

**Консультация для воспитателей:  
«Речевой этикет и соблюдение принципов делового этикета в педагогическом коллективе»**

Подготовила Бородина Н.М.-учитель-логопед

Современный детский сад - это открытая воспитательная система, доступная всем, независимо от национальности, социального положения, психологических и возрастных особенностей, взглядов, образования, полоролевых установок. Что такое этикет?



По форме этикет подразделяется на *речевой* и *неречевой*. Речевой является словесным выражением уважительного отношения к людям и проявляется в нашей речи, умении вести беседу. От того, как и что человек говорит, - зависят его деловые личные контакты.

*Профессионализм педагога предполагает владение нормами и правилами речевого этикета, умение говорить с воспитанниками и их родителями.*



и произношение режет слух. Бедным выглядит язык, в котором пестрят междометия: «ага», «угу», «ого». Иностранные слова можно употреблять лишь в том случае, когда знаешь правильное их значение и произношение. Лексический запас языка не определяет еще характер разговора. Важны тон и интонация.

Очень интересно говорит об этикете Ю.В. Рождественский. На материале пословиц и поговорок он выводит правила, регулирующие отношения людей, разделяя их на Нужно говорить спокойно, ясно, не повышая голоса (особенно с детьми). За слишком быстрой речью трудно следить, от слишком медленной собеседник становится нетерпелив. Раздражает, когда собеседник постоянно употребляет слова-паразиты, как «вот», «между прочим», «понимаешь». Даже самая содержательная беседа много теряет, если язык собеседника засорен жаргонами, если ударения *три подгруппы*.

*Первая подгруппа*- это пословицы о вежливости, воспитанности, о предпочтении доброго слова типа "Одно хорошее слово лучше доброй ссоры".

*Вторая подгруппа* пословиц посвящена порядку ведения беседы (подчеркивается преимущество слушания перед говорением): «Язык - один, ухо-два, раз скажи, два раза послушай», «Слово- серебро, молчание - золото».

*Третья подгруппа касается ошибок в построении беседы:* «Дед говорит про курицу, а бабка про утку», «В огороде бузина, а в Киеве дядька».

Правильности нашей речи мешают влияние диалектов, просторечия, жаргонов, а также засорение устной и письменной речи ненужными словесными штампами. Путь борьбы с этим - повышение общей языковой культуры людей, интереса к языку. Мы знаем, что в понятие общей культуры непременно входят культура общения, культуры взаимоотношений, доброжелательное отношение к людям. Как считают генетики, доброта полезна человеческому виду. А вот доброжелательность к другим стоит в себе развивать.

Конечно, в жизни столько суеты и такая информационная перегрузка, что человек старается никого не замечать и отключиться, т.е. чтобы сохранить психику от перегрузки информацией, он жертвует долей человечности. Если человек глубоко, на уровне автоматизма, усвоил правила поведения в обществе, если он доброжелателен к людям, то ничего страшного в этом нет.



Значит выход для нас - в доведении до автоматизма культуры поведения и речевого этикета. Важными знаками в окружающей человека среде являются выражения лиц людей. Достаточно ли оно доброжелательно? И это тоже стоит довести до автоматизма. В.

Солоухин писал: «А ведь у людей в распоряжении есть еще и улыбка. Посмотрите, почти все у человека предназначено для самого себя: глаза - смотреть, ноги - ходить, рот - поглощать пищу, - все нужно самому себе, кроме улыбки. Улыбка самому не нужна. Если бы не зеркала, вы ее никогда бы даже не увидели. Улыбка нужна другим людям, чтобы им с вами было хорошо, радостно, легко. Это ужасно, если за десять дней тебе никто не улыбнулся и ты никому не улыбнулся. Душа зябнет, каменеет».

Наша мимика, наши жесты, наша речь, все наше поведение и общение - не всегда на высоте, над многим надо работать. И дается это с трудом. Как говорит С.Я. Маршак в своем стихотворении:

Пусть добрым будет ум у вас,  
А сердце умным будет.  
Вам от души желаю я,  
Друзья, всего хорошего.  
А все хорошее, друзья,  
Дается нам недешево.

Почти во всех семьях читают детские сказки, из которых дети узнают о том, какая речь считается вежливой, получают первоначальные сведения о речевых этикетных нормах. Между тем актуальна проблема утраты «хороших манер», снижение уровня речевой культуры, недостаточного осознания ответственности за сказанное слово. Не стоит даже повторять, что одна из составляющих коммуникативной компетентности педагога- владение нормами речевого этикета.



**Воспитатель -  
ВОСПИТАННИК**

1. Воспитатель сам выбирает подходящий стиль общения с воспитанниками.
2. Воспитатель является беспристрастным, одинаково доброжелательным и благосклонным ко всем своим ученикам.
3. При оценке достижений воспитанников воспитатель стремится к объективности и справедливости.
4. Воспитатель постоянно заботится о культуре своей речи и общения.
5. Воспитатель соблюдает дискретность.

Как должны обращаться друг к другу педагог и ребенок? Допустимо ли "ты" при обращении ребенка к педагогу? По этому вопросу было проведено много дискуссий и в результате пришли к одному выводу: «Вы». Обоснованием этого является, во-первых, то, что данное обращение традиционно для русского этикета, в то время как «ты» - обращение отражает западную модель поведения. Во-вторых, если ребенок в дошкольном возрасте не усвоил норм употребления обращений - будет испытывать затруднения в общении, обучаясь в школе. В-третьих, такая неофициальная форма обращения носит просторечно- фамильярный оттенок, как бы снижает авторитет педагога, его значимость в сознании ребенка. Не случайно еще В. Шекспир призывал: "Будь со всеми обходителен, но никак не запанибрата". Поэтому уже на первоначальном этапе представления ребенку

воспитателю следует придерживаться официальной модели взаимоотношений. Далее настойчиво, но корректно, требуя от детей обращаться к себе на «вы».

Особо хочется отметить, что варьирование форм обращений в условиях конфликтного общения позволяет педагогу продемонстрировать негативное отношение к действиям, поступкам ребенка и при этом дает возможность избежать открытой грубости, ответной обиды. Так, например, для корректного выражения отрицательной оценки иногда бывает достаточно обратиться к ребенку, используя полную форму его имени: «Мария, ты мне мешаешь...» и т.п. Таким образом, использование различных форм обращений к одному и тому же ребенку является достаточно эффективным способом педагогического воздействия и позволяет избежать ссоры и речевой агрессии при разрешении конфликта.

Часто возникает необходимость обратиться к детям с самыми разными просьбами. Кроме того, мы целенаправленно обучаем самих дошкольников вежливому выражению своих желаний, просьб, поправляем их, напоминая о силе всем известного «волшебного слова». Однако, всегда ли мы сами помним другие «магические приемы» побуждения, учим ли мы наших воспитанников смягчать просьбы, делать их выполнение более желанным, приятным для адресата?

#### *Основные формы речевого воздействия в ситуации побуждения:*

- \* Обосновать просьбу, указать причину ее возникновения, подчеркнуть значимость выполнения («Это необходимо, потому что...»)
- \* Подчеркнуть важность, значительность выполняющего просьбу («Только ты мне можешь помочь...»)
- \* Выразить предварительную благодарность за согласие исполнить просьбу (Буду тебе очень благодарна)

Следует обратить внимание на речевые возможности косвенного, скрытого выражения просьбы: «Не мог бы ты...»

В повседневной практике встречаются и противоположные ситуации, предполагающие вежливо отказать в просьбе. Отказ должен произноситься спокойным голосом, доброжелательным тоном. Кроме того, нормы русского речевого этикета предписывают объяснение причины отказа. Желательно использование смягчающих отказ этикетных формул: «извини..., к сожалению..., мне очень жаль, но...»

Особую роль в педагогическом общении играют похвала, одобрение. Как говорят психоаналитики – «словесное поглаживание». Очень важно, чтобы выражения одобрения были искренними со стороны педагога, заслуженными со стороны ребенка и разными по форме.

Речевой этикет устанавливает правила и в конфликтных ситуациях. Так, всегда ли мы приносим извинения за резкое замечание, ошибочную оценку? Вопрос почти риторический, поскольку наши ложные представления о достоинстве («просить прощения у ребенка унижительно»), эгоистическое желание считать себя всегда правым приводят к тому, что извинение в речи педагога звучит гораздо реже, чем это необходимо.

Уточним, что глаголы «извините» и «простите» очень близки по смыслу, однако их употребление определяется серьезностью совершенного поступка.



Речь педагога должна быть образцовой с точки зрения не только норм русского литературного языка, но и необходимых правил речевого этикета. Соблюдение этих правил. Грамотное и уместное употребление необходимых этикетных формул имеет большое воспитательное значение для детей, моделью речевого поведения.



# Воспитатель - воспитатель

1. Взаимоотношения между воспитателями основываются на принципах коллегиальности, партнерства и уважения.
2. Воспитатели избегают необоснованных и скандальных конфликтов во взаимоотношениях.
3. Воспитатели избегают конкуренции, мешающей их партнерству при выполнении общего дела.
4. В детском саду не должно быть места сплетням.



Памятка для воспитателей:

## Обратите внимание!



## В своей работе ВОСПИТАТЕЛЬ ДОЛЖЕН:

1. Быть всегда в равновесии.
2. Видеть во всем положительное.
3. Быть всегда доброжелательным.
4. Не создавать конфликтных ситуаций.



## В детском саду запрещается:

1. Кричать и наказывать детей.
2. Выставлять проступки детей на всеобщее обозрение.
3. Приходить к детям с плохим настроением.
4. Обсуждать с родителями поведение чужого ребенка.
5. Унижать ребенка.



Большое значение для успешной педагогической деятельности имеет готовность и умение выстраивать отношения, вести активные диалоги с коллегами, решать педагогические ситуации и задачи. Для этого важна педагогическая культура педагога, его владение приемами и техниками делового общения.

*Педагогический коллектив* – сложное целое, объединенное общими педагогическими задачами, составленное из людей, различающихся между собой по возрасту и опыту, вкусам и интересам, специальности и педагогическим взглядам, нравственному уровню и интеллекту. Здесь встречаются семейные и несемейные, веселые и грустные, люди с разными типами нервной системы, характерами и темпераментами, с разным уровнем нравственного развития. Для того чтобы коллектив, собранный из столь разных людей, мог работать как единое целое, необходима согласованность усилий всех его участников, а так же обязательно соблюдение *общих этических принципов делового общения в педагогическом коллективе.*

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ** - это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их профессиональной деятельности. Этика делового общения затрагивает в большинстве случаев все сферы и уровни человеческих отношений. В педагогической области она является одной из важнейших сторон профессиональной деятельности педагогических работников. Этика делового общения может проявляться в отношениях:

- между образовательным учреждением и социальной средой в целом (контакты с другими предприятиями и учреждениями),
- между самими образовательными учреждениями, внутри данного образовательного учреждения
- между руководителем и педагогическим коллективом,
- между педагогами (членами данного педагогического сообщества).

В деловом общении можно выделить три основных вида отношений.

1. Этика делового общения «сверху вниз» (руководитель - подчиненный). Правило данного контакта гласит: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель». Отношение руководителя к подчиненным влияет на весь характер делового общения, во многом определяет нравственно-психологический климат коллектива. На этом уровне формируются нравственные эталоны и образцы поведения всех членов данного сообщества.

2. Этика делового общения «снизу вверх» (подчиненный - руководитель). Правило данного контакта гласит: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные». Используя те или иные этические нормы, можно привлечь руководителя на свою сторону, сделать своим союзником, но можно и настроить против себя, сделать своим недоброжелателем. Этические принципы и нормы, которые можно использовать в деловом общении с руководителем:

- не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо;
- не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает, а тот, кто всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.
- будьте преданны и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы,
- не стоит обращаться за советом, с предложением и т. д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя. Ваш непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство.

3. Этика делового общения «по горизонтали» (между руководителями одного ранга или членами коллектива). Общий этический принцип данной формы общения: «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам». Некоторые принципы общения «по горизонтали»:

- не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого,
- попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы,
- не давайте обещаний, которые вы не можете выполнить,
- рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей,
- не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более о проблемах,
- не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле.

Одной из главных предпосылок успешного выполнения педагогом его профессиональных функций является личная педагогическая культура. Современные исследователи (В.Л. Бенин, К.М. Левитан Н.В. Седова и др.) рассматривают педагогическую культуру человека как интеграцию, синтез природных и приобретенных личностных свойств, обеспечивающих высокий уровень деятельности педагога

Рассмотрим структуру культуры делового общения педагога ДООУ. Одним из значимых компонентов культуры делового общения является речевая культура специалиста: умение грамотно, ясно и логически последовательно излагать собственные мысли, учитывая при этом социальные, профессиональные и индивидуально-психологические особенности партнера по общению.

Показателями культуры речи в деловом общении являются:

- словарный состав (исключаются жаргонные слова, диалектизмы); словарный запас (чем он богаче, тем ярче, выразительнее, разнообразнее речь, тем меньше она утомляет слушателей, тем больше впечатляет, запоминается и увлекает);
- произношение;
- грамматика (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета некоторых специфических отличий; в частности, центральное место в деловой речи должно быть занято существительными, а не глаголами);
- стилистика (к хорошему стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, правильный порядок слов, отсутствие стандартных, избитых выражений).

Особых знаний, умений и навыков требует искусство педагогов выступать публично. Сообщение оратора обычно вызывает различную реакцию слушателей: понимание, одобрение или, наоборот, непонимание, несогласие. Хороший оратор обладает способностью по ходу корректировать свою речь. Умение педагогов вести диалог и выстраивать деловые отношения на высоком творческом добиваясь положительной реакции слушателей. Конечно, делать это непросто и культурном уровне еще не стало профессиональным достоянием каждого участника педагогического процесса. его оценки его внешнего облика, манеры держаться, поэтому соблюдение педагогами норм делового этикета в отношении своей внешности и поведения в образовательном учреждении, повышает эффективность в ситуациях делового взаимодействия.

Не менее важным компонентом культуры делового общения является коммуникативная компетентность специалиста, в состав которой входят следующие навыки:

- 1) умение вступать в контакт;
- 2) умение задавать вопросы;
- 3) умение вести «малый разговор»;
- 4) умение стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений;
- 5) умение услышать и понять партнера;
- 6) умение воспринять и понять то, что партнер не в состоянии выразить;
- 7) умение передать партнеру, что его услышали и поняли;
- 8) умение выравнивать эмоциональное напряжение в беседе и др.

В профессиональном стандарте – соблюдение правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики. В правилах внутреннего распорядка. П.3.3.8. Все работники ДООУ обязаны проявлять взаимную вежливость, уважение, терпимость, соблюдать дисциплину, профессиональную этику.

В должностной инструкции тоже прописано, что воспитатель должен знать этику.

#### Литература:

1. Акишина А.А., Формановский Н.И. Русский речевой этикет, М 1978.
2. Рождественский Ю.В. Лекции по общему языкознанию. Учеб. пособие для филол. спец. ун-тов. — М.: Высш. шк., 1990. — 381 с.