня
Мне пора (мне нужно..., я должен идти)	Путь да дорога
К сожалению, мне пора (нужно, я должен идти)	Путь добрый
Мне остаётся только попрощаться	Рад был видеть (повидать...)Вас
Можете быть свободны	Разрешите быть свободным?
Можете идти	Разрешите идти?
Мы еще увидимся (не прощаюсь)	Разрешите откланяться
Надеюсь, скоро увидимся	Разрешите удалиться
Не буду Вам мешать	Счастливенько (Вам)
Не забывайте нас	Счастливо (Вам) (съездить, добраться...)
Не задерживаю Вас (Я Вас больше не задерживаю)	Счастливо оставаться
Не прощаюсь (мы ещё увидимся)	Счастливой дороги
Ну, мне пора	Счастливого пути
Ну, я пошёл (пойду, побежал...)	Увидимся (ещё)
Оставайтесь с добром	Удаляюсь
Оставайтесь с миром	Хочу попрощаться (с Вами)
Побегу я	Я Вас больше не задерживаю
Побежал я	Я прощаюсь с Вами (до...)
Позвольте откланяться	Я (с Вами) не прощаюсь...

(По материалам А.Г. Балакай «Словарь русского речевого этикета»)

3. К теме «Дресс-код и эффективное общение»

АКВАМАРИНОВЫЙ, -ая, -ое, прост. прил. / **ЦВЕТА АКВАМАРИНА**, слсч. с сущ. *цвет*.

Оттенки: светло-аквамариновый, нежно-аквамариновый.

Зеленовато-голубой прозрачный, цвета аквамарина, драгоценного камня зеленовато-голубого цвета.

*И все-таки дизайнеры по свету рекомендуют для создания действительно интересного, свободного от лишних ассоциаций интерьера отойти от первичных цветов и обратить внимание на их производные: фиолетовый, лимонный, розовый, **аквамариновый**.* Магазин выходного дня, №7 октябрь 2007, с.31.

Аналоги: *голубовато-зеленый, зелено-голубой, светло-бирюзовый, цвет морской волны (воды), лагунный.*

БИРЮЗОВЫЙ, -ая, -ое, прост. прил.

Оттенки: сине-бирюзовый, зеленовато-бирюзовый, бирюзово-голубой, бирюзово-синий, бирюзово-зеленый.

1. Чистый ярко-голубой, цвета молодой бирюзы, драгоценного камня ярко-голубого цвета.

2. От зеленовато-голубого до яркого зелено-голубого, цвета старой бирюзы, драгоценного камня зеленовато-голубого цвета.

Бирюзовые футляры, стоящие на полках, оживляют интерьер, а круглые блестящие вазы, с цветами и без, добавляют новое измерение. Стили интерьера: от классики до авангарда. 2004.

Аналоги: цвет морской волны, ярко-голубой, аквамаринный, лазурный, зелено-голубой, голубовато-зеленый, цвет медного купороса, купоросный.

АБРИКОСОВЫЙ, -ая, -ое, прост. прил. / **ЦВЕТА АБРИКОСА**, слсч с сущ. *цвет*.

Оттенки: светло-абрикосовый, нежно-абрикосовый, бледно-абрикосовый, темно-абрикосовый.

1. *Спец.* Очень светлый оттенок розово-оранжевого.

Для мягкого стиля характерно соседство разных узоров пастельных тонов – розового, абрикосового, голубого – на тканях и обоях в сочетании с обтекаемыми линиями мебели и аксессуаров. Стили интерьера: от классики до авангарда. 2004.

2. Красновато-оранжевый, цвета сладких плодов южного фруктового дерева семейства розоцветных.

Например, капля оранжевого, добавленная в белую основу, дает теплый белый тон; если добавить большее количество оранжевого, можно прийти к терракотовому цвету и затем – к абрикосовому. Однако присутствие в основе белого цвета препятствует тому, чтобы насыщенный цвет стал слишком ярким, кричащим и подавляющим. Цветовая гармония интерьера. 2010.

Аналоги: бледно-оранжевый, нежно-оранжевый, светло-оранжевый, розовато-желтый (к 1 зн.); желто-красный, изжелта-красный, оранжево-желтый (ко 2 зн.).

ВАСИЛЬКОВЫЙ, -ая, -ое, прост. прил.

Сине-голубой, цвета василька, светло-синего полевого цветка, растущего во ржи и других злаках.

А вот родственный васильковый оттенок больше соответствует яркой спортивной одежде и шелковым кардиганам в стиле casual. Гланс, весна 2009, с.6.

Аналоги: ярко-голубой, светло-синий.

ЛИЛОВЫЙ, -ая, -ое, прост. прил.

Оттенки: лилово-красный, лилово-розовый, лилово-синий.

Насыщенный красно-фиолетовый, цвета фиалки или темных соцветий сирени.

Марка ... предоставляет читательницам ... возможность выиграть прекрасный подарок – лиловый топ из искусственного атласа. Гламур, декабрь 2008, с.286.

Аналоги: пунцовый, красно-фиолетовый, розово-красный.

ЛИМОННЫЙ, -ая, -ое, прост. прил.

Оттенки: лимонно-желтый, лимонно-зеленый.

Холодный желтый с небольшой примесью синего, цвета кожуры лимона, кисло-сладких плодов цитрусового дерева.

Оливковый, фисташковый, лимонный, золотисто-коричневый – цвета, которые не надоедают. Идеи для вашего дома. №8, 2007, с.72.

Аналоги: *витаминно-желтый, кислотно-желтый.*

ТЕРРАКОТОВЫЙ, -ая, -ое, прост. прил.

Темный оранжевый.

Гостиную отделяют от спальни с помощью невысокой перегородки (на ней закреплен телевизор) и цвета: парадную часть оформляют в бежевых и темно-коричневых тонах, а в спальне к ним добавляют терракотовый. Идеи для вашего дома, 3:, 2009, с.62.

Аналоги: *глиняный, оранжево-коричневый, темно-оранжевый, кирпичный.*

ПЕРСИКОВЫЙ, -ая, -ое, прост. прил.

Оттенки: светло-персиковый, нежно-персиковый и др.

1. *Спец.* Очень светлый оттенок желто-оранжевого.

Мягкая приятная гамма группируется вокруг полутонов серо-зеленого и персикового на фоне светлого кремового цвета. Цветовая гармония интерьера.

2. Светло-оранжевый с розоватым подтоном, цвета спелых плодов персикового дерева.

Это персиковое платье в пол кажется мне слишком торжественным. Гламур, декабрь 2008, с.226.

Аналоги: *кремовый, светло-кремовый (к 1 зн.); оранжево-розовый, желто-розовый (ко 2 зн.).*

(По материалам О.В. Крамковой «Словарь цветов и оттенков»).

ЛИТЕРАТУРА ПО КУРСУ

1. Акишина, А.А., Формановская, Н.И. Русский речевой этикет: Практикум вежливого речевого общения: Учебное пособие для студентов-иностранцев / Акишина, А.А., Формановская, Н.И. – М.: Либроком, 2009. – 184 с.

2. Балакай, А.Г. Словарь русского речевого этикета / Балакай, А. Г. – М.: АСТ-ПРЕСС, 2001. – 672 с.

3. Белоусова, Т. Этикет: Полный свод правил светского и делового общения: Как вести себя в привычных и нестандартных ситуациях. – М.: Астрель; СПб.: Астрель-СПб, 2012. – 284 с.

4. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. / Бороздина, Г.В. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 295 с.

5. Браун, Л. Имидж – путь к успеху. СПб.: Питер, 1997. – 288с.

6. Буймистру Т. Колористика. М.: Издательство «Ниола-Пресс», 2008. – 236 с.
7. Бэбкок, Л. Хорошие девочки не стесняются просить. Как договориться обо всем, используя женскую силу и обаяние / Бэбкок, Л. – М. : Эксмо, 2011. – 416 с.
8. Гласс, Л. Психологическое самбо. Все самые лучшие способы самозащиты от хамов, хулиганов и энергетических вампиров / Гласс, Л. – М. : АСТ: Астрель, 2008. – 330 с.
9. Головин, Б.Н. Основы культуры речи: Учебник для вузов по спец. «Рус. яз. и лит.». – 20е изд., испр./ Головин, Б.Н. – М.: Высш. шк., 1988. – 320 с.
10. Гойхман, О.Я., Надеина, Т.М. Речевая коммуникация: Учебник / Под ред. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М., 2001. – 272 с.
11. Деловое общение: Учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: «Дашков и К», 2009. – 528 с.
12. Деловое общение. Учебник / Руденко, А.М., Самыгин, С.И. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 413.
13. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. / Кузин, Ф.А. – М.: Ось-89, 1997. – 240 с.
14. Найденская, Н. Мода. Цвет. Стиль. – М.: Эксмо, 2011. – 320 с.
15. Пиз, А., Гарнер, А. Говорите точно. Как соединить радость общения и пользу убеждения / Пиз, А., Гарднер, А. – М. : Эксмо, 2011. – 224 с.
16. Розенберг, М. Язык жизни. Ненасильственное общение / Розенберг, М. – М.: София, 2009. – 268 с.
17. Русский язык и культура речи: Учебник / Под ред. В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2000. – 413 с.
18. Сеничкина, Е.П. Словарь эвфемизмов русского языка / Е.П. Сеничкина. – М. : Флинта : Наука, 2008. – 464 с.
19. Стернин, И.А., Новичихина М.Е. Культура делового общения. / Стернин, И.А., Новичихина, М.Е. – Воронеж: Воронеж. ун-та, 2001. – 120 с.
20. Туркенич, Н. Кодекс стиля. Справочник делового дресс-кода. М.: Этерна. – 2010. – 184 с.
21. Шапарь, В.Б. Психология манипулирования / Шапарь, В.Б. – Ростов/н/Д: Феникс. 2007. – 366 с.
22. Энциклопедический словарь-справочник. Выразительные средства русского языка и речевые ошибки и недочеты / Под ред. А.П. Сковородникова. – М. : Флинта : Наука, 2009. – 480 с.
23. Этика деловых отношений: Ученое пособие для вузов. – 2-е изд. / Егоршин, А.П., Распопов, В.П., Шашкова, Н.В. – Н.Новгород: НИМБ, 2008. – 400с.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	с.3
Эффективное общение и культура речи. Этичность как стратегия успешного общения.....	с.4
Этичные темы для ситуаций делового и неделового общения.....	с.7
Эвфемизмы как средство повышения этичности речи.....	с.9
Конфликтные слова и конструкции.....	с.12
Речевой этикет как средство повышения этичности речи.....	с.15
Этичные и неэтичные формы комплиментов и ответов на них.....	с.22
Этичные формы отказа, несогласия и возражения.....	с.24
Этичные формы критики и ответов на критику.....	с.26
Дресс-код и эффективное общение	с.29
Резюме.....	с.31
Ключи к заданиям.....	с.32
Справочный материал.....	с.34
Литература по курсу	с.42
Содержание.....	с.44