Международный Фестиваль «Звезды Нового Века» - 2017 Гуманитарные науки (от 8 до 10 лет)

**Тема:**

**«Телефонный этикет»**

Радченко Арина, 9 лет

ученица 2 класса

Научный руководитель:

Учитель начальных классов

Ткаченко Марина Анатольевна

МБОУ школы № 106

г.о. Самара

Самара 2017

Содержание:

Введение

1. Проблема……………………….…………………………… ……….. 3
2. Актуальность…………………… ……………………………………. 3
3. Объект исследования…………………………… …………………… 3
4. Предмет исследования…………………………………………….….. 3
5. Цель исследования………………………………………………….… 4
6. Задачи исследования…………….………………………………......... 4
7. Гипотеза………………………………………………………………... 4

Основная часть

Глава 1. Теоретическая

* 1. Разговор по телефону . ………………..………………..……..….. 5
  2. СМС-сообщения ………………………………………………..…...…. 7

Выводы по главе 1………………………………………………………….. 9

Глава 2. Практическая

2.1. На сколько знают телефонный этикет мои одноклассники ….….. 10

2.2 Ошибки в смс-сообщениях. Анализ анкет…………………………..10

Выводы по главе 2………………………………………………………… 12

Заключение ……………………….………………………………...….. 14

Список источников информации…………………..………..……….... 16

Приложение 1……………………………………………………….….. 17

Приложение 2 ………………………...…………………………………18

**Введение**

На первое сентября родители сделали мне долгожданный подарок - сотовый телефон. С его появлением моя жизнь сильно изменилась. Теперь я всегда могу связаться с человеком, который мне дорог или находится далеко. Я всегда могу узнать, где сейчас мои друзья, чем они заняты и какие у них новости. Благодаря телефону у меня появились новые привычки, обязанности и, даже, новые правила общения. Мне захотелось узнать, какие же существуют правила общения по телефону и существует ли этикет общения по мобильнику? Вести правильный телефонный разговор оказалось труднее, чем в реальной жизни, поскольку мы не видим человека. Здесь за нас говорят наши слова, интонация, тембр голоса.

**Таким образом, предо мною встала проблема:**

выяснить, есть ли правила общения по телефону, умеют ли общаться по телефону мои одноклассники . Узнать, какие они допускают ошибки при общении.

**Актуальность исследования заключается в том, что** практически каждый из нас имеет у себя в кармане маленький мобильный телефон. И, наверное, сегодня уже трудно представить себе жизнь без телефона. Общаться по телефону и при этом не мешать окружающим людям, не зная основных норм этикета, невозможно. А знание этикета телефонного разговора способствует развитию дистанционного общения со сверстниками и взрослыми людьми.

**Предмет исследования –** мобильный этикет и правила общения по телефону, наиболее распространенные ошибки при общении по телефону.

**Этапы реализации проекта:**

1. Сбор информации из различных источников (журналы, Интернет - сайты, энциклопедии, художественная литература).
2. Анализ полученной информации.
3. Проанализировав полученную информацию, выстроить её в логическую цепочку.
4. Создание электронной презентации по материалам проекта, которую можно будет использовать на уроках литературного чтения и окружающего мира, а также на классном часе и внеурочной деятельности «Школа вежливых наук».
5. Защита.

**Цель:** изучить основные правила общения по мобильному телефону, познакомиться с этикетом общения по телефону.

**Задачи:**

1. Узнать основные правила телефонного разговора и телефонный этикет.
2. Изучить смс-переписку современных школьников.
3. Исследовать, какие ошибки допускаются при общении по телефону:

- провести игру среди одноклассников,

-провести устный опрос,

-провести анкетирование в школе среди детей, родителей и педагогов.

4. Сделать выводы.

**Гипотеза:** современные дети не владеют этикетом общения по телефону и совсем не обращают внимания на грамотность при переписке.

**Глава 1 Теоретическая**

§ **1.1**. **Разговор по телефону.**

Умеем ли мы разговаривать по телефону? Если задать такой вопрос любому встречному человеку в ответ услышим: «да». Трудно себе представить нашу жизнь без телефона. Мы настолько привыкли к нему, что порой не замечаем или не придаем внимания, тому, как и что говорим. Он присутствует в нашей жизни и никто уже не собирается от него отказываться. Но всегда ли мы правильно говорим, представляемся и прощаемся?

Для общения по телефону придумали ряд правил телефонного этикета, который помогает при общении с друзьям и близкими. И в соблюдении этих правил нет ничего сложного, ведь все они вытекают из общепринятых норм и правил поведения. Нам всем еще с детского сада рассказывали про такие нормы и правила телефонного этикета как:

- когда звонишь кому-либо по телефону, всегда надо представляться и здороваться;

- нельзя звонить рано утром или поздно вечером;

- не стоит слишком долго разговаривать по телефону;

- не надо много раз звонить кому то по пустякам.

Всем давно известно как надо разговаривать по телефону в общественном месте. Мне бы и в голову не пришло болтать по телефону с подругой в библиотеке, кино или на уроке. И я всегда отключаю звук на телефоне, если внезапный звонок может кому-то помешать или напугать.

Все стараются придерживаться этих норм этикета и считают что этого достаточно. Но при общении по телефону важно не только как ты говоришь, но и что ты говоришь.

Наш русский язык на столько богат и разнообразен, и по праву считается одним из самых многогранных языков мира. И.С. Тургенев в своем стихотворении “Русский язык”сказал:

Во дни сомнений,  
во дни тягостных раздумий  
о судьбах моей родины,-  
ты один мне поддержка и опора,  
о великий, могучий,  
правдивый и свободный  
Русский язык!  
  
Не будь тебя -  
как не впасть в отчаяние  
при виде всего,  
что совершается дома?  
Но нельзя верить,  
чтобы такой язык  
не был дан великому народу!  
. .  
Правдивый и свободный  
Русский язык!

Очень часто, разговаривая по телефону, мы забываем про это. Желание выглядеть оригинальным, скудный словарный запас, экономия времени при разговоре, а так же другие причины искажают русский язык. Например, приветствуя человека по телефону, вместо красивого слова “здравствуй” или “привет”, на другом конце трубки можно услышать “ хай” ,“хэллоу” или что-то подобное. Впечатление о человеке и формируется с первой минуты разговора и определяет дальнейшие отношения с человеком по ту сторону трубки. Достаточно даже одного «неправильного»слова, что бы все старания понравиться собеседнику сошли на «нет».

**1.2 СМС - сообщения.**

На улице и в помещениях, на уроках и на переменах, я постоянно вижу  людей, нажимающих на кнопки мобильных телефонов. Они набирают не цифры, а буквы, не номера, а СМС-сообщения, попросту СМС- ки.

Чем же привлекает молодежь данный вид общения? в коротком сообщении можно написать то, что бывает трудно произнести вслух . Ученики широко пользуются СМС-сообщениями потому что:

-этот способ общения экономит время и деньги;

-СМС-сообщение может быть доставлено в подходящее для друга время,

-использовать СМС-сообщения удобно, если необходимо соблюдать тишину.

Подростки пользуются услугами мобильного телефона не только на переменах, но и во время уроков (они отправляют короткие текстовые сообщения, чтобы получить подсказку или сверить ответы и решения).

От частого использования СМС – сообщений человеку становятся не нужными грамотно написанные предложения. При написании своих сообщений дети часто не просто допускают ошибки, а специально изменяют слова, что бы при написании они были короче. Так они экономят время.

Мне бы хотелось привести пример переписки между двумя одноклассниками:

-прив какдила? (Привет, как дела?)  
- спс норм (Спасибо, нормально.)  
- пок! (Пока!)

И такие сообщения используют школьники, у которых еще не совсем сформировалась культура общения. Они забывают ставить знаки препинания в предложениях, забывают привила написания слов. Ошибки появляются не только в сообщения, но и в тетрадях. Если в сообщении вместо красивого слова “пожалуйста” или “спасибо” мы будем писать сокращенное “пож” или “СПС”, то ни когда не сможем запомнить их правильное написание.  
 Русский язык – это богатство и гордость всего народа. Он по праву считается одним из самых певучих и многогранных языков Земного шара. Благодаря русскому языку были созданы великие литературные произведения, которые известны всему миру. Но сегодня общение непростительным образом упрощается, а в речи то и дело проявляются иностранные, заимствованные термины, русский язык переживает не лучшие свои дни. Достаточно почитать переписку современных школьников, чтобы понять, насколько бедной и невыразительной становится их речь.

Если человечество не обратит внимания на грамотность при оформлении СМС – сообщений, то это приведёт и уже приводит к искажению норм и правил русского языков. А ценить и уважать язык человек должен с самых первых лет своей жизни. И если все родители вместо обычного мультфильма будут читать своему малышу сказки и занимательные истории, то значимость русского языка может снова возродиться и окрепнуть. Соблюдайте нормы устной речи – тем самым вы сделаете свои вклад в сохранение языка, а значит, и нации. К тому же, всегда приятно слушать связные и грамотные речи.

**Выводы по главе 1**

1. Работая с энциклопедиями, словарями, с научной и художественной литературой, с интернет источниками, я научилась систематизировать, обобщать, выделять общее и находить различное, делать выводы.
2. Проанализировав научную литературу, я пришла к выводу, что в соблюдении норм мобильного этикета нет ничего сложного. Мы все давно знакомы с этими правилами. Но мало кто обращает внимание на то, что и как мы говорим. Считают это не столь важным.
3. При написании коротких сообщений мало кто задумывается о каких-либо правилах. И очень часто специально нарушают все правила написания слов для того чтобы казаться оригинальным.

**Глава 2. Практическая**

§ **2.1 На сколько знают телефонный этикет мои одноклассники.**

Выяснив, какие же основные правила и нормы общения по телефону, мне захотелось узнать на сколько знают и соблюдают эти правила мои одноклассники.

Для этого на уроке классного часа Марина Анатольевна помогла провести игру, которая называется “Разные ситуации”. Игра заключается в обыгрывании ситуаций, каждая из которых предполагается конкретному ребенку; вторым участником разговора была Марина Анатольевна. В ходе игры разбирали этикетные слова. Вот какие ситуации надо было обыграть:

- по телефону пригласить подругу погулять;

- позвонить маме на работу и узнать, когда она придет домой;

- ответить на телефонный звонок учителя;

- ответить на телефонный звонок маминому сотруднику (предлагаемые ситуации: мамы нет дома; мама моет голову в ванной; мама спит);

- ты звонишь другу , к телефону подошла его мама (предлагаемые ситуации: друга нет дома; друг дома);

- ответить по телефону человеку, который набрал неправильно номер.

Во время игры каждый из ребят очень старался говорить спокойно и вежливо. Все хотели показаться со стороны воспитанными. Было видно, что им знакомы основные правила и нормы телефонного этикета.

§ **2.2 Ошибки в СМС-сообщениях. Анализ анкет.**

А еще я решила узнать у своих одноклассников и их родителей, используют ли они сокращения при написании СМС-сообщений и как часто они это делают. Входе устного опроса выяснилось, что школьники довольно часто используют сокращения при общении со своими сверстниками и совсем не пользуются при переписке знаками препинания. Каждый из опрошенных мною одноклассников допускает ошибки в своих СМС-письмах. При этом опрос родителей и учителей показал, что сокращения в сообщениях они используют очень редко или не используют вообще. Взрослые стараются всегда писать правильно, соблюдая все правила русского языка.

Тогда мне стало интересно, а смогут ли ученики и их родители расшифровать “послание” с использованием сокращений. Для этого я на листочках написала часто используемые сокращения и попросила их расшифровать.

Вот какие сокращения я использовала:

-НЗЧ (не за что)

-Я тя лю (я тебя люблю)

-Спс (спасибо)

-Пож (пожалуйста)

-О5 (опять)

-щас (сейчас)

Результаты опроса я занесла в таблицу (Приложение 2).

Какие выводы можно сделать? Попробуем проанализировать. По первой таблице видно, мало кто из детей может прочитать сокращения. Учащиеся еще только знакомятся с телефоном, и мало кто пользуется смс-перепиской. Правильно прочитать (19 из 20 опрошенных) смогли только сокращение “Я тя лю” (Я тебя люблю). Но, на мой взгляд, оно было самое простое. А восемь человек из опрошенных ответили, что “щас” – это полное слово. Они забыли, что слова “щас” в русском языке не существует. Есть слово “сейчас”. И только трое из опрошенных написали правильно. Остальные вообще не смогли понять, что же там написано. А такие сокращения, как “НЗЧ”, “ПОЖ”, “О5” не смогли прочитать большинство из опрошенных детей.

Проанализируем ответы старшеклассников (таблица 2). Большинство подростков широко используют в своей жизни смс и смс-сокращения. Поэтому данное задание не вызвало у них никакого затруднения. Сокращения “Я ТЯ ЛЮ”, “СПС”, “ПОЖ”, “ЩАС” знакомо всем опрощенным старшеклассникам. А вот сокращения “НЗЧ” и “О5” не смогли понять пять из опрошенных подростков.

Анализ анкет родителей показал (таблица 3), что только половина из них не смогли правильно понять сокращения. И если дети писали в своих ответах “не знаю”, то родители пытались угадать написанное. Так, например, в одной анкете сокращение “ПОЖ’ (пожалуйста) было прочитано, как “пожарные”. А сокращение “О5” (Опять) – прочитали как “минута”.

Получается, что если подростки отвечали быстро и сравнительно правильно, то первоклашкам и взрослым требовалось время, чтобы понять написанное.

Подведя итог, можно сделать вывод, что далеко не все смогли прочитать эти сокращения. Некоторым из опрошенных требовалось время, что бы понять, что же скрывается в этих шифровках. Значит, получив такое сообщение, многие могут не правильно понять написанное или вовсе не смогут ничего прочитать.

**Выводы по главе 2**

1.Во время игры увидела, как общаются по телефону мои одноклассники. Теперь я знаю, что все они воспитанные и хорошо знают правила телефонного этикета.

2.Проведенный мной опрос показал, что подростки часто используют сокращения при написании СМС-сообщений, забывая о культуре общения и правилах русского языка. Взрослые же наоборот стараются соблюдать правила написания слов, используя сокращения только в случаях крайней необходимости.

3.Делая выводы по таблице видно, что не все и не всегда могут прочитать “короткие послания” поэтому очень важно соблюдать культуру общения не только при личной беседе, но и при написании СМС-сообщений.

**Заключение.**

Работая над проектом, я узнала много нового и интересного, чем расширила свой кругозор. Научилась получать информацию из различных источников, анализировать её.

Работа над проектом так же дала мне возможность совершенствовать свои умения и навыки в чтении. Я научилась изобретать способ действия, привлекая знания из различных областей при создании электронной презентации.

Я развивала свою творческую инициативу и эстетический вкус.

Мне очень понравилось быть исследователем и практиком. Материал моего проекта можно использовать на уроке литературного чтения и окружающего мира, а также на классном часе и внеурочной деятельности «Школа вежливых наук».

С полной уверенностью могу утверждать, что моя гипотеза частично подтвердилась. Современные дети знают правила общения по телефону. При общении все стараются соблюдать нормы этикета. А вот правила русского языка не соблюдаются совсем. Мы болтаем по телефону, совсем не задумываясь что мы говорим. А уж сколько ошибок допускается при написании сообщений…

Общаясь по телефону, мы часто болтаем по разным пустякам, не задумываясь сколько на это уходит времени. При этом пишем сообщения с ошибками, сокращаем слова, не ставим знаки препинания. Мы оправдываем себя экономией этого же времени.

Каждый из нас считает важным соблюдать правила приличия и нормы этикета. Мы боимся показаться невоспитанными. А соблюдения правил русского языка уходит на второй план. И никто не боится показаться безграмотным. А ведь это не менее важно!

Я считаю, что нужно говорить и писать грамотно и красиво, изучать, любить и уважать свой язык. Русский язык – один из сложнейших и богатейших языков мира. Это ли не повод им гордиться?

**Список источников информации.**

1.Курочкин И.Н. Дошкольнику о хороших манерах и этикете: метод. Пособие для педагогов/И.Н.Курочкина. – М.: Просвящение, 2007.-127 с.: ил. –(Скоро в школу). –ISBN 978-5-09-15887-9

2.Лаврентьева Е. Новый веселый фразеологический словарь. – М. РООССА, 2014. – 143 с.: ил.

3.Усачев А.А. Уроки вежливости.- М.: ЗАЩ “РОСМЭН-ПРЕСС”, 2008. – 80 с.:ил.

4.Энциклопедия для принцесс/Сост. М.Е.Ванифатьева – Донецк: ПКФ “БАО”, 1998 -448 с.

**Сайты в Интернете**

1. <http://www.knigge.ru/televonni_etiket.html>
2. <http://www.allwomens.ru/11693-osnovnye-pravila-obscheniya-po-mobilnomu-telefonu.html>

Приложение 1.

Опрос.

Уважаемые одноклассники и родители.

Прочитайте и расшифруйте популярные смс-сокращения

1. НЗЧ

2. Я тя лю

3. Спс

4. Пож

5. О5

6. щас

Приложение 2.

Таблица 1

**Ответы учеников начальных классов (опрошено 20 человек)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Используемые сокращения** | **Ответили правильно** | **Ответили неправильно, затруднились ответить** |
| НЗЧ | 1 | 19 |
| Я тя лю | 19 | 1 |
| Спс | 4 | 16 |
| Пож | 6 | 14 |
| О5 | 2 | 18 |
| Щас | 3 | 17 |

Таблица 2

**Ответы учеников старших классов (опрошено 20 человек)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Используемые сокращения** | **Ответили правильно** | **Ответили неправильно, затруднились ответить** |
| НЗЧ | 16 | 4 |
| Я тя лю | 20 | 0 |
| Спс | 19 | 1 |
| Пож | 20 | 0 |
| О5 | 15 | 5 |
| Щас | 20 | 0 |

Таблица 3

**Ответы родителей (опрошено 20 человек)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Используемые сокращения** | **Ответили правильно** | **Ответили неправильно, затруднились ответить** |
| НЗЧ | 8 | 12 |
| Я тя лю | 18 | 2 |
| Спс | 11 | 9 |
| Пож | 19 | 1 |
| О5 | 2 | 18 |
| Щас | 20 | 0 |