

## **Blok tematyczny: Poczta**

**Temat dnia:** Rozmowy telefoniczne.

**Cele lekcji:** rozumienie czytanego tekstu, poznawanie znaczenia słów w kontekście, językowy savoir-vivre, dialogi

**Pomoce:** zeszyty, przybory szkolne, komputer, rzutnik, załącznik 8.25

### **Przebieg lekcji:**

Nauczyciel: Dzień dobry. Porozmawiamy dzisiaj o ważnym sposobie komunikowania się, jakim są rozmowy telefoniczne. Dawniej taką usługę jak rozmowy krajowe czy zagraniczne można było zamówić na poczcie, obecnie nie jest to konieczne, ponieważ większość ludzi ma telefony komórkowe zawsze przy sobie. Dlatego ważne stały się zasady posługiwania się telefonem i savoir-vivre z tym związany.

Zacznijmy od przeczytania tekstu (załącznik 8.25) dotyczącego tego tematu. Następnie odpowiemy na pytania sprawdzające rozumienie tekstu.

O wiele większą wagę przywiązujemy do tego, w jaki sposób komunikujemy się twarzą w twarz niż sposobu, w jaki rozmawiamy przez telefon. Stąd biorą się liczne błędy i niefortunne zwroty, które mogą być źle odebrane przez naszego rozmówcę. Bardzo łatwo o kompromitację.

Na początek skupmy się na przywitaniu i przedstawianiu się. Pierwsze wrażenie jest bardzo ważne

i często to ono decyduje, czy ktoś zechce z nami rozmawiać.

– Nie przedstawiamy się za pomocą sformułowania „Z tej strony...”, bo jest to archaiczne. Takie sformułowanie pochodzi z okresu, kiedy telefony łączył prawdziwy kabel. Przedstawiamy się imieniem i nazwiskiem lub dodatkowo firmą, którą reprezentujemy, np. „Mówi Jan Kowalski z (tutaj nazwa firmy)” – wyjaśnia w rozmowie z INN: Poland prof. dr hab. Małgorzata Marcjanik, językoznawca Uniwersytetu Warszawskiego.

– Możemy użyć sformułowania „Moje nazwisko”, ale tylko pod warunkiem, gdy rzeczywiście wypowiemy wyłącznie nazwisko. Dotyczy to rozmów niezobowiązujących, np. z punktem usługowym czy sklepem. Ponadto, nie przedstawiamy się zdrobniałymi imionami, jeśli nie jesteśmy dziećmi – dodaje.

Co gorsza, wielu z nas w ogóle nie przedstawia się. – Dzwoniąc bardzo często nie przedstawiamy się albo robimy to w sposób niezrozumiały, bełkocząc. Często bywa tak, że osoba, do której dzwonic, chciałaby je zanotować, by prowadzić daną sprawę dalej – twierdzi specjalistka.

– Dzwoniąc mówimy „Dzień dobry”, po czym dajemy czas na odpowiedź, i dodajemy „Nazywam się ... (tu imię i nazwisko)” lub – gdy jest to konwersacja niezobowiązująca – „Moje nazwisko ...” (samo nazwisko) – podsumowuje.

Pamiętajmy też, że kontaktując się z obcą osobą, nie możemy zwracać się do niej „Panie/Pani (tu imię)”, gdyż mogłoby to zostać odebrane jako spoufalanie się. Podobnie jest, kiedy używamy formy „Witam”, która w korespondencji i rozmowach telefonicznych jest formą wywyższania się.

Co więcej, sformułowanie „czy nie przeszkadzam”, które pada po przywitaniu się i przedstawieniu, to dobra forma grzecznościowa. Wyjątkiem jest kontakt z osobami, których

praca polega min. na kontakcie telefonicznym, jak np. w wypadku rzecznika prasowego.

Treść rozmowy przez telefon to nie wszystko, ważne jest też miejsce, z którego dzwoniemy. Prowadzenie konwersacji telefonicznej w trakcie spotkań towarzyskich, w restauracji i kawiarni, na spektaklach czy w kinie, tam gdzie pracują inni i w miejscach publicznych (przychodnia, muzeum, biblioteka, pociąg czy autobus) to nie najlepsze rozwiązanie.

### PYTANIA

1. Co jest tematem tekstu?
2. Skąd biorą się liczne błędy i niefortunne zwroty, które mogą skompromitować dzwoniącego w oczach rozmówcy?
3. Dlaczego jest ważne pierwsze wrażenie?
4. Jak należy prawidłowo się przedstawić?
5. Jakie błędy zwykle popełniamy podczas rozmów telefonicznych?
6. Jakie formy grzecznościowe należą do dobrego obyczaju w czasie rozmów telefonicznych?
7. Dlaczego ważne jest również miejsce, z którego dzwoniemy?

### ODPOWIEDZI

1. Tematem tekstu jest prawidłowa i uprzejma komunikacja przez telefon.
2. Błędy biorą się stąd, że o wiele większą wagę przywiązujemy do tego, w jaki sposób porozumiewamy się twarzą w twarz niż do sposobu, w jaki rozmawiamy przez telefon.
3. Najczęściej ono decyduje, czy ktoś zechce z nami rozmawiać.
4. Należy przedstawić się imieniem i nazwiskiem lub dodatkowo firmą/ instytucją, którą reprezentujemy (imię, nazwisko, firma/ instytucja; „Mówi ... z ...”) „Dzień dobry. Nazywam się ...” ; można użyć sformułowania „moje nazwisko”, ale tylko wtedy, gdy rzeczywiście wypowiemy wyłącznie nazwisko.
5. Błędne są sformułowania: Z tej strony...; Moje nazwisko ... (jeśli przedstawiamy się nie tylko nazwiskiem); przedstawienie się w sposób niezrozumiały lub nieprzedstawienie się, podanie zdrobniałego imienia, formuła „Witam”, zwracanie się do obcej osoby: „Pani/Panie + imię”.
6. Dzień dobry; nazywam się ...; czy nie przeszkadzam?; proszę; dziękuję; do widzenia.
7. Miejsce, z którego dzwoniemy jest też ważne, dlatego że rozmowa telefoniczna może przeszkadzać osobom pracującym lub przebywającym w miejscu publicznym takim jak przychodnia lekarska, teatr, pociąg, biblioteka itd.)

Przydatne słownictwo:

- słucham; proszę; halo; chwileczkę; czym mogę służyć; w czym mogę pomóc; proszę chwilkę poczekać; czy nie przeszkadzam; czy mógłby pan/ mogłaby pani poczekać; dziękuję za rozmowę; do usłyszenia; do widzenia; pozdrawiam
- zadzwonić; umówić się; zgłosić się; podnosić słuchawkę; aparat; faks; słabo słyszę; mam słaby zasięg; numer kierunkowy; telefon stacjonarny, komórkowy (komórka)

Następnie uczniowie w parach układają dialogi - rozmowy telefoniczne, które zostaną zaprezentowane przed całą klasą. Można wykorzystać do tego telefony uczniów, by sytuacja stała się bardziej autentyczna.

Np.:

- Halo, słucham?
- Dzień dobry. Mówi Anna Nowak z Instytutu zdrowia, czy rozmawiam z panią Zofią Wróbel?
- Przy telefonie.
- Dzwonię w związku ze zbliżającym się terminem pani badań okresowych. Chciałabym przypomnieć, że upływa on za tydzień o godzinie 10. Czy pani potwierdza zgłoszenie na badania?
- Tak, dziękuję za informację.
- Proszę, do widzenia.
- Do widzenia.
  
- Słucham.
- Dzień dobry. Tu Adam Kowalski, firma FOX, czy nie przeszkadzam?
- Proszę, w jakiej sprawie pan dzwoni?
- Chciałbym przedstawić panu ofertę mojej firmy.
- Przepraszam, ale nie jestem zainteresowany.
- Dziękuję za rozmowę, do widzenia.
- Do widzenia.
  
- Cześć Grzesiu!
- Cześć Kasiu, miło cię słyszeć.
- Dzwonię, żeby zapytać, co u ciebie, jak żyjesz?
- Wszystko w porządku, dużo pracuję.
- Może wybrałbyś się z nami w weekend za miasto?
- Bardzo chętnie, jednak mam ostatnio mało wolnego czasu, pracuję także w weekendy.
- Szkoda, bo zapowiada się fajny wyjazd.
- Jak tylko skończę w pracy ten projekt, będę miał więcej czasu i wtedy możemy coś wspólnie zaplanować. Na razie życzę wam udanego wyjazdu.
- Dzięki, czekam więc na telefon od ciebie. Do usłyszenia.
- Na razie.

Najlepsze występy można nagrodzić ocenami.