

ПУ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ МИХАИЛА ЧАКИРА,
КОМРАТ

КУРС ЛЕКЦИЙ

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА



АВТОР

ТЕРЗИ ВЕРОНИКА

Утверждено:

Заседание кафедры «Științe socio umane»: Протокол № 1 от 28.08.2025

Научно - методический совет: Протокол №2 от 04.09.2025

Автор:

Терзи Вероника Константиновна,

Преподаватель музыкальных дисциплин

I дидактическая степень

ПУ Колледж имени Михаила Чакира, Комрат

Рецензент:

Вербина Алла Сомедовна

Магистр педагогических наук

I дидактическая степень

Директор УРО № 7 «Ивушка», мун.Комрат

Курс лекций «Профессиональная этика» направлен на формирование у учащихся специальности «Дошкольная педагогика» квалификации «Музыкальный руководитель» системы профессионально-нравственных ценностей, этических норм и культуры педагогического поведения, необходимых для деятельности музыкального руководителя в учреждениях раннего образования. Содержание курса раскрывает основы педагогической этики, специфику этического взаимодействия с детьми, родителями и педагогическим коллективом, а также способствует развитию ответственности и профессионального самосознания будущего специалиста.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
МОДУЛЬ 1: ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ЭТИКИ.....	5
1.1 Основные понятия «этика», «этикет», «деонтология»	5
1.2 Профессиональная этика и деонтология	6
1.3 История европейского и российского этикета	6
1.4 Виды этикета	12
1.5 Педагогическая этика в контексте исторического развития	14
1.6 Принципы и правила этикета	16
Контрольные вопросы	20
МОДУЛЬ 2: ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ЭТИКА	21
2.1 Основные категории педагогической этики	21
2.2 Структура педагогического авторитета	25
2.3 Кодекс профессиональной этики учителя	29
2.4 Национальные профессиональные стандарты для воспитателей	38
2.5 Профессионально значимые качества личности преподавателя	43
2.6 Педагогическое мастерство и его значение в формировании личности педагога	45
2.7 Профессионально-педагогические знания и умения	47
2.8 Педагогическая техника	50
2.9 Техника использования метода «портфолио» в профессиональном развитии учителя	55
Контрольные вопросы	58
МОДУЛЬ 3: РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА	59
3.1 Общая характеристика педагогического общения, его функции и этические принципы.....	59
3.2 Стил ь общения педагога	62
3.3 Конфликты в педагогическом коллективе	66
3.4 Этика педагога в общении с родителями	68
3.5 Ораторские способности педагога	73
3.6 Влияние педагога на обучение, воспитание и развитие личности ребенка	76
3.7 Деловое общение и деловой этикет в педагогическом коллективе	79
Контрольные вопросы	84
МОДУЛЬ 4: ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА	85
4.1 Этикетные правила поведения в общественных местах	85
4.2 Основные правила приветствия	88
4.3 Культура костюма и внешнего вида	91
4.4 Имидж современного педагога	100
4.4 Культура делового общения по телефону	103
Контрольные вопросы	105
БИБЛИОГРАФИЯ	106

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная этика является важнейшей составляющей подготовки будущего специалиста в сфере музыкального образования и воспитания детей дошкольного возраста. Музыкальный руководитель выступает не только как педагог и носитель художественной культуры, но и как значимая личность, формирующая ценностные ориентиры, нормы поведения и эмоционально-нравственную сферу ребёнка.

Курс лекций «Профессиональная этика» направлен на формирование у обучающихся системы этических знаний, профессионально-нравственных установок и устойчивых норм педагогического поведения, необходимых для осуществления образовательной и воспитательной деятельности в дошкольной образовательной организации. В рамках курса рассматриваются основы общей и профессиональной этики, специфика педагогической этики, моральная ответственность музыкального руководителя, особенности этического взаимодействия с детьми, родителями, педагогическим коллективом и администрацией учреждения.

Содержание курса ориентировано на осмысление профессиональных ценностей, развитие этического мышления, культуры общения и педагогического такта, а также на формирование готовности к соблюдению норм профессионального поведения в реальных условиях педагогической практики. Курс лекций способствует становлению профессиональной идентичности будущего музыкального руководителя и повышению качества его профессиональной деятельности.

Курс лекций «Профессиональная этика» разработан на основе трудов отечественных и зарубежных исследователей в области этики, педагогической этики, профессиональной культуры педагога, а также с учётом действующих нормативных и правовых документов в сфере образования.

МОДУЛЬ 1: ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ЭТИКИ

1.1 Основные понятия «этика», «этикет», «деонтология»

Сначала под *ethos* понималось место совместного проживания, дом, жилище, звериное логово, гнездо птицы. Затем им стали главным образом обозначать устойчивую природу какого-нибудь явления, нрав, обычай, характер.

Понимая слово «этос» как характер человека, Аристотель ввел в употребление прилагательное «этический» с той целью, чтобы обозначить особенный класс человеческих качеств, которые он назвал этическими добродетелями.

Для более точного перевода аристотелевского термина «этический» с греческого языка на латинский Цицерон ввел термин «*moralis*» (моральный). Он сформировал его из слова «*mos*» (*more* – множественное число), которое использовалось для обозначения характера, темперамента, моды, покроя одежды, обычая.

Слова, которые обозначают то же самое, что понимается под терминами «этика» и «мораль». В русском языке таким словом стало, в частности, «нравственность». Таким образом, в своем первоначальном значении «этика», «мораль», «нравственность» – три разных слова, хотя они и являлись одним термином.

Что такое этикет?

Заглянем в словарь: термин «*этикет*» (от французского *etiquette*) означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе. Этикет — это сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания.

В чем же состоит практическое значение этикета? Этикет позволяет людям без особых усилий пользоваться уже готовыми формами вежливости, принятой в данном обществе различными группами людей и на различных уровнях. Этикет в наши дни (современный этикет) расписывает поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях — приемах, церемониях, переговорах.

Деонтология (от греч. – учение о должном) – раздел этики, который рассматривает проблемы долга, все формы моральных требований и их соотношение. Термин «деонтология» как учение о надлежащем поведении, поступках, образе деятельности ввел английский юрист, социолог и философ Иеремия Бентам в 1834 г. Изначально это понятие носило довольно узкий смысл – обязанность верующего перед Богом, религией, религиозной общиной. Впоследствии оно употреблялось для обозначения теории

нравственности в целом. Постепенно понятие «деонтология» стало употребляться в несколько другом смысле – в качестве термина, определяющего надлежащее поведение, поступки и действия отдельной личности или специалиста.

1.2 Профессиональная этика и деонтология

Профессиональная этика – это совокупность обязанностей и норм поведения в определенной профессии. В задачи профессиональной этики входит определение норм, стандартов, требований, характерных для определенных видов деятельности.

Профессиональная этика должна также объяснить мораль и учить морали, прививать моральные принципы и представления о долге и чести, морально воспитывать работников. Этика призвана воспитывать, помогать людям правильно вести себя с людьми, общаться в производственном коллективе и т.п. Профессиональная этика учит следовать эталонам нравственности, принятым за норму поведения людей в определенной деятельности. На эти эталоны работник должен ориентироваться. Равняясь на этот эталон, работник должен воспитывать в себе соответствующее личностное качество. Профессиональная этика призвана регулировать отношения коллег в коллективе.

Императивный – не допускающий выбора, требующий безусловного подчинения, исполнения.

Профессиональная деонтология - часть профессиональной этики, изучающая совокупность моральных норм, однозначно регламентирующих должное поведение личности в определенной профессиональной сфере и носящих конкретно-императивный характер.

1.3 История европейского и российского этикета

Первые правила того, что мы сегодня называем этикетом, зародились, видимо, ещё до появления письменности и были зафиксированы в древнейших текстах в уже сформированном виде. Литературные памятники Египта, Индии и Междуречья, созданные за много веков до нашей эры, содержат наставления, касающиеся того, каким должен быть человек, и как ему надлежит вести себя в общении с окружающими. В трудах античных философов и поэтов часто поднимались вопросы воспитания и нравственности, вежливости и уважительного отношения к людям. Поэтому можно сказать, что основы этикета, являющегося частью европейской культуры, начали формироваться именно тогда.

В средние века многое было утеряно и забыто. Невежество и грубость нравов господствовали почти повсеместно, а «право сильного» долгое время оставалось лучшим аргументом в общении. Однако даже тогда находились люди, стремившиеся напомнить современникам о нравственности, необходимости вести себя, как подобает человеку, а не зверю. В первую очередь это были лица духовного сословия, которые, опираясь на непререкаемый авторитет церкви и Священного писания, в своих проповедях и трактатах призывали к доброте, скромности, человечности. С развитием общественной жизни и международных контактов появилась необходимость составления руководств по поведению. Первое из них, дошедшее до наших дней, принадлежит перу испанца Петруса Альфонса. Этот труд, появившийся в 1204 году, носил название «Дисциплина клерикалис» и адресовался духовным лицам. Однако страной, которая по праву может считаться родиной этикета, является всё же Италия.

Там внимание изящным манерам, правилам хорошего тона и поведения в обществе стало уделяться значительно раньше, чем в Англии, Франции или Германии, где вплоть до XV-XVI веков царили нравы, которые нельзя назвать иначе как варварские. В Италии Эпохи Возрождения произошёл возврат к наследию античности и его духовным ценностям, в том числе и нормам поведения. Первые руководства по этикету предназначались для придворных и аристократии, и поэтому хорошие манеры, учтивость и вежливость довольно долго оставались принадлежностью высших слоёв общества. Так, при короле Франции Людовике XIV, любившем пышные торжества и роскошные банкеты, всем приглашённым на приёмы во дворце раздавали небольшие карточки, на которых были указаны основные правила поведения в этой обстановке. Именно благодаря подобным мерам постепенно сложились предпосылки для появления в VII-XVIII веках придворного этикета - *церемонил*, многие правила из которого впоследствии перешли в современный дипломатический протокол.

Появилась необходимость в должности церемониймейстера, который тщательно следил за выполнением всех необходимых указаний и предписаний.




С наступлением Эпохи Просвещения этикет перестал быть достоянием избранных. Стали появляться и расходиться большими тиражами книги о культурном поведении в обществе.

Хорошие манеры не были отличительным признаком аристократии, а начали цениться и в других слоях общества. И если требования придворного этикета со временем становились всё более сложными и запутанными, то в средних слоях общества зародилось стремление к демократизации норм поведения, подчинения их актуальным жизненным требованиям и целесообразности. Именно эта тенденция и по сей день играет немаловажную роль в формировании норм этикета, принятых в странах современной Европы.

Современный смысл термина складывался на протяжении нескольких веков и дошел до нашего времени. Например, рыцари, находясь в компании близких людей, снимали шлем. Это наглядно демонстрировало их доверие. Сейчас мужчины снимают головные уборы в помещениях. Также обнажали голову и в знак приветствия проходящих мимо людей.

Традиция пожимать руку при встрече тоже берет начало в Европе. Равным по возрастной категории или положению людям пожимали руку, в то время как вышестоящему человеку ее целовали.

 *Младший не должен был протягивать руку для приветствия первым.*

Огромное влияние на становление правил поведения в России оказали византийские традиции. У этого государства позаимствовали не только местный этикет, но также и национальные вековые традиции. Они перешли на русские земли вместе с христианской религией. Несмотря на такие изменения, удалось сохранить языческие обряды, которые дошли до современности.

Второй фактор, который изменил привычный жизненный уклад народа – это влияние монголо-татарского ига. Отдельные элементы этой культуры перешли на земли Древней Руси.

Огромное значение в обществе играло положение человека. В этом смысле жители Руси и Западной Европы были очень похожи. Русские люди также чтили старших по возрасту.

В Париже в конце XVII века издали «Большой словарь драгоценностей», содержащий большой набор языка светского общества того времени. Тогда считалось некультурным называть зеркало зеркалом, вместо этого говорили – «советник граций». Зубы назывались «меблировкой уст», руки – «прекрасным двигателем», нос – «вратами величия», ноги «милыми страдальцами»

Особое отношение было к гостям. Если к дому приезжала важная особа, её встречал лично хозяин жилья на крыльце. Младшего по социальной лестнице и возраста встречали уже в комнате дома, а равного приветствовали в сенях. Знатные особы того времени ходили со специальной тростью. Переступая порог здания, ее оставляли в сенях. Головные уборы снимали и носили в руках.

Огромное влияние на нормы поведения оказала религии. Зайдя внутрь дома, гости останавливались около икон и крестились. Потом они делали три традиционных поклона, обращенных к святым образам. Далее, гости должны были поприветствовать хозяина поклоном. Близкие люди обменивались рукопожатиями и объятьями.

Как только гости уходили, они проделывали практически ту же последовательность действий, крестясь и кланяясь изображением святых. Потом прощались с хозяином. Чихать и кашлять в гостях было дурным тоном.

В развитие этикета во времена Петра I стали усиленно внедряться западные веяния. Оказала значительное влияние и мода Германии, Англии и Голландии. Существенно изменились и преобразились поведенческие нормы высшего общества того периода. Затем они перешли на обычных людей.

Петр I позаботился о том, чтобы правила нового этикета стали достоянием подрастающего поколения. В 1717 г. по его специальным указом была издана книга под названием «Юности честное зеркало, или Показание к житейскому обхождению, собранное от разных авторов». Это были сведены воедино выдержки из различных западноевропейских пособий по светскому этикету, переведены на русский язык. Есть основания считать, что при составлении этой книги была проявлена известная забота о сохранении тех норм сложившегося русского национального этикета, которые диктовались целесообразностью и специфическими условиями России и были национальной гордостью русского народа.

Спустя время, влияние вышеуказанных европейских государств сменилось на французское. В то время в государстве правила королева Елизавета. Традиция, язык, мода и многое другое перешли на русские земли.

Общественное поведение светских лиц приобрело характер сентиментализма. После оно успешно трансформировалось в романтизм. Люди начали интересоваться образованием. На первый план выходит искусство: живопись, музыка, литература.

Историки отмечают, что резкий спад влияния Франции был замечен в 1812 году, после окончания Отечественной войны.

✚ *Несмотря на общественную перестройку, сохранилась мода на французский язык. Особенно им интересовались дамы из высшего общества.*

В средневековой Европе наглядно демонстрировалось неравенство между мужчинами и женщинами. Представители прекрасного пола имели намного меньше прав и свобод, по сравнению с мужчинами того времени. Царил патриархат, и права сильной половины человечества были закреплены на законодательном уровне. Такой уклад поддерживала церковь.

Данные ограничения влияли на процесс становления поведенческих норм для мужчин и женщин.

Рыцари и дамы

Особые правила этикета зародились в результате отношений рыцарей с их возлюбленными. Мужчина практически становился слугой леди. Он выполнял все прихоти и капризы дамы сердца. Такая модель поведения существовала, даже если женщина не разделяла чувств ухажера, и любовь оставалась безответной.

Чтобы стать возлюбленной дамой рыцаря, женщина должна была соответствовать определенным нормам. Она обязана быть внешне привлекательной, общительной и любознательной. Почиталось умение вести светскую беседу. Отношения не зависели от семейного положения

Чтобы считаться настоящим рыцарем, мужчина должен быть храбрым, сильным, честным, искренним, гостеприимным и щедрым. Эти и другие качества они проявляли во время битв и многочисленных турниров. Рыцарь обязан был держать слово во что бы то ни стало. Также они устраивали пышные застолья, наглядно демонстрируя щедрость.

Правилами хорошего тона считались подарки, которые рыцари вручали своим леди. Идеальный презент – предмет туалета (украшение, гребень, платок и многое другое)

Если мужчина становился победителем в турнире, он обязательно отдавал возлюбленной коня противника и его оружие в качестве трофея. Леди имела полное право отказаться от подношения. Это говорило о ее равнодушии к мужчине.



Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими,

поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире.

Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI-XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду. Однако ряд профессий, имеющих жизненно важное значение для всех членов общества, возникли в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как «Клятва Гиппократа», нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, известны гораздо раньше.

Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики.

Профессиональная этика зародилась в рамках конкретных видов деятельности, выступив в качестве нормативного начала в поведении специалистов. На основе тех вариантов личностных проявлений, которые профессиональное сознание трудовой группы признало наиболее предпочтительными для данной деятельности, профессиональная этика создает стандарты профессионального поведения, оформляемые в виде специфических документов – клятв, уставов, кодексов.

Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, зародилась в рамках конкретных видов деятельности, затем уже развивалась на основе обобщенной практики поведения представителей каждой профессиональной группы, выступив в качестве нормативного начала в поведении специалистов. Эти обобщения содержались как в писаных, так и неписаных правилах поведения.

Большую роль в становлении и усвоении новой профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы с борьбой мнений. Отмечается взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

1.4 Виды этикета

За многовековую историю развития человеческой культуры выработался ряд правил поведения, которые обычно называют правилами хорошего тона или правилами этикета.

Традиционно выделяют следующие виды этикета:

Придворный этикет. Это - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов. Данный вид этикета применяется и в настоящее время при дворах и в светском обществе стран с монархической формой правления.

Дипломатический этикет. Это – строго регламентируемые правила поведения дипломатов при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах, встречах делегаций и т.д.

Воинский этикет. Совокупность правил, норм и манер поведения военнослужащих в служебных и внеслужебных сферах их деятельности, межличностных отношений, а также (носящие ритуальный характер) формы обращений и приветствий. Воинский этикет основан на требованиях уставов, принципах армейской морали и традициях Вооружённых сил.

Профессиональный этикет. Нормы и требования, предъявляемые к представителям определенной профессии.

Общегражданский (поведенческий, светский) этикет. Свод правил, традиций, условностей, соблюдаемых людьми при общении друг с другом.

В последние десятилетия принято выделять ещё деловой и речевой этикеты.

Деловой этикет. Это - правила поведения и общения официальных лиц при выполнении должностных и служебных обязанностей в ходе различных контактов – на переговорах, приёмах, обедах и т.д. Деловой этикет является одной из составляющих всех видов этикета. Как отмечают специалисты, правила делового, дипломатического и общегражданского в той или иной степени совпадают.

Речевой этикет. Это – соблюдение культуры речи, которая предполагает не только грамматическую и стилистическую правильность речи, но и отсутствие вульгарных слов, умение чётко и точно излагать свои мысли так, чтобы их правильно поняли окружающие, умение здороваться и прощаться, благодарить за помощь и услугу, просить, извиняться; умение разговаривать и поддерживать беседу.

Соблюдение определённых правил оформления письменной речи. Следует отметить, что речевой этикет является обязательной составляющей любого вида этикета.

Требования современного этикета складывались на протяжении многих столетий истории цивилизации, это результат опыта многих поколений. Эти правила в основном являются международными, но в каждой стране они могут иметь свои особенности в зависимости от национальных и исторических традиций, от исповедуемой религии.

Но как бы ни отличались наши манеры, имеются общие правила приличия, именно они станут объектом нашего внимания. Правила поведения имеют культурно-исторические особенности. Некоторые нормы и правила устаревают, уступают место новым. То, что считалось неприличным, становится общепринятым. Например, в допетровское время за курение вырывали ноздри и отправляли в ссылку. Ещё недавно имело место неприятие того, чтобы женщины ходили в брюках. Но времена меняются, меняются и общепринятые нормы приличия и поведения.

Обычно принято считать, что манеры поведения составляют внешнюю культуру личности. Но внешняя культура тесно связана с внутренней. Говорить об этикете без морали не имеет смысла. В человеке ценится цельность, т.е. единство высоких помыслов, внутренней порядочности, благородства и внешних культурных форм общения с окружающими.

Но тем не менее многое о человеке может рассказать то, как он держится, входит, садится, ест, какие первые слова произносит.

Именно по данным проявлениям судят об уровне культуры, нравственных, интеллектуальных достоинствах личности. От первого впечатления часто зависит принятие важных решений в деловых и личных отношениях, а следовательно, осуществление наших целей и желаний, наш успех, удовлетворённость жизнью. Об этом следует помнить, особенно тем, кто не любит условностей.

Этикет – это молчаливый язык, с помощью которого можно многое сказать, многое понять. Этикет нельзя заменить словами.

Сущность современного этикета можно свести к основному правилу: всегда, везде и во всём уважать общество в целом и каждого члена общества в отдельности, относиться

В Париже в конце XVII века издали «Большой словарь драгоценностей», содержащий большой набор языка светского общества того времени. Тогда считалось некультурным называть зеркало зеркалом, вместо этого говорили – «советник граций». Зубы назывались «меблировкой уст», руки – «прекрасным двигателем», нос – «вратами величия», ноги «милыми страдальцами»

к ним, следуя «золотому» правилу вечности «Относись к другим так, как хотел бы, чтобы относились к тебе».

1.5 Педагогическая этика в контексте исторического развития

Педагогическая этика - это составная часть этики, который изучает особенности педагогической морали.

Педагогическая мораль – это система нравственных требований, предъявляемых к учителю в его отношении к самому себе, к своей профессии, к обществу, к детям и остальным участникам учебно-воспитательного процесса.

Также педагогической этикой изучается характер нравственной деятельности учителя и нравственных отношений в профессиональной среде, разрабатываются основы педагогического этикета.

Первые элементы педагогической этики появились вместе с возникновением педагогической деятельности. Потребность общества передавать свой опыт и знания подрастающим поколениям породила особый вид общественно необходимой деятельности – профессиональную педагогическую деятельность.

Древнегреческий философ *Аристотель* утверждал, что каждый человек, а особенно учитель, должен обладать высокими моральными добродетелями: мужество, рассудительность, сдержанность, умеренность, щедрость, великолепие, правдивость, дружелюбие, любезность.

«Никто не достигнет ни искусства, ни мудрости, если не будет учиться» Аристотель

Демокрит (древнегреческий философ) призывал строить процесс воспитания, согласовываясь с природой ребенка. Среди его методов воспитания представлены скорее методы взаимодействия и убеждения, чем наказания и принуждения. Взгляды *Сократа* (древнегреческий философ): требования к воспитателю и ученикам едины – это задача самопознания («познай самого себя»).

Вопросы профессиональной этики учителя впервые поставил *Марк Фабий Квинтилиан* (римский педагог). Он не рекомендовал использовать принуждение в обучении. Учитель должен пробуждать положительные чувства ребенка, поощрять его просьбами и похвалами, радоваться его успехам. Марк-Фабий Квинтилиан разработал кодекс педагогической этики. Его соблюдение должно воспитывать уважение и почет к учителю.

В эпоху Средневековья существовала евангельская нравственная доктрина, а обучение и воспитание имели преимущественно богословский характер.

Ранние христианские мыслители-педагоги (*Арий, Ориген, Тертуллиан, Пелагий*) разработали педагогическую этику на началах добра, милосердия и любви. Идеалом воспитания для них был человек, который отказывался от удовольствия и искушений земной жизни, стремился к небу.

В эпоху Возрождения эти вопросы получили последовательное развитие в трудах *М. Монтеня, Я. А. Коменского, Дж. Локка* и др. В качестве правил педагогической этики предполагалось обращать внимание на личностные качества наставника, учитывать «душевные склонности ребенка», не требовать беспрекословного принятия идей учителя учеником.

В ряде работ делается акцент на доброжелательном отношении педагога к обучаемым, критике формально-показного выполнения учительских обязанностей, уделяется внимание нравственным отношениям между воспитателем и воспитанником и т.д.

Подробно рассматривает вопросы педагогической этики *Я.А. Коменский* (1592-1670), обращая особое внимание на взаимоотношение педагога и воспитанника. «Никто не может сделать людей нравственными или благочестивыми, кроме нравственного или благочестивого учителя».

Проблеме нравственных аспектов воспитания, гуманного отношения к детям особое внимание уделяли *Ж.Ж. Руссо* (1712 - 1772), *И.Г. Песталоцци* (1746-1827) – представители эпохи Просвещения. Они были уверены, что любовь учителя к детям может решить все проблемы воспитания. Считали, что учитель должен быть лишен человеческих пороков и в нравственном отношении стоять выше общества. В связи с этим истинный педагог должен уметь в любом ребенке обнаружить и развить положительные личностные качества, пропагандировать идеи трудового и нравственного воспитания.

В советское время разработку проблем педагогической этики можно найти в трудах *Д. Ушинского, А.С. Макаренко, В.А. Сухомлинского*: только тот педагог может считаться профессионалом, который обладает педагогическим тактом, уважает личность воспитанника, стремится развивать в ребенке все лучшее через привитие ему опыта добрых дел. В.А. Сухомлинский писал об этом так: «В школе должны быть человеческие, гуманные отношения между воспитателем и его питомцами. Страшным злом является встречающаяся ещё грубая, бесконтрольная власть воспитателя- будь то педагог или родитель».

На сегодняшний день тема этики педагога актуальна, остро стоит вопрос о «правильном» этическом поведении, о том, как педагогу строить свои взаимоотношения со своими воспитанниками, с коллегами по работе, другими субъектами образовательного процесса, как вести себя в непростых условиях динамично меняющейся действительности. Эти вопросы может решать только тот учитель, который умеет олицетворять собой образец высоконравственной личности. Именно культура и высокая нравственность делают педагога личностью.

1.6 Принципы и правила этикета

Современный этикет базируется на **принципах**:

- гуманизма,
- целесообразности,
- эстетической привлекательности,
- использования народных обычаев и традиций.

В основе **принципа гуманизма** лежит доброжелательность, приветливость, справедливость, человечность. Грубость, подозрительность считаются несовместимыми с хорошими манерами. Как указывает Лихачёва Л.С. в своей книге «Школа этикета: поучения на всякий случай».

Принцип целесообразности действия является вторым важнейшим принципом современного этикета. Почему этикет запрещает входить с мороженым в общественный транспорт? Ответ прост. Потому, что можно загрязнить одежду людей, находящихся рядом.

Жизнь не стоит на месте, и старые нормы этикета могут входить в противоречие с новыми условиями действительности и появляются новые нормы этикета. Принцип целесообразности помогает человеку вести себя в новых для него, нестандартных ситуациях. Следует вести себя так, чтобы было удобно и себе и окружающим людям.

Третий принцип современного этикета - это **принцип эстетической привлекательности поведения**. Данный принцип требует поступать только так, а не иначе, потому что так красиво, а по-другому некрасиво. Нельзя оскорблять эстетические чувства окружающих. То есть правила этикета вырастают из требований эстетики. Именно поэтому современный этикет рекомендует как можно меньше проявлять нашу физиологию в присутствии других людей, например: есть на улице, ковырять в носу, почёсываться и т.д.

Четвёртый принцип современного этикета – *следование народным обычаям и традициям*. Очень часто именно особенности народных обычаев и традиций отличают современный этикет одной страны от другой страны. Почти во всех европейских странах дарят чётное количество цветов в букете, а в России только строго нечётное, т.к. чётное число предназначается для похорон и на кладбище.

Помимо принципов в этикете существуют правила, соблюдение которых облегчает жизнь и делает ее более приятной и успешной:

- вежливость и её разновидности: корректность, учтивость, любезность, деликатность;
- тактичность;
- скромность;
- точность;
- естественность.

Все они взаимосвязаны, и каждый из них вносит свои акценты и нюансы в наши взаимоотношения.

Рассмотрим сущность данных слагаемых вежливости, освоение которых отличает воспитанного человека.

Вежливость. Это слово происходит от древнерусского «вежа» – знающий, т.е. вежливый человек знает, как себя вести. Но бывают случаи, когда люди в одних случаях демонстрируют вежливость, а в других – забывают о ней. Подобную вежливость А.И. Герцен называл лакейской, потому как она проявляется лишь тогда, когда выгодно.

Что же является главным в истинной вежливости?

Уважение личного достоинства каждого человека, с которым мы сталкиваемся. Достоинство – это осознание своего места в обществе, представление о собственной значимости. Воспитанные люди умеют бережно относиться к достоинству каждого во всех сферах общения: на работе, на улице, в гостях, в семье. Вежливость проявляется в искренней доброжелательности. Именно поэтому при встрече принято желать доброго дня, а при расставании – доброго пути и, обращаясь с просьбой, прибавлять «будьте добры». Приветливость, как бы лаконично она ни выражалась – словом, улыбкой, рукопожатием, всегда воодушевляет, поднимает настроение.

Вежливые люди умеют ценить внимание окружающих, быть благодарными за оказанную услугу, проявленную заботу, спешат на добро ответить добром.

Довольно часто утверждают, что тактичность и вежливость – это одно и то же, с небольшими различиями. На наш взгляд, это не так. **Тактичность** – это чувство меры, соблюдаемой в отношениях с другими людьми. Это умение чувствовать границу в общении, нарушая которую можно обидеть, а иногда и оскорбить других людей.

Скромность не следует путать с зажатостью, робостью, стеснительностью. Перечисленные качества являются проявлением застенчивости, часто возникающей от недостатка знаний, умений и навыков свободного культурного общения. Иногда робость и застенчивость пытаются скрыть развязностью.

Настоящая скромность – это адекватная самооценка, которая проявляется в умении сдерживать себя, не выпячивать своих достоинств и успехов, не переоценивать себя, при этом уважать и ценить окружающих людей.

Понятие **«точность»** означает как пунктуальность, так и умение держать своё слово. Точность ценится в жизни, особенно деловой, очень высоко. Приходить вовремя, не опаздывать, выполнять то, что обещали, имеет огромное значение для любого человека.

Естественность предполагает безыскусственность поведения, отсутствие театральности. Естественные люди всегда остаются сами собой в любой ситуации. Они внимательны и уважительны с руководством, но не унижаются и не лебезят перед ним, одновременно они внимательны и уважительны к подчинённым, не унижают их и не рисуются перед ними, изображая из себя непогрешимых начальников и требуя от них восхищения и почитания. Чтобы быть воспитанным человеком, необходимо не только знать правила этикета, не только их уметь выполнить, но самое главное, что соблюдение этих правил должно стать повседневной привычкой. То есть надо быть, а не казаться культурным человеком.

Честерфильд, английский аристократ и дипломат XVIII века: «Человек, воспитанный умеет говорить с низестоящими людьми без заносчивости, а с вышестоящими – уважительно и непринужденно»

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятиям «этика», «этикет», «деонтология».
2. Кто ввел понятие «деонтология»?
3. Что входит в понятие «профессиональная этика»?
4. Значение слова «императивный».
5. Что изучает педагогическая деонтология?
6. В чем различия между профессиональной этикой и профессиональной деонтологией?
7. Зарождение первых правил этикета.
8. Развитие этикета в России.
9. Виды этикета и их характеристика.
10. Что изучает педагогическая этика?
11. В чем заключается педагогическая мораль?
12. Кому принадлежит фраза «Никто не достигнет ни искусства, ни мудрости, если не будет учиться»?
13. Кто из философов утверждал: Требования к воспитателю и ученикам едины – это задача самопознания («познай самого себя»)?
14. В чем заключалась педагогическая идея Я.Каменского?
15. Кто из философов уделял особое внимание нравственным аспектам воспитания, гуманного отношения к детям?
16. Кому принадлежит фраза: «В школе должны быть человеческие, гуманные отношения между воспитателем и его питомцами»?
17. Раскройте содержание принципов современного этикета.



Проверь себя

МОДУЛЬ 2: ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ЭТИКА

2.1 Основные категории педагогической этики

Педагогическая этика рассматривает сущность основных категорий педагогической морали и моральных ценностей. Моральными ценностями можно назвать систему представлений о добре и зле, справедливости и чести, которые выступают своеобразной оценкой характера жизненных явлений, нравственных достоинств и поступков людей и т.п. К педагогической деятельности применимы все основные моральные понятия, однако отдельные понятия отражают такие черты педагогических воззрений, деятельности и отношений, которые выделяют педагогическую этику в относительно самостоятельный раздел этики. Среди этих категорий – профессиональный педагогический долг, педагогическая справедливость, педагогическая честь и педагогический авторитет.

Справедливость вообще характеризует соответствие между достоинствами людей и их общественным признанием, правами и обязанностями; педагогическая справедливость имеет специфические черты, представляя собой своеобразное мерило объективности учителя, уровня его нравственной воспитанности (доброты, принципиальности, человечности), проявляющейся в его оценках поступках учащихся, их отношения к учёбе, общественно полезной деятельности и т.д. Справедливость - это нравственное качество учителя и оценка мер его воздействия на учащихся, соответствующая их реальным заслугам перед коллективом. Специфика педагогической справедливости заключается в том, что оценка действия и ответная реакция на неё находятся у педагога и учащихся на разных уровнях нравственной зрелости; в том, что определение меры объективности зависит от педагога в большей степени; в том, что общей моральной оценке подвергается взаимодействие сторон с неравной самозащитой; наконец, в том, что педагогически необходимое, запрограммированное педагогом, может не осознаваться учениками. Педагогическая справедливость представляет собой своеобразное мерило объективности учителя, уровня его нравственной воспитанности. В. А. Сухомлинский писал: "Справедливость - это основа доверия ребенка к воспитателю. Но нет какой-то абстрактной справедливости - вне индивидуальности, вне личных интересов, страстей, порывов. Чтобы стать справедливым, надо до тонкости знать духовный мир каждого ребенка".

Профессиональный педагогический долг – одна из важнейших категорий педагогической этики. В этом понятии концентрируются представления о совокупности требований и моральных предписаний, предъявляемых обществом к личности учителя, к выполнению профессиональных обязанностей: осуществлять определённые трудовые функции, преимущественно интеллектуальные, правильно строить взаимоотношения с учащимися, их родителями, коллегами по работе, глубоко осознавать своё отношение к выбранной профессии, ученическому и педагогическому коллективу и обществу в целом. Основой профессионального педагогического долга являются объективные и актуальные потребности общества в обучении и воспитании подрастающих поколений. В профессиональном долге педагога запрограммирована необходимость творческого отношения к своему труду, особая требовательность к себе, стремление к пополнению профессиональных знаний и повышению педагогического мастерства, необходимость уважительного и требовательного отношения к учащимся и их родителям, умение разрешать сложные коллизии и конфликты школьной жизни.

Профессиональная честь в педагогике – это понятие, выражающее не только осознание учителем своей значимости, но и общественное признание, общественное уважение его моральных заслуг и качеств. Высоко развитое осознание индивидуальной чести и личного достоинства в профессии педагога выделяется отчётливо. Если учителем в своём поведении и межличностных отношениях нарушаются требования, предъявляемые обществом к идеалу педагога, то соответственно им демонстрируется пренебрежение к профессиональной чести и достоинству. Честь учителя – общественная оценка его реальных профессиональных достоинств, проявляющихся в процессе выполнения им профессионального долга.

Педагогическая деятельность - это тот вид деятельности, на результат которой оказывает влияние характер отношений между ее участниками. Успешное решение сложных и ответственных задач обучения и воспитания детей в решающей степени зависит от личности учителя, его нравственной позиции, профессионального мастерства, эрудиции и культуры.

Какими средствами и путями достичь духовной общности учителя с воспитанниками - этой первоосновы всех успехов в обучении и воспитании? Влияние учителя на воспитанника, успешная его педагогическая деятельность зависит от авторитета учителя.

Авторитет педагога - это, прежде всего, средство воспитательного воздействия на учащегося. И чем выше этот авторитет, тем важнее для воспитанников науки, основы

которых преподает учитель, тем справедливее кажутся его требования, замечания, тем весомее каждое его слово.

Понятие “авторитет” буквально означает общепризнанное значение человека, его влияние на людей, поддержку его идеи и деятельности общественным мнением, проявление уважения, доверия к нему, даже веры в него: в его ум, волю, нравственность, способность сотворить благо, отдать все силы общему делу. Его можно только заслужить честным и упорным трудом. Существует мнение, что должность учителя сама по себе обеспечивает ему авторитет среди учащихся. Но это не так. В наше сложное время должностной авторитет полностью заменен авторитетом личностным. В связи с этим различают авторитет роли, то есть авторитет власти, и власть авторитета. Если первый дается должностью учителя, то второй является результатом длительных взаимоотношений. Авторитет должности не надежен, быстро проходящий, если не подкрепляется властью личности, добровольным признанием школьникам профессионализма учителя

Педагогический авторитет учителя – это его моральный статус в коллективе учащихся и коллег, это своеобразная форма дисциплины, при помощи которой авторитетный и уважаемый учитель регулирует поведение воспитуемых, влияет на их убеждения. Уровень его определяется глубиной знаний, эрудицией, мастерством, отношением к работе и т.д. Педагогический авторитет основывается на принципе единства требования и доверия к личности воспитуемого. Авторитет педагога зависит от всего комплекса его личных и профессиональных качеств, нравственного достоинства; это духовная власть над сознанием учащихся. «Действительный авторитет основывается на вашей гражданской деятельности, - указывал А.С. Макаренко, - на вашем гражданском чувстве, на вашем знании жизни ребенка, вашей помощи ему и на вашей ответственности за его воспитание». Доброжелательность и искренность - неотъемлемые черты авторитетного педагога.

Совершенно понятно, что воспитатель, не имеющий авторитета, не может быть воспитателем

А.С. Макаренко

Ученые Макаренко А.С, Станкин М.И. разграничили в своих трудах истинный и ложный авторитет, выделили виды ложного авторитета.

Авторитет подавления. Завоевывается путем систематической демонстрации превосходства педагога в своих правах и возможности держать воспитанников в страхе перед наказанием или высмеиванием за неудачный ответ. Грубый окрик, неуважение личности ребенка свойственны такому педагогу. Общение с классом приобретает

формально-бюрократический характер. Сейчас такие учителя встречаются нечасто, но вред, наносимый ими огромен. Они провоцируют учеников на трусость, подхалимство или, наоборот, агрессивное отношение к старшему, стремление насолить ему, но тонко замаскировать нарушение дисциплины, неуважение к педагогу. Никакой речи о воспитании, сознательной дисциплины, в данном случае идти не может. Требовательность преподавателя, не подкрепленная уважением к личному достоинству учащихся, приобретает формально - бюрократический характер.

Авторитет расстояния: Педагог, воспитатель стремится всегда держать учащихся на дистанции. Вступает с ними только в официальные контакты. Стремясь быть недоступным и загадочным, такой преподаватель возвеличивает свою персону, создает для себя привилегии вплоть до занятий на уроке посторонними делами, прохождения в президиум школьного или студенческого собрания, хотя его никто туда не выдвигает, получения в столовой еды без очереди.

Авторитет педантизма. У учителя существует система мелочных, никому не нужных условностей, традиций. Он постоянно придирается к воспитанникам (ученикам). При чем его придирки не согласуются со здравым смыслом, они просто неразумны. У такого педагога ученики теряют уверенность в своих силах, на занятиях одна часть учащихся грубо нарушает дисциплину, другая - держится скованно, напряженно.

Авторитет резонёрства. Учитель, пытающийся завоевать авторитет, таким образом, бесконечно поучает воспитанников, полагая, что нотации - главное средство воспитания. К словопрениям таких педагогов учащиеся быстро привыкают, перестают на них реагировать и раздраженно, а иногда посмеиваясь, слушают поток нравоучений, вытекающих из уст увлеченного собеседника красноречием педагога.

Авторитет мнимой доброты. Чаше, чем другие виды ложного авторитета, встречаются у молодых педагогов. Не имея достаточного педагогического опыта, эти учителя считают, что учащиеся оценят их доброту, попустительства и ответят послушанием, вниманием, любовью. Получается лишь наоборот. Ученики игнорируют указания и даже просьбы старшего и вдобавок над ним же смеются.

Истинный же авторитет - это такое отношение учащихся к учителю, которое побуждает учащихся быть все время младшими товарищами учителю, то есть участвовать вместе с ним и под их руководством в заботе об улучшении жизни.

И.О. Пирогов говорил, что отношение между педагогом и учащимся должны строиться на доверии и уважении, а не на наказании и страхе. Если в детях нельзя видеть идеала нравственного совершенства, то, по крайней мере, нельзя не согласиться, что они не сравнено нравственнее взрослых. Они не лгут (пока их не доведут до этого страхом),

они страдают всего дурного, они хранят в себе святые чувства любви к людям, свободной от всяких житейских предрассудков. И эти чувства учитель должен не подавлять, а развивать. Если мы хотим обратить внимание на воспитание, то нужно начать с того, чтобы перестать призиать природу детей и считать их не способными к восприятию убеждений разума.

2.2 Структура педагогического авторитета

Каждая профессия требует от человека определенных качеств. Особенностью учительской профессии является то, что педагогу приходится иметь дело с воспитанием и обучением подрастающего поколения, с постоянно меняющимися в процессе развития характерами детей, подростков, юношей и девушек.

Личностный компонент педагогического авторитета включает в себя следующие качества учителя:

1. Любовь к детям и педагогической профессии
2. Уважение и доверие к воспитаннику
3. Обладание правильной и выразительной речью.
4. Педагогический оптимизм
5. Настойчивость и требовательность
6. Профессиональные знания

Во-первых, это *любовь к детям и педагогической профессии.*

Решающее значение в каждой профессии имеет любовь человека к своему делу. Если человек не любит свою работу, если она не приносит ему морального удовлетворения, то о высокой производительности труда не приходится говорить. Педагог же не только должен любить свою профессию, но и любить детей.

Следует различать любовь учителя к своей профессии и любовь к детям. Отношение человека к своей профессии, любовь к ней зависит от общественно-исторических условий. Зависит это от потребностей общества в специалистах тех или других профессий и от склонностей и способностей человека.

Любовь к детям является важным условием формирования педагогического авторитета. Любить детей - это значит предъявлять к ним определенные требования, без

О любви к детям Л.Н.Толстой писал: «Если учитель имеет только любовь к ученику, как отец, мать, он будет лучше учителя, который прочел все книги, но не имеет любви ни к делу, ни к ученикам. Если учитель соединяет в себе любовь к делу и к ученикам, он совершенный учитель»

этого никакое воспитание и обучение невозможно. Примером любовного отношения к детям и к учительской профессии служит педагогическая деятельность Л.Н Толстого.

Любовь к педагогической деятельности в значительной степени зависит от любви к детям, от понимания психологии детского возраста.

Уважение и доверие к воспитаннику - важнейшее слагаемое личностного компонента авторитета учителя. Для того чтобы прийти к этому выводу, не нужно тратить особых усилий на скрупулезный анализ педагогических систем таких учителей. Этот принцип составляет основу всей их педагогической деятельности и в то же время лежит, что называется, на самой поверхности. Может быть, именно поэтому на нем порой и не задерживается взгляд многочисленных учителей - последователей.

Взаимное уважение - обязательное условие отношений авторитетности не только в системе "педагог - ученик". Авторитетность одного, базирующаяся на не авторитетности для него остальных, - практически стопроцентная гарантия обще-группового неуспеха, типичная причина, по которой группа оказывается не в состоянии решить стоящие перед ней задачи. Особенно ярко проявляется эта закономерность, когда дело касается взаимоотношений в учебно-воспитательном коллективе.

Учащиеся ценят скромность, простоту, естественность во внешности и поведении своих учителей. Не только в младших классах, но и в средней школе учащиеся особенно требовательны к таким качествам своих учителей, как скромность и аккуратность в костюме.

Лучшие учителя в этом отношении предъявляют к себе строгие требования. Само собой понятно, что внешность и культура поведения только в том случае является фактором, определяющим авторитет учителя, когда они свойственны ему, наряду с другими положительными качествами его как учителя и воспитателя.

Завоевать у учащихся авторитет может только правдивый, трудолюбивый, преданный своему делу учитель. Педагогическая практика показывает, что учащиеся безразлично относятся к жизни учителя. Если учитель допускает в быту аморальное

поступки, это становится известным учащимся, и тогда даже при всех положительных качествах авторитет его как учителя рушится.

Одним из положительных качеств хороших учителей является **обладание правильной и выразительной речью**. Если учесть, что школьники, особенно младших классов, подражают речи учителей, становится понятным, почему работа педагогов над своей речью приобретает такое большое значение.

Лучшие учителя на уроке немногоречивы, не допускают разговоров, не относящихся к делу. Сила голоса учителя тоже имеет большое значение. О значении выразительности речи в педагогической работе Макаренко А.С. сказал, что педагогом - мастером он сделается только тогда, когда научится говорить "иди сюда" с пятнадцатью - двадцатью оттенками.

Педагогический оптимизм - необходимое качество хорошего учителя. Чуткое, отзывчивое отношение к детям сочетается у такого учителя с требовательностью, которая не принимает характера придирчивости, а педагогически оправдана, то есть проводится в интересах самого ребенка. За теплое, чуткое отношение к ним дети платят такой же теплотой и привязанностью.

Учитель должен быть **настойчивым и до конца требовательным**. Насорил - убери, оскорбил - извинись, не выучил урока - останься после уроков и выучи урок. Не уговаривать, а категорически требовать.

Требовательность учителя проявляется во всем - в выполнении домашних заданий, в оценке знаний школьников, в соблюдении правил поведения на уроке и вне урока.

У такого учителя учащиеся не получают глубоких и прочных знаний, и это приносит им большой вред. Хороший учитель требователен и вместе с тем справедлив.

Профессиональные знания. Авторитетный учитель знает свой предмет. Он должен хорошо владеть методикой каждого предмета. Учащиеся любят учителей, которые не только знают свой предмет, но и умеют его хорошо преподнести, объяснить.

Способность учителя в процессе классной и внеклассной работы все видеть, все знать, по едва заметным признакам каждого ученика или класса в целом судить о настроении учащихся, о понимании или не понимании ими объяснения педагога, о подготовленности их к уроку, о совершенном тем или иным учащимся поступки также является профессиональным - психологическим качеством хорошего учителя.

Профессионально - психологические качества у учителя воспитываются путем систематической работы над собой и заимствования лучшего опыта у других педагогов, так как черты характера хорошего учителя формируются в педагогическом коллективе.

При разрешении воспитательных или учебных вопросов учитель не может пользоваться рецептами, шаблонными схемами и механически заимствованным опытом других учителей. Проявлением творческих способностей учителя в разрешении учебно-воспитательных вопросов и является педагогический такт. Педагогический такт невозможен без знания учителем своего предмета и педагогической науки, особенно возрастной и педагогической психологии.

В младшем возрасте воспитанники признают авторитет учителя, как правило, в первую очередь в силу авторитетности для них самой ролевой позиции педагога. Общеизвестно, что наиболее сильно впечатление на детей производит учитель начальных классов. Объясняется это, с нашей точки зрения, следующими причинами. Воспитатель в представлении детей - самый совершенный человек, он олицетворяет детский сад, администрацию, порядок. На формирование авторитета учителя также влияют беседы родителей с детьми о детском саде, о поведении в саду. Дети с детства усваивают, что учителя нужно слушаться, так как это им говорят самые близкие люди - родители.

Перечисленные компоненты - обязательные составные части авторитета педагога. Но для того чтобы в сумме оказался желаемый результат, не достаточно просто механического их сложения. Для этого они должны быть освещены индивидуальным творчеством учителя. Каждый педагог должен сам на практике подобрать свой собственный ключик к сердцам своих воспитанников и уже с их помощью решить для себя загадку авторитета.

Говоря о педагогической этике, нельзя не упомянуть о таком понятии, как педагогический такт.

Педагогический такт есть форма реализации педагогической морали в деятельности учителя, в которой совпадают мысль и действие.

Такт – это нравственное поведение. В числе основных составляющих элементов педагогического такта учителя можно назвать уважительное отношение к личности, высокую требовательность, умение заинтересованно слушать собеседника и сопереживать ему, уравновешенность и самообладание, деловой тон в отношениях, принципиальность без упрямства, внимательность и чуткость по отношению к людям и т.д.

Педагогический такт – это чувство меры в поведении и действиях учителя, включающее в себя высокую гуманность, уважение достоинства ученика, справедливость, выдержку и самообладание в отношениях с детьми, родителями, коллегами по труду. Педагогический такт – одна из форм реализации педагогической этики.

Главным признаком педагогического такта является его принадлежность к нравственной культуре личности учителя. Такт относится к моральным регуляторам

педагогического процесса и основывается на нравственно-психологических качествах учителя.

Основными элементами педагогического такта являются:

- ✓ требовательность и уважительность к воспитаннику;
- ✓ умение видеть и слышать ученика, сопереживать ему;
- ✓ деловой тон общения;
- ✓ внимательность, чуткость педагога.

Профессиональный такт проявляется:

- ✓ во внешнем облике педагога;
- ✓ в умении быстро и правильно оценить сложившуюся обстановку и в то же время не торопиться с выводами о поведении и способностях воспитанников;
- ✓ в умении сдерживать свои чувства и не терять самообладания в сложной ситуации;
- ✓ в сочетании разумной требовательности с чутким отношением к учащимся;
- ✓ в хорошем знании возрастных и индивидуальных особенностей учащихся;
- ✓ в самокритичной оценке своего труда.

Тактичный педагог приходит вовремя на работу, деловые встречи; своевременно возвращает то, что одалживал у коллег, учащихся, их родителей; не повторяет слухов, непроверенных фактов, тем более, если они могут нанести ущерб окружающим. Педагогический такт является важным компонентом нравственной культуры учителя.

Таким образом, самовоспитание, направлено на формирование качеств, не имея которых невозможно завоевать высокий авторитет - первоочередная задача педагога. Для этого необходимо выявить качества, которые мешают завоевать авторитет, сформировать у себя твердую установку на процесс самовоспитания и проявить волевые усилия, направленные на достижения поставленной цели. Данная задача посильна любому учителю. Необходимо только нацелить себя на серьезную, нелегкую работу, на преодоление лени. “Преодолеть лень можно самовнушением, самовоспитанием. Для этого есть единственный, вернейший способ - это заставить себя сделать то дело, которое нужно сделать. Другого способа нет”, - писал А.С Макаренко.

2.3 Кодекс профессиональной этики учителя.

Проблема создания универсального кодекса нравственного поведения личности решалась на протяжении ряда веков. В общественном сознании нормы поведения формировались стихийно, что требовало создания некой «константы», отражающей основные нравственные требования, регулирующие общественные отношения в ту или

иную эпоху. Большинство таких кодексов морали оставались долгое время идеальными моделями (ориентирами поведения). К числу нравственных кодексов можно отнести библейские законы Моисея, кодексы некоторых философов-просветителей (Жан Жак Руссо). Однако создать универсальный моральный кодекс для всех жизненных обстоятельств было нереально.

КОДЕКС - законодательный акт, содержащий нормы права, относящиеся к какой-либо одной отрасли права (гражданский, уголовный кодексы). Термин «кодекс» употребляется также иногда для обозначения вообще какого-либо свода правил поведения.

Кодекс профессиональной этики учителя преодолевает в какой-то степени формальность внешних требований, вводя в свое содержание определенные принципы профессионального поведения педагога. Кодекс профессиональной этики учителя содержит систему основных нравственных требований, регулирующих взаимодействие педагога со всеми участниками воспитательно-образовательного процесса в школе.

Кодекс профессиональной этики педагогических работников разработан в соответствии с частями (6)-(8) статьи 135 Кодекса об образовании №152 от 17.07.2014, утвержденного Парламентом Республики Молдова и опубликованного в Официальном мониторе Республики Молдова №319-324 от 24.10.2014, статья 634.

Основными разделами кодексов профессиональной этики преподавателя являются следующие:

1. Отношение преподавателя к своему труду.
2. Отношение преподавателя к учащемуся.
3. Отношение преподавателя к ученическому коллективу.
4. Отношение преподавателя к родителям учащихся.
5. Отношение преподавателя к своим коллегам.
6. Отношение преподавателя к педагогическому коллективу.
7. Отношение преподавателя к самому себе.
8. Отношение преподавателя к руководителю учебного заведения.
9. Отношение преподавателя к обществу.
10. Отношение руководителя учебного заведения к коллективу педагогов.
11. Отношение руководителя учебного заведения к своей деятельности.
12. Отношение руководителя учебного заведения к самому себе.

Именно личностный кодекс профессиональной этики учителя, составленный на основе воспоминаний своего детства и школьных лет, которые являются одновременно и эмоциональными стимуляторами, и моральными регуляторами, критериями поведения

учителя по отношению к воспитанникам, позволит будущему педагогу понять нравственный мир ребенка.

Кодекс применим ко всем работникам системы общего и профессионально-технического государственного и частного образования, которые в соответствии с положениями Кодекса об образовании занимают руководящие должности, а также должности педагогического и вспомогательного педагогического персонала в учреждениях общего и профессионально-технического образования.

Целью настоящего Кодекса является:

а) определение стандартов и правил поведения для руководящих, педагогических и вспомогательных педагогических работников системы общего и профессионально-технического образования;

б) повышение престижа и консолидация полномочий руководящих, педагогических и вспомогательных педагогических работников;

с) установление единых стандартов поведения педагогических работников.

2) Цели Кодекса могут быть достигнуты путем реализации следующих *задач*:

а) повышение уровня самодисциплины лиц, ответственных за обучение и образование, путем принятия на себя обязательств по выполнению положений настоящего Кодекса;

б) поддержание высокого уровня профессионализма при исполнении своих должностных обязанностей и полномочий работниками системы общего и профессионально-технического образования, ответственными за обучение и образование, в частности лицами, занимающими должности педагогических работников;

с) качественное улучшение взаимоотношений между действующими лицами сферы образования;

д) сведение к минимуму неадекватных и/или порочных практик, которые могут возникнуть в образовательной среде.

е) повышение вовлеченности персонала, осуществляющего образовательную деятельность;

ф) содействие продвижению и проявлению ценностей и принципов, применимых в образовательной среде, которые могут быть привнесены и в социальную сферу;

г) привлечение внимания общественности с целью защиты образовательных ценностей.

Принципы и нормы поведения

Работники системы общего и профессионально-технического государственного и частного образования, ответственные за обучение и образование, в частности

педагогические работники, при осуществлении профессиональной деятельности должны руководствоваться следующими принципами:

- a) преданность профессии педагога;
- b) проявление профессионализма во взаимоотношениях с учащимися, детьми и родителями/опекунами;
- c) уважительное отношение к уникальности и различиям детей и учащихся;
- d) сотрудничество с коллегами, родителями/опекунами детей и учащихся;
- e) порядочность, моральная и профессиональная добросовестность;
- f) отзывчивость к нуждам детей и учащихся;
- g) ответственность перед руководством образовательного учреждения, педагогическим коллективом и представительными органами родителей/опекунов;
- h) эффективность и результативность;
- i) объективность и справедливость.

В целях обеспечения качественного образования руководящие, педагогические и вспомогательные педагогические работники обязаны знать, соблюдать и применять ряд норм поведения (взаимоотношения с учащимися; с родителями/опекунами; с коллегами; управленческое поведение; взаимоотношения с членами местных сообществ.)

Нормы поведения во взаимоотношениях с учащимися

Во взаимоотношениях с учащимися/детьми руководящие, педагогические и вспомогательные педагогические работники должны соблюдать и применять следующие нормы поведения:

1) защита физического, психического и морального здоровья учащихся/детей путем:

- a) постоянного присмотра за ними в течение всего времени их пребывания в школе, а также в ходе проведения внешкольных мероприятий в целях обеспечения полной безопасности всех участников данных мероприятий;
- b) недопущения унижающих достоинство видов обращения или наказания, а также любых форм дискриминации и применения физического или психического насилия;
- c) обеспечения защиты каждого учащегося/ребенка путем изобличения любых форм физического насилия, дискриминации, злоупотребления, пренебрежительного отношения или эксплуатации учащихся/детей;
- d) запрета любых форм сексуального, эмоционального или духовного насилия;
- e) запрета сексуальных домогательств и вступления в половые отношения с учащимися, в том числе по обоюдному согласию;

2) защита персональных данных учащихся;

- 3) ответственность в части достижения учащимися стандартов показателей, предусмотренных национальным curriculumом;

4) запрет шовинистской, националистической, политической, религиозной, милитаристской пропаганды в ходе учебного процесса, а также запрет вовлечения учащихся в действия политического характера (митинги, демонстрации, пикеты) лицами, ответственными за обучение и образование, в учреждениях общего и профессионально-технического государственного и частного образования либо за их пределами;

5) исключение из взаимоотношений с детьми и учащимися любых форм дискриминации, обеспечение равенства шансов и продвижение принципов инклюзивного образования;

б) уважение человеческого достоинства и признание личных заслуг каждого учащегося;

7) запрет любых действий, способствующих возникновению коррупции:

а) прием либо требование от учащихся, родителей или ассоциаций родителей (или любой другой формы организации родителей) каких-либо материальных благ и иных неподобающих выгод (денежных сумм, подарков или услуг), вне зависимости от их заявленного назначения;

б) инициирование или организация процесса сбора с учащихся, родителей или ассоциаций родителей (или любой другой формы организации родителей) каких-либо материальных благ и иных неподобающих выгод;

с) принуждение к покупке учебников, не включенных в Схему найма и/или дополнительных учебных пособий;

д) принуждение к участию в мероприятиях, не входящих в kurikulum, за отдельную плату, подарки или другие выгоды;

е) искажение результатов любого рода оценки в обмен на деньги, материальные блага или иные неподобающие выгоды;

ф) злоупотребление властью и фаворитизм в ходе процесса обучения и оценки;

г) проведение дополнительных занятий за отдельную плату с собственными учащимися, детьми.

Нормы поведения во взаимоотношениях с родителями/опекунами

Во взаимоотношениях с родителями/опекунами руководящие, педагогические и вспомогательные педагогические работники должны соблюдать и применять следующие нормы поведения:

1) повышение уровня образования путем:

а) предоставления консультаций родителям/опекунам по вопросам воспитания детей и соответствия роли родителя;

б) установления взаимно доверительных отношений, обеспечения открытого и доступного общения;

с) готовности содействовать решению образовательных проблем, сформулированных родителями/опекунами;

d) информирования родителей/опекунов обо всех аспектах деятельности учеников путем предоставления объяснений, необходимых для понимания и оценки содержания образовательных услуг;

e) информирования родителей/опекунов о развитии школьной деятельности, избегая склонности к частичной либо субъективной оценке;

f) соблюдения конфиденциальности предоставляемых данных, а также права на неприкосновенность личной и семейной жизни;

g) запрета для лиц, ответственных за обучение и образование, в частности педагогических работников, во взаимоотношениях с родителями/опекунами принуждать к получению/принятию материальных ценностей либо денежных сумм за оказываемые образовательные услуги;

h) предоставления консультаций родителям/опекунам по вопросам альтернативных форм оптимального формирования и развития детей с точки зрения психопедагогических исследований и соблюдения высшего интереса ребенка;

2) защита персональных данных родителей/опекунов;

3) запрет любых действий, способствующих возникновению коррупции или действий, связанных с коррупцией:

a) прием либо требование от родителей или ассоциаций родителей (или любой другой формы организации родителей) каких-либо материальных благ и/или иных неподобающих выгод (денежных сумм, подарков или услуг), вне зависимости от их заявленного назначения;

b) инициирование или организация процесса сбора с родителей или ассоциаций родителей (или любой другой формы организации родителей) каких-либо денежных сумм или подарков, оказания определенных услуг, вне зависимости от их заявленного назначения;

c) инициирование либо участие в процессе создания ассоциаций родителей (или любой другой формы организации родителей);

d) вмешательство в процессы принятия решений в рамках ассоциаций родителей (или любой другой формы организации родителей);

e) инициирование либо участие в процессах создания формальных или неформальных фондов классов, групп, образовательных учреждений;

f) поощрение учащихся и родителей к внесению взносов в формальные или неформальные фонды классов, групп, образовательных учреждений.

8. Нормы поведения во взаимоотношениях с коллегами.

Во взаимоотношениях с коллегами руководящие, педагогические и вспомогательные педагогические работники должны соблюдать и применять следующие нормы поведения:

1) укрепление коллегиальных отношений:

а) профессиональные взаимоотношения должны основываться на уважении, порядочности, солидарности, сотрудничестве, корректности, терпимости, избегании очернения, взаимопомощи, конфиденциальности, добросовестной конкуренции;

б) поощрение распространения профессиональных знаний в целях достижения наивысших стандартов качества педагогической деятельности; осуществление менторской деятельности, в ходе которой лицо, обладающее определенным опытом (ментор), предоставляет поддержку и помощь, а также свои опыт и знания другому лицу с целью содействовать его профессиональному развитию и приобретению данным лицом навыков или знаний;

с) любой руководящий, педагогический и вспомогательный педагогический работник должен избегать любых форм дискриминации во взаимоотношениях с коллегами;

д) любой руководящий, педагогический и вспомогательный педагогический работник должен избегать ущемления свободы выражения мнения при осуществлении профессиональной деятельности;

е) в ходе заседаний, формальных и неформальных встреч, торжественных мероприятий, организованных в образовательных учреждениях, следует избегать обсуждения тем, касающихся политических и религиозных убеждений;

2) повышение престижа и авторитета работников сферы образования, который предполагает:

а) любой руководящий, педагогический и вспомогательный педагогический работник должен избегать ущемления профессионального и/или социального имиджа любого другого представителя преподавательского состава посредством утверждений, оценок или действий, за исключением случаев, предусмотренных и оговоренных действующими нормативными актами (оценкой персонала, дисциплинарной комиссией, комиссией по этике и т.д.);

б) поощрение реакции общества в виде права на ответное слово, публичное обсуждение, свободу собраний и т.д. в случаях, когда определенная ситуация, созданная членами образовательного сообщества или любым другим лицом, не входящим в данное сообщество, ущемляет имидж образовательного учреждения, системы общего и профессионально-технического образования, а также имидж любого лица, являющегося членом образовательного сообщества;

3) устранение факторов, способствующих возникновению коррупции или действий, связанных с коррупцией:

а) оценка профессиональных навыков должна осуществляться исключительно на основании критериев, отражающих достижения и профессиональные результаты;

б) вся деятельность работников системы образования, ответственных за обучение и образование, должна предусматривать возможность доступа к информации, представляющей интерес для всех членов образовательного сообщества, возможным кандидатам, учреждениям, с которыми данное учреждение сотрудничает, а также для общества в целом, обеспечивая

таким образом достоверное информирование и равенство шансов, а также гарантируя равный доступ к учебным ресурсам и ресурсам системы образования;

с) исключение интеллектуального мошенничества и плагиата;

д) работникам системы общего и профессионально-технического образования, ответственным за обучение и образование, запрещается обращаться с просьбой об оказании каких бы то ни было личных услуг к коллегам, проходящим или ожидающим прохождения процесса оценки, трудоустройства или продвижения по службе;

е) лица, назначенные в комиссию по оценке результатов обучения, оценке результатов школьных соревнований и конкурсов, оценке деятельности педагогических и руководящих работников, в комиссию по приему на работу, продвижению, сертификации, аттестации, поощрению или наказанию персонала, обязаны заявить о наличии конфликта интересов.

Нормы поведения руководящих работников

1) Руководящие работники должны соблюдать и применять следующие нормы поведения:

а) соблюдение критериев эффективного управления ресурсами;

б) продвижение специфических профессиональных и моральных стандартов;

с) объективное применение правовых и этических норм;

д) корректная оценка в соответствии с положениями должностных инструкций;

е) качественный отбор педагогических и вспомогательных педагогических работников в соответствии с действующим законодательством;

ф) запрет любой формы незаконного и/или незаконного принуждения с точки зрения занимаемой должности;

г) отказ от любой формы злоупотребления при исполнении должности;

h) запрет любого рода домогательств в отношении педагогических работников вне зависимости от статуса и должности домогающегося лица;

і) исполнение полномочий вышестоящего лица исключительно с точки зрения оценки, контроля, руководства, а также предоставления корректных и объективных консультаций в области управления;

2) защита персональных данных учащихся, родителей/опекунов и работников образовательных учреждений;

3) осуществление противокоррупционных действий:

а) выявление и наказание работников, принимающих либо требующих от родителей или ассоциаций родителей (или любой другой формы организации родителей) деньги, подарки либо услуги, вне зависимости от их заявленного назначения;

б) выявление и наказание работников, подталкивающих учеников и родителей к созданию формальных или неформальных фондов классов, групп, образовательных учреждений;

с) невмешательство в процессы принятия решений в рамках ассоциаций родителей (или любой другой формы организации родителей);

д) выявление и разрешение случаев конфликта интересов, а также наказание работников, не заявивших о наличии конфликта интересов;

е) ведение бухгалтерского учета всех материальных средств, полученных в виде пожертвований от физических или юридических лиц.

Нормы поведения во взаимоотношениях с публичными учреждениями и представителями местных сообществ

Во взаимоотношениях с публичными учреждениями и представителями местных сообществ руководящие, педагогические и вспомогательные педагогические работники обязаны соблюдать и применять следующие нормы поведения:

а) сотрудничество и партнерство с учреждениями/представителями местных сообществ должно быть направлено на обеспечение взаимопомощи с целью предоставления качественных образовательных услуг;

б) сотрудничество и партнерство с неправительственными организациями, занимающимися образовательной деятельностью, должно основываться на взаимопомощи с целью предоставления качественных образовательных услуг;

с) следует обеспечить ответственность и прозрачность при предоставлении информации публичным учреждениям, отвечающим за защиту прав детей, в тех случаях, когда это необходимо из соображений защиты ребенка;

д) партнерские отношения с хозяйствующими субъектами должны быть направлены на обеспечение взаимной поддержки с целью предоставления качественных образовательных услуг;

е) в ходе сотрудничества и налаживания партнерских отношений с учреждениями/представителями местных сообществ неправительственные организации и хозяйствующие субъекты не должны участвовать в действиях, способных привести к религиозному прозелитизму, политической пристрастности, а также в действиях, подвергающих опасности физическое и моральное здоровье учащихся либо способных содействовать их трудовой эксплуатации.

Действия, запрещенные для педагога

В ходе осуществления педагогической деятельности (школьной и внешкольной) руководящим, педагогическим и вспомогательным педагогическим работникам запрещается:

а) употребление психотропных веществ и алкогольных напитков;

б) заключение пари и организация азартных игр;

с) использование имущества и материальной базы образовательного учреждения в целях получения личных финансовых выгод;

д) умышленное уничтожение имущества и материально-технической базы образовательного учреждения;

- e) распространение материалов порнографического содержания;
- f) использование информационных материалов, оказывающих пагубное влияние на детей;
- g) организация действий, способных подвергнуть опасности жизнь и здоровье учащихся/детей или других лиц, находящихся в образовательном учреждении;
- h) организация внеплановых внеклассных и внешкольных мероприятий без согласования с руководством образовательного учреждения, а в случаях, предусмотренных нормативными документами, и с вышестоящими органами системы образования.

2.4 Национальные профессиональные стандарты для воспитателей

Для всех, кто участвует в воспитании и всестороннем развитии детей, стандарты представляют собой важное средство ориентации действий с целью поддержки и стимулирования обучения и всестороннего развития детей!

Взрослые играют решающую роль в этом процессе, так как дети зависят от того, что создают взрослые вокруг них, что знают о них и от того, как взаимодействуют с ними. Период раннего детства назван некоторыми специалистами «волшебным», благодаря поразительным изменениям во всех аспектах развития, происходящих в это время. Научные исследования в области психологии ребёнка, нейропсихологии, педагогики раннего развития, а также накопленный опыт в рамках программ раннего развития во всем мире, способствовали более глубокому пониманию процессов роста и развития детей. Эти накопленные знания легли в основу создания стандартов обучения и развития ребёнка.

Результатом длительного процесса в три этапа, начиная с 2007 года по 2010 год, были разработаны стандарты для обучения и развития детей 5-7 лет, Национальные стандарты для воспитателей. Стандарты были разработаны в рамках проекта «Образование для Всех – Инициатива Быстрого Действия» и апробированы Решением Национального совета по куррикулуму от 23 августа 2010 г.

Стандарты представляют собой *документ, который информирует воспитателей, родителей и всех взрослых*, участвующих в развитии и воспитании детей, относительно ожидаемых результатов. Они отражают конечную цель воспитания, ориентируя и улучшая практическую деятельность, согласно специфике развития ребёнка в этот период жизни, с точки зрения целостного подхода ко всем аспектам его развития.

Разработка стандартов для обучения и развития детей (от рождения до 7 лет) в Республике Молдова представляет собой ориентир для формулировки ожидаемых результатов относительно того, что должен знать ребёнок и что должен уметь делать в этом возрасте. Поскольку существуют индивидуальные различия между развитием детей,

стандарты являются гибкими, и допускают незначительные отклонения относительно того или иного ребёнка. А также они ориентируют взрослых в осуществляемом ими процессе нормального и всестороннего развития ребёнка.

Для воспитателей разработка стандартов развития и обучения представляет собой ориентир при планировании, организации и осуществлении воспитательной деятельности. Они являются релевантными только на уровне группы детей, но не на индивидуальном уровне в смысле диагноза «профиля» ребёнка. Их цель - это оценка уровня, на котором находятся все дети из группы детского сада, района, системы. Наблюдение за детьми, на основе стандартов и показателей, имеет целью выявление «профиля» группы детей, для изучения областей их развития.

Разработанные стандарты могут применяться для:

- улучшения воспитательного процесса в яслях и в детских садах;
- развития куррикулума, предназначенного для воспитания ребёнка от одного года до семи лет;
- улучшения подготовки воспитателей;
- развития и улучшения программ воспитания, предназначенных для родителей;
- оценки и улучшения воспитательных программ, предложенных яслям и детским садам;
- координирования развития на уровне воспитательной системы, предназначенной для детей от одного года до семи лет; улучшения уровня общественного сознания относительно ценности периода раннего детства.

Главная роль стандартов состоит в том, чтобы они способствовали воспитанию и развитию здорового ребенка. Стандарты адресованы родителям, учебным заведениям, авторам программ по воспитанию и развитию маленьких детей, учебным заведениям, формирующим дидактические кадры, которые будут работать с маленькими детьми. Четко представляя, какими мы хотим видеть наших детей, мы будем лучше знать, какие условия необходимо создать для реализации и достижения наших целей.

Стандарты обучения и развития ребенка легли в основу разработки стандартов для педагогических кадров, так как профиль профессиональной компетентности воспитателя формируется исходя из того, какими именно знаниями и умениями должны, в нашем видении, обладать все педагогические кадры, для того чтобы соответствовать нашим ожиданиям в плане развития и обучения ребенка.

Обеспечение качества услуг системы раннего воспитания зависит большей частью от качества профессиональной подготовки педагогических и непедагогических кадров, работающих в системе раннего воспитания.

Чтобы обеспечить детям благоприятную учебно-воспитательную среду для обучения и развития, предоставляющую всем детям равные возможности развития в их индивидуальном ритме и освоения индивидуального потенциала и интересов, необходимо, чтобы воспитатель обладал определенными профессиональными компетенциями.

Благодаря разработке стандартов все воспитатели будут знать, чего именно ожидать от осуществления профессии воспитателя в сфере услуг раннего воспитания. Таким образом, обеспечивается общий ориентир обязательных компетенций для данной профессии.

Содержание профессионального стандарта педагога:

Согласно стандартам, воспитатель (педагога) должен:

1. Иметь высшее образование. Педагогам, имеющим среднее специальное образование и работающим в настоящее время в дошкольных организациях и начальной школе, должны быть созданы условия для его получения без отрыва от своей профессиональной деятельности.

2. Демонстрировать знание предмета и программы обучения.

3. Уметь планировать, проводить уроки (занятия), анализировать их эффективность (самоанализ урока).

4. Владеть формами и методами обучения

5. Использовать специальные подходы к обучению, для того чтобы включить в образовательный процесс всех учеников: со специальными потребностями в образовании; одаренных учеников; учеников, для которых русский язык не является родным; учеников с ограниченными возможностями и т.д.

6. Уметь объективно оценивать знания учеников, используя разные формы и методы контроля.

7. Владеть ИКТ-компетенциями.

Профессиональные стандарты являются для воспитателя важной системой ориентиров для самооценки собственной компетентности. Каждый воспитатель, зная стандарты, сможет оценить свою профессиональную подготовку и психопедагогический опыт, определить сильные стороны своих компетенций, а равно и зоны профессиональной подготовки, требующие улучшения. Таким образом, на основе самооценки педагогические кадры смогут определить сферы профессиональных компетенций, на которые им следует сосредоточить внимание в своей карьере, наметить план профессионального развития и на его основе выбрать различные формы усовершенствования: изучение материалов по специальности, курсы непрерывного

формирования и усовершенствования, обмен опытом, участие в тематических конференциях и др.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ДЛЯ ВОСПИТАТЕЛЕЙ УЧРЕЖДЕНИЙ РАННЕГО ВОСПИТАНИЯ. СФЕРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел	Идея	Стандарт
Раздел А: Концепция о ребёнке и раннем воспитании	Основу данного аспекта составляет личностно-ориентированное воспитание	<i>Стандарт А.1.:</i> Индивидуализация обучения. <i>Стандарт А.2.:</i> Интегрированное изучение развития ребёнка. <i>Стандарт А.3.:</i> Соблюдение специфики обучения в раннем возрасте. <i>Стандарт А.4.:</i> Социальная интеграция
Раздел Б: Планирование обучения	Планирование учебной и воспитательной деятельности	<i>Стандарт Б.1.:</i> Краткосрочное и долгосрочное планирование (ежедневное и недельное). <i>Стандарт Б.2.:</i> Системное применение куррикулума посредством адекватного дидактического планирования. <i>Стандарт Б.3.:</i> Планирование как процесс совместной деятельности участников раннего воспитания.
Раздел В: Организация обучения	Организация обучения относится к компетенциям по организации процесса обучения в соответствии с куррикулумными целями, дидактическими стратегиями и средой обучения, находящимися в тесном соотношении с индивидуальными потребностями ребёнка.	<i>В.1. Подраздел: Дидактические стратегии</i> <i>Стандарт В.1.1.:</i> Стратегии активного обучения. <i>Стандарт В.1.2.:</i> Игра как интегрирующая форма обучения и развития. <i>Стандарт В.1.3.:</i> Интерактивные стратегии. <i>Стандарт В.1.4.:</i> Соотношение форм обучения с возрастом детей, ключевыми целями и разработанными задачами. <i>Стандарт В.1.5.:</i> Создание возможностей выбора и принятия решений. <i>Стандарт В.1.6.:</i> Использование возможностей непланового обучения. <i>В.2. Подраздел: Среда обучения</i> <i>Стандарт В.2.1.:</i> Понимание влияния среды на обучение и развитие ребенка. <i>Стандарт В.2.2.:</i> Создание такой среды, в которой ребенок смог бы себя реализовать как личность. <i>Стандарт В.2.3.:</i> Социальный климат, обеспечивающий эффективность обучения и воспитания детей
Раздел Г: Оценка обучения	Наблюдение за ребёнком и регистрация данных, относящихся к успехам ребёнка, использование индивидуального досье ребёнка. Оценка данных ребенка	<i>Стандарт Г.1.:</i> Наблюдение за ребёнком (регистрация данных, относящихся к успехам в развитии ребёнка согласно областям, определённым стандартами обучения и развития ребёнка: познавательная, социально-эмоциональная, физическая, здоровья, поведения и обучения.) <i>Стандарт Г.2.:</i> Использование различных форм оценки ребёнка. <i>Стандарт Г.3.:</i> Регистрация успехов ребёнка.

		<p>Стандарт Г.4.: Развитие целей на короткий и средний период индивидуального развития ребенка на основе результатов оценки.</p> <p>Стандарт Г.5.: Использование полной информации о ребенке для более объективной его оценки</p>
<p>Раздел Д: Профессиональное развитие</p>	<p>Самооценка и менеджмент профессиональной карьеры. Способность воспитателя использовать и управлять средствами, имеющимися в его распоряжении с целью непрерывного развития профессиональных достижений.</p>	<p>Стандарт Д.1.: Изучение материалов по специальности.</p> <p>Стандарт Д.2.: Посещение курсов непрерывного образования.</p> <p>Стандарт Д.3.: Самооценка собственной деятельности и поиск способов улучшения результатов.</p> <p>Стандарт Д.4.: Работа в группе с коллегами и с другими специалистами для улучшения дидактической деятельности</p>
<p>Раздел Е: Партнерство с семьей</p>	<p>Общение и сотрудничество воспитателя с семьей ребенка, являющейся первым его воспитателем.</p>	<p>Стандарт Е.1.: Знакомство с потребностями и интересами родителей, касающимися развития ребенка и культурно-социального контекста его семьи.</p> <p>Стандарт Е.2.: Постоянное информирование родителей по поводу успехов и проблем ребенка в его развитии.</p> <p>Стандарт Е.3.: Сотрудничество с родителями в принятии решений, касающихся развития ребенка</p> <p>Стандарт Е.4.: Стимулирование участия родителей в реализации воспитательной программы (в самом процессе воспитания).</p> <p>Стандарт Г.5.: Привлечение родителей для участия в образовательных программах</p>

2.5 Профессионально значимые качества личности преподавателя

Профессия педагога требует от личности не только глубокого знания содержания и методики преподавания учебного предмета, но и наличия ряда профессионально значимых качеств.

От сформированности профессионально важных качеств личности педагога зависит и продуктивность педагогической деятельности.

Какими качествами должен обладать хороший преподаватель?

Интеллектуальные параметры:

- владение устной и письменной речью,
- готовность к самосовершенствованию,
- самокритичность, спокойствие, остроумие, чувство юмора,
- хорошая память, эрудиция.

Мировоззренческая направленность

- желание работать с детьми,
- любовь к профессии,
- честность,
- наличие профессиональной позиции,
- стремление отдавать себя детям

Психотипологические качества:

- воля, настойчивость
- наблюдательность,
- самообладание, саморегулирование,
- сдержанность, уравновешенность,
- смелость, стойкость,
- толерантность.

Экстравертивные качества:

- альтруизм, доброжелательность, коммуникативность,
- милосердие, нежность,
- справедливость и уважение к ученику

С точки зрения педагогической этики возможно выделить также и критерии педагогического профессионализма, овладение которыми может быть включено в обязательный комплекс профессионально-значимых качеств:

- **Терпимость** (многократные ответы на вопросы воспитанников, отсутствие негативной реакции на детские шалости),
- **Доброжелательность** (тон, стиль речи, поведение),
- **Чуткость** (умение проводить опрос на уроке, не подавляя личность ученика, не «поддавливая» его на незнании),
- **Уравновешенность** (единый стиль общения, как «с легкими», так и с «трудными» воспитанниками),

- **Утонченность** (охрана детских чувств),
- **Сострадание** (эмпатия),
- **Общечеловечность** (любовь к каждому ученику).

Наиболее глубокой характеристикой учителя являются:

УБЕЖДЕННОСТЬ – лежит в основе социальной активности педагога, его социально- нравственной направленности. Лицо педагога определяют гуманистическая позиция, стремление нести знания, нетерпимое отношение к недостаткам, уничтожающим достоинство человека, обостренное чувство долга и ответственности, способность нести культуру и т.

Профессиональная направленность личности педагога включает интерес к профессии, педагогические склонности и намерения.

ИНТЕРЕС К ПРОФЕССИИ – выражается в положительном эмоциональном отношении к детям, родителям, педагогической деятельности, в стремлении к овладению знаниями и умениями.

ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ПРИЗВАНИЕ – формируется в процессе накопления будущим учителем теоретического и практического педагогического опыта и самооценки своих способностей. Основа педагогического призвания – это любовь к детям, это качество является предпосылкой для многих профессионально-значимых качеств.

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ДОЛГ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ (оказание помощи в пределах своих прав и обязанностей). Проявлением педагогического долга является самоотверженность учителя (не считаясь со временем и здоровьем), педагогический такт (чувство меры в отношениях с детьми, в воздействии на них). Педагогический такт зависит от личных качеств педагога, его кругозора, культуры, воли, гражданской позиции и профессионального мастерства.

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ СПРАВЕДЛИВОСТЬ – мерило объективности педагога, уровня его нравственной воспитанности.

Основу нравственной направленности составляют:

ДУХОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ И ИНТЕРЕСЫ (культура научно – педагогического мышления). В педагогике есть аксиома: интеллект оттачивается интеллектом, характер воспитывается характером, личность формируется личностью.

Нельзя представить облик педагога как стандартную модель, состоящую из общепринятых добродетелей. Будущий педагог должен иметь ориентиры в виде желаемых свойств, характерных для профессионально-педагогического самовоспитания

ОБЩИТЕЛЬНОСТЬ. Замкнутый учитель невольно воздвигает стену взаимопонимания между собой и учениками, ему сложно проникнуть во внутренний мир ребенка.

САМООБЛАДАНИЕ. Сильные приемы нужны слабым педагогам. Владеющий эмоциями педагог не раздражается по пустякам, не злоупотребляет наказаниями. По мнению К.Д.Ушинского, педагог должен иметь бесконечное терпение. Живость реакции и эмоциональность в работе с детьми должна сочетаться с выдержкой и самообладанием.

НАСТОЙЧИВОСТЬ В ДОСТИЖЕНИИ ЦЕЛИ. Неотступность в требовательности. «Капля долбит камень не своей силой, но своим частым паданием» - пословица.

ОПТИМИЗМ И ЮМОР. Тонкий и уместный юмор – катализатор активности воспитательного процесса.

Идейная убежденность, слитная с его личными качествами и глубинными педагогическими потребностями, составляет фундамент его профессионализма. Все они взаимозависимы, но смыслообразующим является отношение к личности воспитанника, соответствующие тем гуманным педагогическим установкам, о которых говорилось выше.

2.6 Педагогическое мастерство и его значение в формировании личности педагога

Что же такое педагогическое мастерство?

Существуют разные представления о педагогическом мастерстве у разных авторов. Наиболее известные из них:

Мастерство - «высший уровень педагогической деятельности... проявляющийся в том, что в отведенное время педагог достигает оптимальных результатов».

И.А. Зязюн

Мастерство - «высокое и постоянно совершенствуемое искусство воспитания и обучения».

Педагогическая энциклопедия

Мастерство - «синтез научных знаний, умений и навыков методического искусства и личных качеств учителя».

А.И. Щербаков.

Педагогическое мастерство комплекс свойств личности, обеспечивающий ей высокий уровень самоорганизации профессиональной деятельности.

И.А. Зязюн

Так кто же он — педагог-мастер? Даль так определяет понятие «мастер» в своем «толковом словаре». Мастер - это искусный в своем деле человек. Откуда берутся педагоги-мастера? Родится ли человек с признаками мастера или может стать им в результате длительной деятельности? Педагогом - мастером можно стать при определенных склонностях к делу воспитания и при постоянной работе над собой.

Педагогическое мастерство - это высокое и постоянно совершенствуемое искусство воспитания и обучения, доступное каждому педагогу, работающему по признанию и любящему детей.

ПЕДАГОГ — МАСТЕР своего дела это специалист высокой культуры, глубоко знающий свой предмет, хорошо знакомый с соответствующими отраслями науки или искусства, практически разбирающийся в вопросах общей и особенно детской психологии, в совершенстве владеющий методикой обучения и воспитания.

Существует философский принцип — подобное создается подобным: нравственность ученика — формируется нравственностью учителя; знание — знанием; мастерство — мастерством. Никакие современные технологии обучения и технические средства не помогут преподавателю выстроить свою педагогическую деятельность, если он сам личностно и профессионально не готов к ней. Определяя требования к личности педагога, обеспечивающие его готовность к профессиональной деятельности, психолого-педагогическая наука стремится их объединить в более обобщенные целостные свойства.

Итак, мастер – это учитель, в совершенстве владеющий современными методами преподавания.

Можно ли этому научиться? Опыт многих учителей-мастеров показывает, что можно. Этапы этого пути такие: наблюдение за работой мастеров, постоянное самообразование, изучение специальной литературы, внедрение в собственную практику новых методов преподавания, самоанализ.

Искусство учителя особенно проявляется в умении учить на уроках, в активизации обучаемых (развивать их способности, самостоятельность, пытливость), в умении эффективно проводить воспитательную работу в процессе обучения, формировать у школьника высокую нравственность, чувство патриотизма, трудолюбие, самостоятельность.

Задача учителя – найти путь к выработке положительных эмоций в самом процессе учения. Это простые приемы: смена методов работы, эмоциональность, активность учителя, интересные примеры, остроумные замечания и т.п. Эти приемы дают не только временный успех, они способствуют росту симпатии к учителю, решают главную задачу – вырабатывают устойчивый, постоянный интерес к предмету.

Суть педагогического мастерства – это своеобразный сплав личной культуры, знаний и кругозора учителя, его всесторонней теоретической подготовки с совершенным овладением приемами обучения и воспитания, педагогической техникой и передовым опытом.

Одним из важных признаков педагогического мастерства является высокий уровень педагогической техники учителя. Учитель – мастер, владея всем арсеналом педагогических средств, выбирает из них наиболее экономные и эффективные, обеспечивающие достижение запроюктированных с оптимальными усилиями.

Составной элемент педагогической техники – умение воспитателя управлять своим вниманием и вниманием учащихся. Очень важным для педагога является умение по внешним признакам поведения обучаемого определять его душевное состояние. Учет действительного психологического состояния воспитанника в каждый момент составляет основу педагогического такта и занимает важнейшее место в педагогической деятельности.

Составная часть педагогической техники – чувство темпа в педагогических действиях. Одна из причин многих ошибок состоит в том, что педагоги плохо соизмеряют темп действий, педагогических решений: они либо спешат, либо опаздывают, а это в любом случае снижают эффективность педагогического действия.

Большую группу умений и навыков педагогической техники составляют приемы выразительного показа воспитателем определенных чувств, своего субъективного отношения к тем или иным действиям обучаемых или проявления ими моральных качеств.

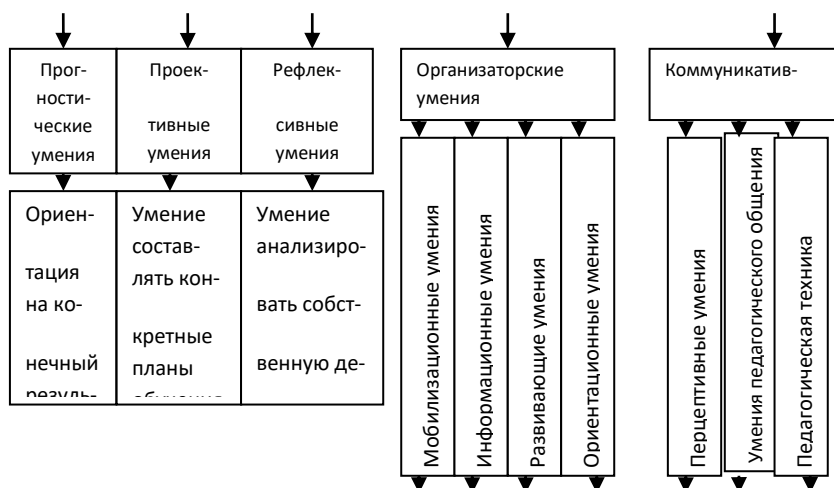
2.7 Профессионально-педагогические знания и умения

Компетенция (от лат. *competentio* от *competo* – добиваюсь, соответствую, подхожу) - личная способность специалиста решать определенный класс профессиональных задач. Также под компетенцией понимают формально описанные требования к личностным, профессиональным и т. п. качествам сотрудников компании (или к какой-то группе сотрудников).

Компетенцию рассматривают и как базовое качество индивидуума, включающее в себя совокупность взаимосвязанных качеств личности, необходимых для качественно-продуктивной деятельности. Профессиональная компетенция – способность успешно действовать на основе практического опыта, умения и знаний при решении профессиональных задач.

Профессиональная компетентность педагога – личные возможности учителя, воспитателя, педагога, позволяющие ему самостоятельно и достаточно эффективно включаться в педагогическую деятельность, решать педагогические задачи, благодаря наличию у него определенных знаний и умений (опыта).

Профессиональная компетентность учителя



Фундаментом развития профессионального мастерства педагога, дающим ему глубину, основательность, осмысленность действий, выступает **профессиональное знание - это основа высокого уровня профессионализма в деятельности.**

Профессиональные знания тесно связаны с гуманистической направленностью, педагогическими способностями и педагогической техникой.

Педагогическое мастерство невозможно представить без профессиональных знаний. Знания педагога обращены с одной стороны к науке, предмету, который преподает педагог, с другой стороны: к учащимся, которые их приобретают.

Становление педагогической науки связано с именем чешского мыслителя-гуманиста педагога Я.А. Коменского. Он высказал одну важную мысль, о необходимости обобщения всех добытых цивилизацией знаний и донесения этого обобщенного знания через школу на родном языке до всех людей, независимо от общественной, расовой, религиозной принадлежности. Коменский утверждал, что каждый ребенок при соответствующей организации учебно-воспитательного процесса может взойти на «самую высокую» ступень «лестницы» образования. Полагая, что знания должны

приносить пользу в практической жизни, Коменский провозгласил обязательности реального общественно полезного обучения.

Содержание профессиональных знаний составляет знание преподаваемого предмета, его методики, педагогик и психологии.

Профессиональные знания характеризуются целым рядом особенностей. Важной особенностью профессиональных педагогических знаний является **комплексность**, что требует способности педагога синтезировать изучаемые науки. Способность синтезировать предполагает решение педагогических задач, анализ педагогических ситуаций, вызывающих необходимость осмысления психологической сущности явлений, выбора способов взаимодействия на основании познанных законов формирования личности. Решение каждой отдельной педагогической задачи актуализирует всю системы педагогических знаний учителя, которые проявляются как единое целое.

Профессиональное знание педагога-мастера характеризуется и такой важной особенностью как личная окрашенность.

Знание науки, весь багаж культуры, окрашенные интересом, увлеченностью педагога, воспринимаются как его собственная позиция «Я думаю..., мне кажется».

Мастерство педагога в «очеловечивании», одухотворении знания, которое не просто передается из книг в аудиторию, а излагается как свой взгляд на мир.

На основании профессионального знания педагога формируется педагогическое сознание - принципы и правила, лежащие в основе действий и поступков. Эти принципы, правила педагог строит на основе своего опыта, но осмыслить его, увидеть его закономерности можно с помощью научных знаний, которые требуют постоянного обновления.

Сложность обучения, сложность приобретения профессиональной компетентности еще и в том, что профессиональное знание должно формироваться сразу на всех уровнях:

методологический уровень

- знание закономерностей развития общефилософского плана, обусловленности целей воспитания

теоретический уровень

- законы, принципы и правила педагогики и психологии, основные формы деятельности

методический уровень

- уровень решения практических задач обучения и воспитания в конкретных условиях

Деятельность педагога предполагает овладение педагогом разнообразными профессиональными умениями:

Умения	Определение умения
Гностические умения	(от греч. гносис - знание) это умения, позволяющие изучать ребенка (возрастные, индивидуальные особенности, личностные качества, взаимоотношения со взрослыми и сверстниками и др.), коллектив в целом (этапы становления, актив группы и др.). Изучение ребенка дает возможность педагогу объяснить причины его поведения, увидеть дуги совершенствования воспитания и обучения.
Конструктивные умения	умение проектировать педагогический процесс, воспитания детей с учетом перспектив образовательной работы (материальное оснащение, изменение деятельности, планирование работы).
Коммуникативные умения	умения устанавливать педагогически целесообразные взаимоотношения с детьми, коллегами, администрацией
Организаторские умения	проявляются в собственной деятельности и деятельности других.
Специальные умения	уметь танцевать, выразительно читать, мастерить.

Современное общество предъявляет повышенные требования к педагогу любого образовательного учреждения. Стоит вопрос о подготовке «эффективного педагога», способного обеспечить высокий уровень обучения, проявлять квалифицированную заботу о здоровье, досуге учащихся, участвовать в семейном воспитании.

Педагог должен постоянно пополнять знания общекультурного и профессионального характера, работать со значительным напряжением сил, нести высокую ответственность за свои действия.

Любые научные знания требуют к себе активного отношения, а это не только получение знаний на лекциях, но и самостоятельная работа по изучению дополнительной, профессиональной литературы, изучению словарей терминов, нормативно-правовых документов.

2.8 Педагогическая техника

Если посмотреть на программу профессионального потенциала педагога практически, то здесь на первый план выдвигается интегральное качество – учительское мастерство.

Мастерство учителя выражается, прежде всего, в умении так организовать учебный процесс, чтобы при всех, даже самых неблагоприятных условиях добиваться нужного

уровня воспитанности, развития и знаний учащихся. Настоящий учитель всегда найдет нестандартный ответ на любой вопрос, сумеет по-особому подойти к ученику, зажечь мысль, взволновать его.

Одним из важных признаков педагогического мастерства является высокий уровень **ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ТЕХНИКИ** учителя. Учитель – мастер, владея всем арсеналом педагогических средств, выбирает из них наиболее экономные и эффективные, обеспечивающие достижение запроюктированных с оптимальными усилиями.

В современной «Педагогической энциклопедии» понятие *педагогическая техника* трактуется как комплекс знаний, умений и навыков, необходимых педагогу для того, чтобы эффективно применять на практике избираемые им методы педагогического воздействия, как на отдельных воспитанников, так и на коллектив в целом.

Составной элемент педагогической техники – умение воспитателя управлять своим вниманием и вниманием учащихся. Очень важным для педагога является умение по внешним признакам поведения обучаемого определять его душевное состояние. Учет действительного психологического состояния воспитанника в каждый момент составляет основу педагогического такта и занимает важнейшее место в педагогической деятельности.

Составная часть педагогической техники – *чувство темпа в педагогических действиях*. Одна из причин многих ошибок состоит в том, что педагоги плохо соизмеряют темп действий, педагогических решений: они либо спешат, либо опаздывают, а это в любом случае снижают эффективность педагогического действия.

Большую группу умений и навыков педагогической техники составляют приемы выразительного показа воспитателем определенных чувств, своего субъективного отношения к тем или иным действиям обучаемых или проявления ими моральных качеств.

Вникая в секреты успеха учителей-мастеров, мы обнаруживаем отточенность приемов педагогического воздействия, искусную постановку и решение самых разнообразных практических задач. Важная роль здесь принадлежит специальным умениям: *мобилизовать учащихся на интенсивную познавательную деятельность*, ставить вопросы, общаться с коллективом и отдельной личностью, вести наблюдения, организовать коллектив, владеть своим настроением, голосом, мимикой, движением.

Педагогическая техника как раз и способствует гармоническому единству внутреннего содержания деятельности учителя и внешнего его выражения.

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ТЕХНИКА – это форма организации поведения учителя. Педагогическая техника – это комплекс умений, позволяющих преподавателю видеть, слышать и чувствовать своих воспитанников. К этим приемам и средствам относятся:

1. Внешнее поведение учителя связано не только с характеристикой его внешнего облика (одежда, прическа), но и его мимикой, пантомимикой, жестами, походкой и т.д.

2. Управление своим самочувствием выражено через эмоционально-волевою окрашенность своих действий, что связано и с управлением своими эмоциями, настроением, чувствами.

3. Социально-перцептивные усилия связаны с отработкой наблюдательности, внимания, воображения, профессиональной зоркости, эмпатии, интуиции.

4. Технология управления учебно-воспитательным процессом включает в себя различные методы, приемы, средства и формы педагогического воздействия на учащихся и педагогический коллектив.

5. Коммуникативные особенности связаны с педагогическим общением, с расположением к людям, доброжелательностью, общением, педагогическим тактом.

6. Технология изложения учебного материала (режиссура, стратегия, методология, чувство меры, рационализм).

Развитая педагогическая техника помогает преподавателю глубже и ярче выразить себя в педагогической деятельности, раскрыть во взаимодействии с учащимися все лучшее, профессионально значимое в его личности.

Совершенная педагогическая техника освобождает время и силы педагога для творческой работы, позволяет в процессе педагогического взаимодействия не отвлекаться от общения с детьми на поиски нужного слова или объяснение неудачной интонации.

В чем же выражается владение педагогической техникой? Во-первых, овладение педагогической техникой, позволяя быстро и точно найти нужное слово, интонацию, взгляд, жест, а также, сохраняя спокойствие и способность к ясному мышлению, анализу в самых острых и неожиданных педагогических ситуациях, приводит к росту удовлетворенности педагога своей профессиональной деятельностью.

*«Воспитанник
воспринимает вашу душу
и ваши мысли не потому,
что знает, что у вас в
душе, а потому, что
видит вас, слушает вас»
А.С.Макаренко*

Во-вторых, педагогическая техника оказывает развивающее воздействие и на качества личности. Важная особенность педагогических техник состоит в том, что все они носят выраженный индивидуально - личностный характер, т.е. формируются на основе индивидуальных психофизиологических особенностей педагога. Индивидуальная педагогическая техника существенно зависит от возраста, пола, темперамента, характера педагога, состояния здоровья, анатомо-физиологических особенностей.

Так, работа над выразительностью, чистотой, грамотностью дисциплинирует мышление. Овладение приемами саморегуляции психической деятельности ведет к развитию эмоциональной уравновешенности как черты характера и т.п. Кроме того, в реальном педагогическом взаимодействии все умения учителя в области педагогической техники проявляются одновременно, а самонаблюдение дает возможность успешно корректировать отбор выразительных средств.

В-третьих, в процессе овладения педагогической техникой наиболее полно раскрываются нравственные и эстетические позиции педагога, отражающие уровень общей и профессиональной культуры, потенциал его личности.

Практика показывает, что в процессе профессиональной деятельности, как молодые педагоги, так и более опытные допускают ряд ошибок в педагогической технике, которые, в конечном итоге, снижают эффективность учебно-воспитательного процесса. К наиболее типичным из них относят:

- ✓ неумение поговорить с учащимся, его родителями;
- ✓ неумение сдерживать или, наоборот, проявить гнев;
- ✓ неумение преодолеть неуверенность;
- ✓ неумение принять соответствующую позу, подобрать необходимый жест;
- ✓ недостатки речи: монотонность, бесцветность, невыразительность, плохая дикция и т.п

Таким образом, каждый педагог должен овладеть педагогической техникой, знать ее компоненты, обеспечивающие успешность его деятельности.

Структура «педагогической техники» представлена следующими группами компонентов:

Уметь управлять собой	Уметь управлять другими	Уметь сотрудничать
<ul style="list-style-type: none"> • социально -перцептивные способности (внимание, наблюдательность, воображение); • управлять своими эмоциями, настроением (снятие излишнего психологического климата, создание творческого самочувствия); • владение телом (целесообразность и выразительность мимики и жестов); • техника и культура речи (дыхание, постановка голоса, дикция) 	<ul style="list-style-type: none"> • при организации урока; • при организации КТД; • при общении; • при организации режимных моментов; • при контроле дисциплины; • при предъявлении требований. 	<ul style="list-style-type: none"> • уметь познать личность, разобраться в ней; • верное восприятие личности ученика; • уметь правильно понимать ребенка; • уметь влиять на ребенка; • уметь защищать ребенка; • уметь взаимодействовать; • уметь подавать информацию.

А.С.Макаренко говорил, что в педагогической деятельности для него «стали решающими такие «мелочи»: как стоять, как сидеть, как подняться со стула, из-за стола, как повысить голос, усмехнуться, как посмотреть». «Воспитывает все, - писал он, - люди, вещи, явления, но прежде всего и дольше всего - люди». Из них на первом месте - родители и педагоги». Для обозначения умения педагога владеть приемами организации своего поведения и влияния на учащихся, А.С.Макаренко ввел понятие «педагогическая техника», которое напоминает педагогу о необходимости беспокоиться о форме проявления своих намерений, своего духовного потенциала.

2.9 Техника использования метода «портфолио» в профессиональном развитии учителя

Одним из наиболее современных методов профессионального развития является метод «Портфолио». Он предназначен для того, чтобы систематизировать опыт, накапливаемый специалистом, его знания, четче определить направления его развития, облегчить консультирование его со стороны более квалифицированных коллег и администрации, а также сделать более объективной оценку его профессионального уровня.

Метод «Портфолио» способствует развитию умений планировать свое развитие, анализировать собранную информацию. Эта технология решает задачи по развитию мотивации педагогов к самостоятельному исследованию, способствует пробуждению у них интереса к организации обозначенного вида деятельности в личной педагогической

практике, видеть собственные изменения в работе и устанавливать связи между «предыдущим знанием» и «новым знанием».

История появления «портфолио»

Портфолио – (от франц. porter – излагать, формировать, нести и folio – лист, страница) – досье, собрание достижений, фиксация успехов. Понятие «портфолио» пришло к нам из Западной Европы XV–XVI веков. В эпоху Возрождения архитекторы представляли заказчикам наброски своих строительных проектов в особой папке, которую и называли «портфолио». Представленные документы позволяли заказчикам составить впечатление о профессиональных качествах претендентов. В настоящее время в сфере бизнеса портфолио применяется для показа достижений фирмы, а в среде фотографов и фотомоделей – как альбом с фотографиями. Идею использования портфолио в сфере образования возникла в США в середине 80-х годов. К началу XXI века идея становится популярной во всем мире. Основной смысл портфолио заключается в том, чтобы показать все, на что ты способен.

«Портфолио» представляет собой:

- набор документов, фиксирующих профессиональное развитие (дипломы, сертификаты, справки, грамоты, заключения аттестационных комиссий, характеристики, рекомендации и др.);
- методический «портфель» - описания используемых методов работы с анализом их эффективности, наиболее удачные методические разработки, примеры творческих или иных работ детей;
- описание процесса и результатов работы с наставником или супервизором (предполагаемые цели работы, планы, программы, результаты наблюдения супервизора и оценки работы с его стороны);
- результаты аттестаций и иных видов оценки работы.

По усмотрению специалиста, в «Портфолио» могут быть включены и иные документы.

Структура и содержание портфолио

Раздел 1: Общие сведения об учителе фиксируются в CV. Этот раздел позволяет судить о процессе индивидуального развития педагога.

- Титульная страница (ФИО учителя, число, месяц и год рождения, фотография).
- Образование (что и когда окончил, полученная специальность и квалификация по диплому).

- Трудовой и педагогический стаж, стаж работы в данном общеобразовательном учреждении.
- Повышение квалификации (название структуры, где прослушаны курсы, год, месяц, проблематика курсов).
- Копии документов, подтверждающих наличие ученых и почетных званий и степеней.
- Наиболее значимые правительственные награды, грамоты, благодарственные письма.
- Дипломы различных конкурсов.
- Другие документы по усмотрению учителя.

Раздел 2: Результаты педагогической деятельности

- Материалы с результатами освоения обучающимися образовательных программ и сформированности у них ключевых компетентностей по преподаваемому предмету.
- Сравнительный анализ деятельности педагогического работника за 3 года на основании: тестов обученности; контрольных срезов знаний; участия воспитанников в школьных, районных (городских), республиканских, всероссийских олимпиадах, конкурсах и т.д.
- Результаты промежуточной и итоговой аттестации учащихся.

Раздел 3: Научно-методическая деятельность

- Участие в профессиональных и творческих педагогических конкурсах.
- Участие в методических и предметных неделях.
- Организация и проведение семинаров, «круглых столов», мастер-классов, предметных олимпиад, конкурсов, конференций и т.п.

Раздел 4: Внеурочная деятельность по предмету

- Творческие работы, рефераты, учебно-исследовательские работы, проекты, выполненные учащимися по предмету.
- Победители олимпиад, конкурсов, соревнований, интеллектуальных марафонов и др.
- Сценарии внеклассных мероприятий, фотографии и видеокассеты (диски) с записью проведенных мероприятий, (выставки, предметные экскурсии, КВНы, брейн-ринги и т.п.).
- Программы кружков и факультативов, элективных курсов.
- Другие документы.

Раздел 5: Публикации, отзывы

- Статьи, напечатанные в профессиональных периодических изданиях, сборниках и т.п.
- Тезисы выступлений, доклады на профессиональных конференциях, семинарах, заседаниях методического объединения.
- Отзывы коллег, администрации, возможно, родителей, учащихся.
- Представляются в виде текстов заключений, рецензий, резюме, рекомендательных писем.

Несомненно, метод «Портфолио» требует некоторых затрат времени со стороны педагога, но его создание и использование повлечет за собой осознанное профессиональное развитие и, как результат, повышение удовлетворенности от работы.

Контрольные вопросы

1. Назовите категории педагогической этики.
2. Раскройте понятия «профессиональный педагогический долг», «педагогическая честь», «педагогический авторитет».
3. Виды педагогического авторитета. Приведите примеры.
4. Какие качества включает в себя личный компонент педагогического авторитета?
5. Основные элементы педагогического такта.
6. В чем проявляется педагогический такт?
7. Из каких разделов состоит Кодекс профессиональной этики педагога?
8. Перечислите принципы и нормы поведения педагогических работников согласно Кодекса профессиональной этики педагогов РФ.
9. Цель Стандартов для обучения и развития детей 5-7 лет.
10. Перечислите требования, предъявляемые педагогам согласно профессиональным стандартам РФ.
11. Какими профессионально-значимыми качествами должен обладать педагог? Раскройте каждый из них.
12. Педагогическое мастерство и его значение в формировании личности педагога.
13. Раскройте понятие «компетенция», «профессиональная компетентность».
14. Причислите профессиональные педагогические умения.
15. Что входит в понятие «педагогическая техника»?
16. Структура педагогической техники.
17. Цель метода «Портфолио».
18. Структура педагогического портфолио.



Проверь себя

МОДУЛЬ3: РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА

3.1 Общая характеристика педагогического общения, его функции и этические принципы

ОБЩЕНИЕ – важнейший профессиональный инструмент педагогической деятельности, один из компонентов педагогической культуры. Совместная деятельность педагога и учеников, которой они заняты во время учебного процесса, казалось бы, должна снять проблему общения. Но этого не происходит, так как во взаимодействие постоянно вступают два разных духовных мира: мир учителя (опыт, знания, убеждения, нравственные взгляды, ценностные ориентации его поколения и т. п.) и мир ученика (проблемы и противоречия развития, формирования личности: стремление все познать, попробовать; разноплановые интересы, желания, потребности и т. п.) Суть проблемы общения в умении «сопрягать» эти разные духовные миры.

*«Самая
неискоренная
человеческая
потребность –
потребность в
общении»
В.А.Сухомлинский*

ОБЩЕНИЕ. Данное понятие психологи определяют как:

- «сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности...» (Краткий психологический словарь/ Под ред. Л. В. Петровского),
- «связь между людьми, в результате которой происходит влияние одного человека на другого» (М. В. Гамезо, И. А. Домашенко).
- «это сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания» (Педагогическое речеведенье: Словарь-справочник).

Воспитывать человека значит не только воздействовать на его представления и понятия, формировать его убеждения, но и обеспечить практическую регуляцию его поведения, отношений с другими людьми. Любой вид общения в паре «воспитанник - педагог» должен являться воспитывающим.

ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ — установление контакта педагога с учащимися в воспитательных целях. Его можно определить как профессиональное воздействие педагога на учащихся, имеющее определенные педагогические функции и направлено на оптимизацию учебно - воспитательной деятельности и отношений между ними. Профессиональное общение педагога, направленное на создание благоприятного психологического климата.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГА – это мера его способностей осуществлять взаимоотношения с другими людьми. Искусство общения педагога основывается, прежде всего, на хорошем знании людей (воспитанников), с которыми он общается. Для педагога общение – двусторонний процесс, где дети становятся полноправными партнерами. Общение – это еще и свобода не только высказывать свое мнение, но и уверенность, что его выслушают до конца. Педагог должен научить ребенка высказывать без боязни быть непонятым. Неправильное педагогическое общение порождает страх, неуверенность, ослабление внимания, памяти, работоспособности, снижение желания думать. В конечном счете – рождается устойчивое негативное отношение к учителю, а потому и к предмету. Цель общения на уроке – «не для себя», а «для другого», не самому узнать, а научить, не самому почувствовать, а вызвать чувства у учащегося. Используя слово, тон голоса, мимику и др., учитель или воспитатель сообщает воспитаннику информацию и демонстрирует свое отношение к ней, к воспитаннику, к себе самому и ко всему миру. Это изменяет настроение, отношения, деятельность воспитанника, в результате которой формируются качества личности.

С точки зрения этической стороны общения акцент следует сделать на те функции в процессе общения, которые играют главную роль в формировании этики человеческих отношений.

ФУНКЦИИ ЭТИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГА

Функция	Содержание функций
«Открытие» ребенка в общении	пробудить желание выйти на общение, снять психологические зажимы, снять страх перед неизвестностью; убедить ученика в его свободном выборе характера общения (но с учетом нравственных норм), повысить самооценку и уверенность в себе, а также убедить ученика в положительном отношении к нему учителя
«Соучастие» ребенку в процессе общения	поддержка ученика в его стремлении к общению, принять часть трудностей на себя, оказать помощь воспитаннику, проявить интерес к его внутреннему миру. Данная функция обеспечивает механизм транслирования одного «Я» другому «Я»
«Возвышение» ребенка в процессе общения	формировать нравственные качества личности воспитанника (стремление стать добрее, смелее, решительнее)

Реализация этих функций обеспечивается практическими профессиональными умениями педагога.

Чтобы педагогическое общение было эффективным, педагогу необходимо знать:

- закономерности общения,
- методику изучения общения и межличностных отношений,
- основные психолого-педагогические и этические требования, предъявляемые к организации педагогического и межличностного общения.

МОРАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ педагогического общения представляют собой одну из форм этического сознания педагога. В них выражаются наиболее обобщенные требования к этике общения педагога с учащимися. В основе данных принципов лежит диалоговый характер взаимодействия педагога с учениками. *Принципы педагогического общения:*

- принцип ненасилия (право ученика быть тем, кем он является),
- принцип паритетности взаимоотношений (паритёт - от лат. paritas «равенство»),
- принцип уважения труда познания ученика,
- принцип уважения неудач и слез ребенка,
- принцип уважения тяжелой работы роста,
- принцип уважения самобытности ученика,
- принцип безусловной любви воспитателя к воспитаннику,
- принцип оптимальной требовательности и уважения,
- принцип опоры на положительное в ребенке,
- принцип компромиссности спорных решений.

Л.В. Калашникова в книге «Психология труда учителя» (1988), исследуя психологический механизм оптимального педагогического общения, указывает, что «общение позволяет максимально использовать личностные особенности учащихся, обеспечивает управление детским коллективом, создает благоприятный микроклимат. Оптимальное педагогическое общение развивает мотивационную основу поведения и деятельности, формирует творческое отношение к различным видам деятельности, формирует личность ученика».

3.2 Стиль общения педагога

В.А. Сухомлинский считал, что каждое слово, сказанное в стенах школы должно быть продуманным, мудрым, полновесным, особо осуждал крик педагога. Слово педагога должно, прежде всего, успокаивать. Мудрость педагога в умении сохранить детское доверие к нему, желание общаться с педагогом как с другом.

Важнейшее значение для техники педагогического общения имеют овладение культурой речи (в том числе дикцией, и интонацией, орфоэпией – правильной речью), выработка правильного дыхания, постановка голоса. Совершенствовать мастерство устной речи необходимо не только потому, что по самой специфике работы учителю приходится много говорить, рассказывать и объяснять, но и потому, что выразительное слово помогает лучше применять методы педагогического воздействия.

Большое внимание проблемам педагогического общения уделяют современные американские и русские педагоги. Они утверждают, что педагогу нужно научиться управлять своим голосом, лицом, уметь держать паузу, позу, жест, мимику. В недавно вышедшей книге Дж. Брофи и Т. Гуда «Отношения учителя и ученика» анализируются особенности «субъективного» общения учителя, проявляющееся в избирательном отношении к ученикам.

Одним из звеньев педагогического общения является **СТИЛЬ** (индивидуальный принцип общения) – это совокупность конкретных приемов и средств, которые педагог реализует в общении.

В.А. Канн-Калик определяет следующие стили педагогического общения:

- педагогическое общение, основанное на увлеченности совместной творческой деятельности педагогов и учащихся;
- общение, в основе которого лежит дружеское расположение;
- общение - дистанция;
- общение – устрашение;
- общение – заигрывание.

Наиболее продуктивным является **ОБЩЕНИЕ НА ОСНОВЕ УВЛЕЧЕННОСТИ СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**. В основе – единство высокого профессионализма педагога и его отношения к педагогической деятельности в целом.

Достаточно результативен **СТИЛЬ НА ОСНОВЕ ДРУЖЕСКОГО РАСПОЛОЖЕНИЯ**. Дружеское расположение выступает стимулом развития взаимоотношений педагога и учащихся, но оно должно быть педагогически сообразным. Вот почему одним из достаточно распространенных стилей общения является **ОБЩЕНИЕ – ДИСТАНЦИЯ**.

Дистанция должна способствовать общей логике отношений педагога и ученика. Дистанция является показателем ведущей роли педагога, но должна быть основана на авторитете.

Общение – дистанция в своих крайних проявлениях обычно переходит в более жесткую форму – **ОБЩЕНИЕ – УСТРАШЕНИЕ**. Этот стиль наиболее популярен у начинающих педагогов, которые не умеют организовывать продуктивное общение на основе увлеченности совместной деятельности. Общение – устрашение является бесперспективным.

Не менее отрицательную роль во взаимодействии педагога с учащимися играет **ОБЩЕНИЕ – ЗАИГРЫВАНИЕ**, которое также в основном используется молодыми учителями. Стремясь побыстрее установить контакт с детьми, они начинают заигрывать с ними, т.е. кокетничать, вести разговоры на личные темы, злоупотреблять поощрениями без надлежащих на то оснований.

Такие стили как устрашение, заигрывание и крайние формы общения – дистанции при отсутствии у педагога коммуникативных умений, необходимых для создания творческой атмосферы сотрудничества, при их частом использовании становятся штампами, воспроизводя малоэффективные способы педагогического общения. В других случаях они порождают конфликтные отношения между учителем и учащимися. В связи с этим рассматривается технология разрешения конфликтов.

Общепринятой классификацией стилей педагогического общения является их деление на авторитарный, демократический и либеральный стили.

АВТОРИТАРНЫЙ СТИЛЬ («РАЗЯЩИЕ СТРЕЛЫ»). Учитель единолично определяет направление деятельности группы, указывает, кто с кем должен сидеть, работать, пресекает всякую инициативу детей. Основные формы взаимодействия – приказ, указание, инструкция, выговор. Учитель лаконичен, у него преобладает начальственный тон, нетерпение к возражениям. Даже резкая благодарность звучит как команда (оскорбление). За ошибку виновный высмеивается, но не объясняется, как ее исправить. В его отсутствие работа замедляется или прекращается.

ДЕМОКРАТИЧЕСКИЙ СТИЛЬ («ВОЗВРАЩЕНИЕ БУМЕРАНГА»). Проявляется в опоре руководителя на мнение коллектива. Педагог старается донести цель деятельности до сознания каждого, подключает всех к активному участию в обсуждении хода работы, видит свою задачу не только в контроле и координации, но и воспитании. Каждый ребенок поощряется. Оптимально распределяется нагрузка с учетом индивидуальных склонностей и способностей. Способы общения – просьбы, совет, информация.

ЛИБЕРАЛЬНЫЙ СТИЛЬ (АНАРХИЧЕСКИЙ, ПОПУСТИТЕЛЬСКИЙ «ПЛЫВУЩИЙ ПЛОТ»). УЧИТЕЛЬ старается не вмешиваться в жизнь коллектива, не проявляет активности. Вопросы рассматривает формально, устраняется от ответственности. Об авторитете тут речи не может быть. Успеваемость и дисциплина, как правило, неудовлетворительные.

Лучший стиль руководства – демократичный. Хотя количественные показатели здесь могут быть и ниже, чем при авторитарном, но желание работать не иссякнет и в отсутствии руководителя.

В зависимости от стиля педагогического общения выделены три типа учителей: «проактивный», «реактивный», «сверхактивный». Первый инициативен в организации общения, индивидуализирует свои контакты с учениками, его установка меняется в соответствии с опытом. Он знает, чего хочет, и понимает, что в его поведении способствует достижению цели. Второй тоже гибок в своих установках, но он внутренне слаб. Не он сам, а школьники диктуют характер его общения с классом. У него расплывчатые цели и откровенно приспособленное поведение. «Сверхактивный» учитель склонен к гипертрофированным оценкам своих учеников и выстраиванию нереальных моделей общений. Если ученик чуть активнее других – он бунтарь и хулиган, если чуть пассивнее – лодырь и кретин. Выдуманные им же оценки заставляют такого учителя действовать соответствующим образом: он то и дело впадает в крайности, подгоняя под свои стереотипы реальных учеников.

СТИЛИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ (дополнительный материал)

1. СТИЛЬ: «МОНБЛАН» (гора в окрестностях Парижа)

Педагог поставил сам себя на пьедестал; говорит с классом, конкретно не глядя ни на кого, его не интересуют их интересы, он чувствует себя богом.

Недостатки: совершенно отсутствует контакт с учащимися, нет ответной связи, нарушается система педагогического воздействия, бездействия учащихся; активны только те, у кого высокая мотивация к обучению.

2. СТИЛЬ: «КИТАЙСКАЯ СТЕНА».

Педагог наглухо огорожен от учащихся, действует по принципу: «Я должен учить, вы должны учиться». Между педагогом и учащимся сильный психологический барьер, совершенно отсутствует эмоциональная составляющая из чувства, господствует или страх, или безразличие. Информация воспринимается только в созерцательном плане, работает только память (загрузка памяти).

3. СТИЛЬ: «ЛОКАТОР».

Педагог выбрал какую – то группу учащихся или 1 учащегося и контактирует только с ними (или с отличниками, или с неуспевающими, или с любимчиками).

4. СТИЛЬ: «РОБОТ».

Это когда педагог действует по заранее заложенной программе.

Совершенно без эмоций, ни на что не реагирует, во что бы то ни стало, должен выполнить то, что запланировал.

Недостатки: дети быстро приспосабливаются, творчество отсутствует (почти все становятся отличниками).

5. СТИЛЬ: «Я САМ»

Педагог старается все сделать сам (сам задает вопросы, сам отвечает, сам все делает). Учащиеся превращаются в зрителей в театре.

Недостатки: культивирует пассивность, безответственность, у воспитанников желание возложить какое – либо дело на другого.

6. СТИЛЬ: «ГАМЛЕТ».

Педагог во всем сомневается, постоянно обращается за советом, робок, осторожен, без творческого полета и фантазий, опирается только на давно устоявшиеся истины. Нестандартные поведения учащихся приводят его в состояние замешательства. Чаще всего идет на поводу у учащихся.

Недостатки: совершенно отсутствует энергия. Ведет к формированию заниженной самооценки у учащихся. Отучает от чувства профессионального риска, формирует позицию середняка и невмешательства ни в какие дела (моя хата с краю, ничего не знаю).

7. СТИЛЬ: «ТЕТЕРЕВ» - ничего не вижу, ничего не слышу.

Совершенно не контролирует ситуацию, самоувлеченность забирает все остальное; если случайно переходит на другую тему, то на этом и заканчивает разговор.

Недостатки: он не приучает учащихся не только слышать, но и слушать, воспитывает невнимательное отношение к окружающим.

8. НОРМАЛЬНЫЙ СТИЛЬ: «СОЮЗ».

- для участников педагогического процесса основные понятия: СОДРУЖЕСТВО, СООБЩЕСТВО, РАВНОПРАВИЕ ОТНОШЕНИЙ.

❖ ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАКРЕПЛЕНИЯ

1. Обсудите и составьте свои правила педагогического общения

3.3 Конфликты в педагогическом коллективе

Практически все люди, когда они думают о конфликтах, мыслят в терминах «победа», «поражение».

КОНФЛИКТ - (латинское слово - столкновение) процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон в решении проблемы, имеющей значимость для каждого из участников.

Психологический климат в педагогическом коллективе не может отличать только позитивные отношения, нередко они приобретают противоположный характер. Отсутствие взаимопонимания в коллективе порождает конфликтогенную зону и гнетущую атмосферу. Склоки, где каждый считает себя правым, а также безапелляционное утверждение, что «коллектив всегда прав», приводит к тому, что в таком коллективе невозможно плодотворно работать. Взаимное неуважение, выискивание друг у друга ошибок, промахов, просчетов не с целью исправить, а чтобы подчеркнуть некомпетентность другого человека- такого рода взаимоотношения снижают творческий тонус, ведут к свертыванию инициативы в коллективе, влияют на нравственно-психологический климат в целом. Поэтому, прежде всего, важно выяснить коренные причины конфликта, чтобы устранить негативную ситуацию, дестабилизирующую деятельность коллектива. Самую суть педагогического коллектива выделил А.С. Макаренко: «Там, где нет полного единства всех педагогов школы между собой, там, где нет помощи друг другу и большой требовательности друг к другу, там, где нет умения говорить своему товарищу неприятные вещи и не обижаться, если тебе говорят неприятные вещи, там, где нет умения приказать товарищу(а это трудное умение) и подчиняться товарищу(а это еще более трудно), там нет и не может быть педагогического коллектива».

Признаки конфликта:

- Дискомфорт - интуитивное ощущение, что что-то не так.
- Недоразумение — мы делаем ложные выводы из ситуации, чаще всего из-за отсутствия понимания.
- Напряжение - состояние человека, когда искажается восприятие другого человека и его действий, взаимоотношения обременяются весом негативных установок и предвзятых мнений, чувство к оппоненту значительно изменяются к худшему.
- Кризис - человек в своем воображении, а иногда и на самом деле, становится способным на крайности.
- Инцидент - какая-то мелочь (реплика, взгляд, реакция), которая может вызвать

раздражение или волнение, через несколько дней она нередко забывается, но возможно послужит началом борьбы между участниками конфликта.

Конфликт возникает тогда, когда есть участники (или инициаторы конфликта), противоречия, конфликтная ситуация, инцидент.

Конфликтная ситуация - это ситуация скрытого или открытого противоборства сторон в силу возникающих противоречий.

Следует различать две основные группы производственных конфликтов:

- вызванные объективными обстоятельствами (неправильное распределение функциональных обязанностей),
- вызванные субъективными причинами (столкновение мотивов, взглядов учителей, притязания на определенный статус в коллективе и т. д.).

Однако на ту и другую группу причин могут также влиять обстоятельства значимости конфликта для отдельных личностей и всего коллектива, который может быть «втянут в орбиту» конфликтогенной зоны.

Именно в педагогическом коллективе деструктивные конфликты наиболее нежелательны, так как они парализуют воспитательно-образовательный процесс и негативно отражаются на деятельности ученического коллектива.

Однако, и отсутствие конфликтов тоже плохо. Как отмечает Ю.П. Львова, «беспроблемность в педагогическом коллективе порочна, ибо она означает оторванность коллектива от реальной действительности». Факторы, порождающие причины конфликтов в педагогическом коллективе:

- критика в адрес коллеги, высказанная резко в оскорбительном тоне, с долей личной неприязни,
- неумение в общении сохранить самообладание, если тебя «по делу» критикует коллега,
- неумение применять этику в полемике (выразить свое мнение, точку зрения на ту или иную проблему спокойно, без лишних эмоций),
- отсутствие профессиональной этики в общении.

Необходимо помнить, что в споре, дискуссиях, где справедливо имеет место резкость слов, суждений, концентрируйте свое внимание - на содержании проблемы, критики по существу дела, чтобы оправданная резкость слов не переходила в грубость, не создавала нервозности, не унижала человеческого достоинства. Не следует чрезмерно подчеркивать какой-то один факт и строить на нем все претензии к коллеге. Примеры и факты должны быть неопровержимы, все суждения доказаны.

Следует помнить, что нет людей, которым на протяжении всей профессиональной деятельности сопутствует удача и которые не совершают ошибок. Важно выработать у себя умение ко всякой неприятности во взаимоотношениях с коллегами относиться как можно прозаичнее и спокойнее, с тем чтобы перенести ее как можно легче.

При общении с коллегами воспользуйтесь советами более опытных педагогов:

- познайте самого себя: возьмите на учет свои достоинства и недостатки,
- увидев недостатки в работе своего коллеги, не спешите их критиковать, если не знаете, как их устранить,
- если Вы предлагаете что-то новое, удостоверьтесь, что ваше предложение действительно имеет реальную ценность для совершенствования воспитательно-образовательного процесса в целом,
- соблюдайте профессиональный этикет и культуру общения.

3.4 Этика педагога в общении с родителями

Позиции педагога и родителей в подходе к ребенку всегда будут иметь различия, объективные и неизбежные по своей сущности. Совместить эти позиции во благо ребенка, найти контакт с родителями- главная задача педагога. Отношения в системе «учитель-ученик- родитель» должны строго соответствовать нормам педагогической этики. Многие родители нередко «видят» учителя глазами своего ребенка. И даже незначительные нарушения учителем этики во взаимоотношениях с учеником, малейшая несправедливость в оценке его учебного труда или нравственного поступка школьника не проходят бесследно, затрудняют контакт учителя и семьи. Установление доверия между учителем и родителем чрезвычайно важный и нелегкий шаг, так как исследования показывают, что большинство родителей учеников «группы риска» сами плохо учились в школе и, как результат этого, относятся к учителю со страхом, недоверием и чаще идут на конфликты. Именно с этой категорией родителей особенно необходимо соблюдение норм педагогической этики в силу их негативного настроения по отношению к школе.

В общении педагога с родителями учащихся есть свои особенности.

1. Педагог часто сталкивается с ситуацией, когда любовь родителя к ребенку делает его взгляды на поступки и требования учителей крайне субъективными (свойственно переплетение чувств: любовь, нежность к ребенку, с одной стороны, гнев, недовольство поведением, оценками- с другой). Любая негативная реакция со стороны учителя по отношению к ребенку может вызывать у такого родителя раздражение, неудовольствие. Слишком щедрая похвала в адрес ребенка- чувство смятения: «неужели так идеален, но я-то знаю, что это не так?» Следствие- недоверие педагогу, игнорирование его требований.

Вывод: поиск золотой середины- достоинства и недостатки должны быть подмечены и сказаны в тактичной форме, без преувеличения, искренне.

2. Сформированная у большинства родителей стереотипная установка: раз учитель приглашает в школу, то только с целью сообщить о плохом поведении ребенка, о плохой успеваемости и т. д. Родитель заранее настроен на неприятный разговор.

Вывод: снять отрицательную установку, чаще общаться с родителями (продумать примерный график встреч) без какого-либо повода.

3. Следует учитывать, что стандартный сценарий проведения родительского собрания (оценки, успеваемость в целом, сбор денег на ремонт кабинета), где минимум информации и отсутствие подлинного педагогического общения, мало привлекает родителей.

Вывод: поиск новых нетрадиционных форм общения- тематические родительские собрания, родительские конференции и др.

Возможно выделить ряд причин, которые могут негативно отражаться на отношениях педагога с семьей ученика:

- этическая неподготовленность учителя или родителей к педагогическому взаимодействию,
- разные уровни общей и педагогической культуры,
- отсутствие единых нравственных позиций на воспитание ребенка.

Разногласия, возникающие между родителями и учителями, могут происходить из-за излишне делового характера взаимоотношений, который родители принимают за снисходительность и ненужное покровительство.

Большинство родителей (87%) на первый план выдвигают отношения равного партнерства, взаимоуважения между родителями и учителями. Формы сотрудничества родителей со школой многочисленны и разнообразны: совместные родительско-учительские конференции, еженедельные заседания родительского комитета, создание родительского клуба, совместные факультативные занятия (ученик- родитель- педагог) «Протяни руку- взаимопомощь в учебном процессе» и др.

В общении с родителями недопустимо:

- предъявлять в категоричной форме требования,
- использовать нравоучительно-назидательный тон,
- сравнивать данного ребенка с другими учащимися,
- делать акцент только на отрицательные стороны личности ребенка,
- обвинять во всех недостатках воспитания только родителей.

Деловые взаимоотношения между учителем и родителями учащихся не возникают сами собой. Они всегда результат сознательной, целенаправленной деятельности педагога. Разносторонние формы контакта педагога с родителями- показатель нравственной педагогической культуры учителя

Причины противоречий между учителем и родителями учащихся

Не всегда педагогу удаётся осуществлять ведущую роль в сотрудничестве с родителями учащихся, по той причине, что учитель не располагает никакой властью помимо своего морального авторитета, а также потому, что ему приходится налаживать целесообразные контакты с любыми родителями. Среди других причин могут быть названы разобщённость между учителем и родителями учащихся или их недоброжелательные отношения. Разобщённость возникает вследствие отсутствия контактов, неопределённости представления учителя о родителях обучающегося и тех, в свою очередь, об учителе.

Противоречия между учителем и родителями учащихся возникают по разным причинам. В их числе разобщённость интересов; большое число обязанностей, которые предъявляются сторонами друг к другу; различие типов отношений к ребёнку; различный уровень педагогической квалификации.

Непомерно большое количество обязанностей, которые предъявляются сторонами в самой общей форме без учёта возможностей и обстановки, в силу их невыполнимости на практике ведут к непониманию, неблагодарности, досаде. С другой стороны, повышенный уровень требований свидетельствует об особом статусе учителя, высоком уровне ожиданий от него.

Различие типов отношений к ребёнку вытекает из различия институтов школы и семьи – они представляют собой разные социально-психологические группы с многообразными функциями и отношениями. Представители различных групп начинают взаимодействовать между собой, сохраняя в отношении ученика установившиеся и привычные (для своей группы) связи и стереотипы. Эти противоречия усиливаются в том случае, когда учитель – формалист и рассматривает свою деятельность как службу, устанавливая с учащимися лишь деловые отношения. Родители и близкие же проявляют человеческий подход к ребёнку, внимание и забота о нём – это нравственная потребность. Родители учащихся не могут соглашаться с сухим отношением учителя к ученику, учителю же эти претензии и переживания родителей покажутся чрезмерными. Из-за разной природы подхода к учащимся может возникнуть недовольство сторон, если учитель не сумеет понять и учесть в своей деятельности переживания и опасения родителей за судьбу своего ребёнка. Иному учителю бывает сложно встать на место

родителей и осознать, что приглашение в школу может вызвать в семье целый переполох, волнение родителей и т.д. Иногда противоречия подобного рода возникают из-за различной информированности о ребёнке: родителям более известна жизнь их ребёнка вне школы, учителю же более известна школьная успеваемость, поведение на уроках и в школе вообще.

Разный уровень педагогической подготовки родителей и педагога также может вызывать противоречия. Разный уровень компетентности в понимании целей, задач и методов воспитания и обучения порождает расхождение во взглядах, создаёт у учителя неоправданное стремление доминировать в вопросах обучения и воспитания, неуважительно относиться к мнению другой стороны, что затрудняет контакты и изначальною необходимость в сотрудничестве.

Причины противоречий между учителем и родителями учащихся, способные помешать установлению педагогически целесообразных контактов, содержат факторы, которые часто могут быть смягчены.

Требования к поведению учителя при установлении им контактов с родителями

Педагогическая мораль предусматривает выявление таких требований к личности учителя, которые являются педагогически целесообразными и необходимыми при установлении им контактов с родителями учащихся. Среди них выделяются:

- сознание и нравственная ответственность перед родителями учащихся за результаты обучения и воспитания;

- поиск контактов с родителями учащихся и осознание своей ответственности за организацию такого сотрудничества.

Уже подчёркивалось, что родители учащихся и учитель – это две стороны, взаимно ответственные за воспитание ребёнка перед обществом. Педагогическая целесообразность этого требования основана на необходимости всесторонней информации о ребёнке и учёте её в работе учителя, а также на необходимости преодоления разнобоя в требованиях по отношению к ребёнку между сторонами. При этом контакты учителя с родителями учащихся должны носить постоянный характер. Причины нежелания учителя устанавливать контакты с родителями учащихся могут лежать в области высокой самоуверенности в своих педагогических возможностях, равнодушии, отсутствии чувства сознания и ответственности.

- недопущение оскорбления родительских чувств необоснованной оценкой способностей, успеваемости и поведения детей.

Ведь всякая небрежность и предвзятость в суждениях о детях ими переживается и передаётся своим родителям, которые чутко реагируют на это. Учитель обязан давать ученикам только объективную характеристику. Когда классный руководитель осведомлён о семейных устоях и умеет понять родительские чувства, он говорит о ребёнке уважительно и со знанием дела, приобретая в родителях союзников в обучении и воспитании.

- повышение авторитета родителей в глазах детей, умение оценить и показать детям наиболее значимые качества их родителей.

Педагогическая целесообразность этого велика – учитель приобщает детей к важной стороне нравственности, заставляет их задуматься, с какими интересными и уважаемыми людьми они живут. Иногда учителю, правда, приходится прибегать к усилиям, дабы преодолеть отчуждение, которое могло возникнуть в отношениях между ребёнком и его родителями. Учитель, который смог повлиять на рост авторитета родителей в глазах своих детей, поднимает и свой авторитет.

- тактичное предъявление необходимых требований к родителям с целью улучшения воспитания детей и совершенствования педагогических взглядов их родителей, но без перекладывания на них своих обязанностей.

Это означает, что родители могут в чём-то ошибаться, совершать непедагогические действия, в чём-то пренебрегать воспитанием детей, следовать устаревшим воззрениям – и учитель из соображений сотрудничества и создания благоприятных условий для педагогического процесса должен помочь развивать педагогическую культуру родителей, объяснять им зло педагогической безграмотности по отношению к их ребёнку. Однако при этом учитель не должен пытаться переложить свои обязанности на родителей, так как этим он расписывается в собственном педагогическом бессилии и нежелании нести ответственности за ученика.

- анализ критических замечаний родителей учащихся по отношению к учителю.

Педагогическая мораль требует от учителя доброжелательного отношения к замечаниям родителей в его адрес. Хотя психологически учителю далеко не всегда приятно бывает слышать критические замечания, так как многие их высказывающие мало осведомлены в педагогике вообще. Критика от родителей учащихся приобретает более конкретный и деловой характер, когда учитель сам организует родителей на неё, убедив их в том, что ему необходимо знать их мнение о том, правильно ли его понимают ученики и родители, имеются ли промахи в организации педагогического процесса. Требовательный к себе учитель со здоровой самокритикой всегда найдёт в замечаниях родителей нечто полезное. Тем более, что при отсутствии критики недовольство

родителей сохраняется, приводя к взаимному непониманию и недоверию к авторитету учителя. В конечном итоге родители должны оценивать и положительные качества педагога.

3.5 Ораторские способности педагога

Термин ораторское искусство – лат. oratoria античного происхождения. Его синонимами являются греческое слово риторика (гр. rhetorika) и русское красноречие.

Выражение ораторское искусство имеет несколько значений. Под ораторским искусством прежде всего понимается высокая степень мастерства публичного выступления, искусственное владение живым словом. Ораторским искусством называют также исторически сложившуюся науку о красноречии и учебную дисциплину, излагающую основы ораторского искусства.

Ораторское искусство – явление историческое, которое использовалось в различных сферах жизни общества: духовной, идеологической, социально-политической. Наиболее широкое применение оно всегда находило в политической деятельности.

Е.А. Ножин утверждает: «...Всякий грамотный человек в результате упорного труда может овладеть основами ораторского искусства, т.е. умением произносить речь перед аудиторией доходчиво, увлекательно и убедительно».

Ещё много тысячелетий назад оратор Древнего Рима Марк Цицерон произнес фразу, которая стала крылатой и дошла до наших дней: «Поэтами рождаются, ораторами делаются».

Действительно, хорошим оратором может стать только тот, кто хочет им стать, кто работает над собой. Мастерство выступающего зависит от его индивидуальных особенностей, складывается из многих знаний, навыков, умений. Чтобы приобрести их, нужно много работать над собой, изучать опыт известных ораторов, стараться как можно чаще выступать.

Немецкий исследователь Отто Эрист в книге «Слово представлено вам» называет причины возникновения скованности и страха перед публичным выступлением и предлагает пути из преодоления.

- 1. Чрезмерное погружение в собственные переживания.** В этом случае автор рекомендует думать о деле, сконцентрировать внимание на содержании речи.
- 2. Недооценка собственных возможностей.** Таким людям следует заставить себя поверить, что они хорошо подготовились к выступлению и могут сообщить слушателю нечто важное и полезное.

Одним словом нужно определенным образом настроить себя перед выступлением. Ораторское искусство в работе педагога - залог эффективного и интересного обучения.

Советы для тех, кто хочет овладеть ораторским искусством.

1. Будьте источником энергии

Это самое простое правило: вам должно быть самому интересно то, что вы рассказываете. Иногда люди устают или даже выгорают, учителям это особенно знакомо, но, заходя в класс, нужно помнить, что именно ваш собственный энтузиазм больше всего может на детей повлиять. Гораздо приятнее слушать человека, у которого горят глаза, который испытывает явное удовольствие от того, что делится своими знаниями. Пусть это уже третья одна и та же лекция за день, нужно понимать, что именно эти дети сейчас её услышат впервые, и от вас зависит, обратят они на неё внимание или нет. Ответная реакция класса, который вы смогли увлечь своим активным интересом, бесценна! Вполне возможно, что вашу усталость как рукой снимет, ведь вы получите взамен на то, что выложите по полной, столько же или даже больше эмоций.

2. Находите особый подход к каждому классу

Да, лекция одна и та же для всей параллели. Но все люди, и, уж конечно, дети, любят чувствовать себя особенными. Поэтому каждый раз готовьте своё выступление под конкретных людей. Находите особенности, приводите примеры из жизни класса, старайтесь завлечь учеников рассказами о них самих. Если вас ждёт публичное выступление, то стоило бы узнать хотя бы примерно, что будет за аудитория, чтобы постараться быть с ними на одной волне, приводить примеры, которые будут близки и понятны. Потому что если старшеклассникам говорить про песочницы, они моментально закатят глаза и нырнут в свой телефон, а непонятный сложный профессиональный сленг очень быстро заставит восьмилетку обратить внимание на что-нибудь попроще и попривычнее, например, косички одноклассницы.

3. Будьте уверены в себе

Начинающие ораторы чаще всего сталкиваются с проблемой нервов: куда деть руки, куда смотреть, куда бежать. Выдохните.

Во-первых, смотреть нужно в глаза ученикам. Конечно, если вы по каким-то причинам выступаете на сцене и вас ослепляют софиты, то никакого зрительного контакта не выйдет, и тогда лучше смотреть вверх голов зрительного зала. Но в школьных аудиториях такой приём будет неуместен, он сигнализирует о вашей отрешённости и незаинтересованности. Идеальный вариант - смотреть на конкретных людей,

задерживаться на каждом на несколько секунд, чтобы успеть полностью произнести какую-то фразу. Дольше чем 20 секунд на одного ученика лучше не смотрите - это уже как-то неловко, он смутится, а остальные почувствуют напряжение.

Во-вторых, как бы банально не звучало, ведите себя естественно. Не размахивайте руками, стоя в проходе между партами, как стюардесса, не заламывайте руки, не держите руки в карманах и не звените мелочью, не теребите украшения - кольца, серёжки, не кусайте губы, не щёлкайте ручкой, не прикасайтесь постоянно к лицу. В общем, не делайте ничего того, что может быть расценено как нервный тик. Дети прекрасно считывают все эти невербальные признаки неуверенности, это может поставить под угрозу ваш авторитет. Как этого избежать? Обращайте внимание на себя тогда, когда вы расслаблены, например, в компании друзей. Смотрите, вы спокойно сидите в одной позе довольно долго и меняете её по естественным причинам, и вам не кажется, что вы выглядите глупо. Так что старайтесь гнать от себя неврозы и вести себя спокойно.

4. В меру используйте инфографику

То, что инфографика полезна - неоспоримо. На любом тренинге по искусству публичных выступлений вам будут советовать использовать графики и таблицы, это хорошо. Но нужно помнить, что визуальная часть лекции или урока - всего лишь помощь, а не основной источник информации. Если вы перегружаете презентацию цифрами или текстами так сильно, что вам самим приходится постоянно обращаться к слайду и разбирать его, внимание учеников будет притупляться. Идеальный вариант - необходимые визуализации особенно сложных моментов плюс фотографии вперемежку с шутивными картинками.

5. Научитесь владеть своим голосом

Аудитория гораздо лучше реагирует на низкий спокойный голос. Слишком высокий вызывает раздражение. Медленный тягучий рассказ красивым низким голосом усыпляет. Высокий голос, но зато с живыми интонациями, грамотными паузами, заинтересовывает. Паузы нужно делать до или после произнесения чего-то важного, перехода от одного ключевого момента к другому, между вступлением, основной частью и выводом. Артикуляция тоже требует особого внимания: во время лекций гораздо сложнее выговаривать сложные слова и фразы, тем более в течение часа. И нужно найти свой темп - записывать свои выступления и лекции и работать над ошибками.

Комфортный тембр, акцентирующая интонация, специальные паузы, чёткая дикция - всему этому можно научиться, специальных упражнений - полный интернет. Главное, как и всегда, помнить, что эффективность упражнений зависит от регулярности.

6. Зацепите аудиторию с самого начала

Все должны сразу понять: урок начался. Если вы в начале извиняетесь за опоздание, или еще хуже - оправдываетесь, что-то уточняете по расписанию, тихо переговариваетесь с первыми партами - внимание рассеивается. Если это публичное выступление, то лучше всего начать с броской фразы, которая моментально замотивирует слушать вас дальше. Начало урока или лекции должно быть чётким, ясным и по возможности мотивирующим.

7. Разрешайте задавать вопросы по ходу лекции, а не только в конце

Такой подход встречается реже, чем популярный «сначала вы меня слушаете, а в конце задаёте вопросы». Произнося эту фразу, вы как будто сами себя защищаете и расписываетесь в неуверенности. Любая лекция гораздо лучше усваивается в виде дискуссии или беседы. А еще лучше, если в начале занятия вы ставите проблему и по ходу урока стараетесь её решить.

3.6 Влияние педагога на обучение, воспитание и развитие личности ребенка

Влияние взрослых на формирование самооценки дошкольника велико. Воспитатель должен стремиться к тому, чтобы его поведение было примером для его воспитанников. Воспитатель и ребенок, как измерить ответственность взрослого перед этим маленьким беззащитным человечком? Как вселить в его душу уверенность в том, что его любят и никогда ни словом, ни делом не обидят, не ранят зарождающуюся личность? Именно в контексте взаимодействия педагогов с детьми, собственно, и происходит развитие личности ребенка. Да, семья – это первый социальный институт для малыша, и роль родителей в том, каким вырастет их ребенок, несомненно, определяющая. Но и от педагога, безусловно, зависит многое, ведь в стенах дошкольного учреждения ребята проводят значительную часть своей жизни.

В группе детского сада воспитатель – самый главный человек для дошкольника. Ребенок безоглядно доверяет воспитателю, наделяет его непререкаемым авторитетом и всеми мыслимыми достоинствами: умом, красотой, добротой. В глазах ребенка именно воспитатель определяет, когда можно играть или пойти на прогулку, порисовать или побегать, а когда вместе со всеми детьми нужно спокойно посидеть и послушать. Воспитатель умеет читать замечательные книжки, знает множество увлекательных историй. Он выступает в качестве последней инстанции в разрешении детских конфликтов, он устанавливает правила, он все знает и может помочь, поддержать. Поскольку воспитатель является для ребенка фигурой настолько значимой, именно на него ложится огромная ответственность за создание условий для личностного развития.

Одним из самых важных таких условий является построение правильного типа общения. Именно форма и стиль общения первоначально формируют способность ребенка доверять себе и миру. В основе этого доверия лежит дальнейшее эмоционально-личностное и социальное развитие ребенка, его направление и качество. Общеизвестный факт, что искажения во взаимоотношениях взрослого и ребенка ведут к формированию негативного поведения – непослушанию, действиям наперекор, упрямству и капризам.

Компетентность воспитателя во взаимодействии с ребенком является одной из основных составляющих профессионализма педагога. Человек, компетентный в общении, прежде всего, устанавливает определенную атмосферу общения, которая помогает его партнеру чувствовать себя свободно и комфортно. Определенная атмосфера присутствует в общении двух-трех человек, но характеризует общую обстановку в постоянной группе людей. Группа детского сада не является исключением, и лишь переступишь порог, можно ощутить атмосферу, царящую в ней. Для развития ребенка психологический климат играет значительную роль. Климат в группе детского сада определяется как отношениями между воспитателем и детьми, так отношениями между самими детьми. Хороший климат в группе возникает тогда, когда все ее члены чувствуют себя свободно, но при этом уважают также и право других быть самими собой.

Одним из приоритетных показателей благополучной атмосферы в коллективе является общение взрослого с ребенком в форме сотрудничества, которое предполагает равную заинтересованность и педагога, и ребенка в их общей деятельности, совместное участие в ней. Позиция педагога при этом заключается в том, чтобы, понимая и уважая интерес ребенка к определенной деятельности, поддерживать и развивать этот интерес своим активным участием, деликатно помогать ребенку тогда, когда действительно требуется помощь. Сотрудничество исключает всякие формы давления со стороны педагога, и поддерживает при этом стремление ребенка к самостоятельности. Общение педагога с ребенком в форме сотрудничества обеспечивает наиболее полное его развитие.

При взаимодействии с детьми очень важны реакции педагога на то или иное действие ребенка или событие. Искренне радуясь успеху малыша, сочувствуя его беде, серьезно и заинтересованно относясь к его проблемам и неудачам, вы оказываете ребенку поддержку, в которой так нуждается маленький человек. Ориентируясь на реакции воспитателя, ребенок строит представление о собственных успехах и неудачах, ошибках или достижениях, у него возникает представление о себе как о личности. Поэтому ни в коем случае не стоит допускать, чтобы плохое настроение, усталость или раздражение присутствовали при взаимодействии с ребенком.

Все обращения к ребенку должны непременно нести позитивный оттенок, даже если необходимо корректировать поведение или оценить выполнение действия с отрицательным результатом. Например, если ребенок не смог что-то сделать в ходе занятия, ни в коем случае нельзя говорить ему: «Эх ты, не смог сделать такую простую вещь!». Не стоит также отделяться и такой фразой: «Ну ладно, ничего страшного», так как теряется значимость действия и ориентация на положительный результат. Позитивным в данном случае будет сообщение типа: «Спасибо тебе, ты очень старался». Такие сообщения, как: «Так уже гораздо лучше!», «Попробуй еще!», «Я не думаю, что для тебя это должно быть трудно», «У всех бывают неудачи» и т.п. не вызовут обиды и сопротивления, а значит будут побуждать к дальнейшим действиям. В этой связи хорошие рекомендации дает широко известный Дейл Карнеги. Будут эффективными такие его советы: Щадите гордость человека, старайтесь, как можно чаще, хвалить его при всех, а критиковать наедине.

Прежде чем покритиковать человека, похвалите его, и он постарается оправдать ваше доверие. Не оставляйте без внимания малейших достижений и успехов. Даже на ситуации, связанные с опасностью для самого ребенка или других детей, согласно правилам конструктивного общения, необходимо реагировать не запретом и критикой, а позитивным сообщением, призванным изменить поведение ребенка. Такое сообщение должно включать в себя следующие компоненты: описание произведенного действия (*Когда ты ...*); описание возможного результата этого действия (*Может случиться, что ...*); предложение альтернативного варианта поведения (*Лучше будет, если ты...*). Причем особенно важно не ограничиваться объяснением, почему так делать не стоит или нельзя, а именно предложить другой вариант поведения в этой ситуации.

Естественно, что любой неблагоприятный поступок ребенка должен заканчиваться какими-то мерами воздействия. Но при этом следует помнить, что если отрицательное подкрепление используется чаще, чем положительное, то постепенно в сознании ребенка формируется устойчивый негативный стереотип, в котором нет места радости, удовольствию, любви. Доминирующими чувствами по отношению ко взрослым становятся тревога и страх. А это, как известно, не способствует личностному росту.

Одной из важных задач воспитателя, стоящего на позиции развивающего образования, является достижение хорошего контакта с ребенком. Для того, чтобы установить хороший контакт, необходимо быть искренне заинтересованным в ребенке, как в личности, а следовательно, в его мыслях, переживаниях, настроении.

Необходимым условием хорошего контакта является искреннее уважение к партнеру по общению. Для ребенка уважение является особенно важным условием

взаимодействия, так как представляет собой сигнал о том, что он любим, значит, что он хороший и у него все получается. Даже у каждого шалуна можно найти что-то ценное, отличающее его от других, а значит поставить это качество в пример остальным детям. Ребенку, особенно начиная со старшего дошкольного возраста, быть примером для окружающих детей, наиболее ценно. Нужно помнить, что дети дошкольного возраста очень внушаемы. Поэтому, если ребенка не хвалить, не ставить в пример, а постоянно говорить, что он плохой, избалованный и т.п., он постепенно начинает воспринимать себя именно с позиции негатива, а плохое поведение закрепляется и становится привычным.

«Ребенок учится тому, чему его учит жизнь». Под таким заголовком известный доктор Барбара Л. Вульф приводит список утверждений, которые выглядят, например, таким образом: «Если ребенка критикуют, он учится обвинять».

Итак, от типа и качества общения педагога с ребенком зависит развитие всех его основных психических процессов, способностей и личностных качеств. Именно в период дошкольного детства закладывается базис личностной культуры. Будет ли ребенок успешен в дальнейшей жизни, инициативен, самостоятелен, ответственен, открыт миру и людям, в большой степени зависит от Вас уважаемые педагоги.

Нет более гуманной, творческой, серьёзной, нужной профессии, как профессия – педагог. Именно она является фундаментом всех профессий в мире. Только учитель остаётся в сердцах каждого ученика и сопровождает их всю жизнь. Эта профессия по состоянию души, по зову сердца!

Только педагог «ведёт ребёнка по жизни»: обучает, воспитывает, направляет духовное и телесное развитие. Только педагог!

3.7 Деловое общение и деловой этикет 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 учителями (членами данного педагогического сообщества).

В отношениях между сторонами того или иного вида делового общения существует своя специфика. Задача и состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей и обществе. Деловое общение всегда должно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело не совсем простое. Однако, несмотря на всю проблематичность и трудность выбора нравственной позиции, в деловом общении имеется ряд положений, соблюдение которых позволяет избежать ряда ошибок :

- в морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей,
- когда идет речь об этических ошибках других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов». Когда идет речь о своих ошибках, следует поступать наоборот:
- в морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе,
- нравственное отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете, только от нас самих,
- когда идет речь о практическом утверждении норм морали, основной императив поведения - «начни с себя».

В деловом общении можно выделить три основных вида отношений.

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. Отметим некоторые из них:

- стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными принципами общения,
- замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам,
- укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства,
- доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки,
- привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.

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. Ниже приведены некоторые 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.

Этика делового общения «по горизонтали» (между руководителями одного ранга или рядовыми 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» приведены ниже:

- 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.

Основные принципы этики делового общения

- **ПУНКТУАЛЬНОСТЬ.** Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.
- **ПРИВЕТСТВИЕ.** Здраваться необходимо со всеми — с коллегами, руководством, обучающимися, родителями – независимо от ранга и служебного положения. Обязательным также является соблюдение субординации. Например, первым приветствует начальника подчиненный, входящий приветствует присутствующих, а проходящий — стоящих в группе людей
- **ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ.** Умейте работать в команде. Прислушивайтесь к мнению окружающих. Оказывайте внимание своим коллегам, проявляйте участие. Не забывайте поздравлять своих коллег и сослуживцев с праздниками и днями рождения. Будьте искренны, но не шумны в проявлении своих чувств.
- **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.** Секреты учреждения необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни. Главное — дипломатичность.
- **ЛЮБЕЗНОСТЬ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ПРИВЕТЛИВОСТЬ.** В любой ситуации необходимо вести себя с руководством, коллегами, обучающимися и родителями вежливо, приветливо и доброжелательно. Старайтесь быть приветливым и терпимым. Не отпугивайте мрачным видом и суровым выражением лица. Прислушивайтесь к критике. Если она направлена на ваши ошибки, поблагодарите и не проявляйте гнева. Помните, что и вы можете кому-то не нравиться.
- **УМЕНИЕ СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА.** "Общение - это улица с двусторонним движением». Умение слушать необходимо проявлять не только с начальством и коллегами, но (и особенно) с обучающимися и их родителями. От них (их оценки нашей работы, их сложившегося представления о нас) зависит качество педагогического процесса
- **ВНЕШНИЙ ОБЛИК.** Следите за собой, соблюдайте гигиену. Ваши волосы, руки должны быть всегда ухоженными и чистыми. Это же касается и одежды и обуви. Пользуйтесь одной парфюмерной линией, но умеренно. Не забывайте о носовых

платках. Здоровый ухоженный вид — обязательное требование этикета служебного поведения.

- **ГРАМОТНОСТЬ.** Внутренние документы, а также материалы, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Не говорите много и не по существу. Иногда лучше промолчать, чем говорить не то, что нужно, то, что мешает работе и рабочим отношениям. Грамотная речь учителя – визитная карточка, лицо школы. Мы должны быть положительным примером для коллег из других учебных учреждений, обучающихся и родителей.

Контрольные вопросы

1. Дайте свое определение педагогического конфликта.
2. Раскройте сущность конфликта и конфликтной ситуации?
3. По каким признакам можно узнать о наступлении конфликта?
4. Почему учителю важно уловить первые признаки наметившейся дисгармонии во взаимоотношениях и понять его истоки?
5. Дайте характеристику педагогическому общению.
6. В чем проявляется культура профессионального педагогического общения?
7. Функции этического общения педагога.
8. Перечислите принципы педагогического общения. Кратко раскройте каждый из принципов.
9. Стили педагогического общения и их характеристика.
10. Дайте определение «конфликту».
11. Назовите признаки конфликта.
12. Особенности общения педагога с родителями.
13. Причины противоречий между учителем и родителями учащихся.
14. Требования к поведению учителя при установлении им контактов с родителями.



Проверь себя

МОДУЛЬ 4: ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

4.1 Этикетные правила поведения в общественных местах

Корректные поступки в обществе позволяют нам чувствовать себя вежливым, культурным человеком. Соблюдение общепринятых норм значительно облегчает жизнь, создает хорошее впечатление о каждом из нас. Знание правил этикета позволяет избегать неловкостей и недоразумений при стандартных ситуациях. Правила поведения в общественных местах устанавливают четкие рамки и позволяют отлично чувствовать себя в окружении людей каждому из нас.

Вести себя в общественных местах этикет и культура поведения в общественных местах устанавливают свои правила, и соблюдение этих норм может многое рассказать о человеке и обществе в целом. Вести себя в общественных местах принято естественно, проявляя чуткость к окружающим и оказывая им посильную заботу. Однако не только это важно соблюдать в обществе, для каждого места есть определенный свод правил, выработанный веками.

НА УЛИЦЕ И В ОБЩЕСТВЕННОМ ТРАНСПОРТЕ

Большую часть времени мы проводим в обществе незнакомых нам людей на улице, в транспорте. Главное правило поведения на улице, да и в общественном транспорте тоже, – не доставлять неудобств и неприятностей окружающим. Недопустимо протискиваться сквозь толпу, распихивая всех и «работая локтями». Несите свои вещи так, чтобы не мешать шагающим навстречу.

Если нужно остановиться в плотном потоке людей, сначала отойдите в сторону. Если вы случайно заденете кого-либо или наступите кому-то на ногу, извинитесь.

Будьте аккуратны на улице, не разбрасывайте где попало обертки от конфет и другой мусор. Если рядом нет урны, положите фантик в сумку или карман.

Не привлекайте внимания окружающих слишком громким разговором.

Сидеть в вагоне метро или салоне автобуса с широко расставленными ногами, занимая два сиденья также против правил этикета.

НА ЛЕСТНИЦЕ

Спускаясь по лестнице, мужчина всегда должен идти впереди. Вверх по лестнице первой идет женщина, слегка позади — мужчина. Однако, если лестница темная, крутая или в совсем незнакомом месте, тогда мужчина идет впереди. Когда на лестнице

встречаются мужчина и женщина, идущие в разных направлениях, женщина не обязана отходить от перил, даже если это противоречит правилу правостороннего движения.

Кстати, сторона лестницы с перилами — привилегия женщин, пожилых людей, детей.

У ДВЕРЕЙ

Традиционно мужчина пропускает вперед женщину. Младший уступает дорогу старшему, а подчиненный – начальнику. Из двух людей равного возраста, занимающих одинаковое положение, первым проходит тот, кто ближе к двери.

Если двери одинарные, входящий пропускает выходящего. Если перед вами двухстворчатые двери – левое крыло двери следует оставить в распоряжении людей, идущих навстречу.

В ЛИФТЕ

Лифт — это такая же «общественная территория», как улица или лестница. В лифте, как и в любом другом месте, здороваемся с теми, кого приветствуем всегда. Если вы – ближайший к кнопкам, спросите, на кнопку какого этажа нужно нажать.

В последнее время принято здороваться не только с соседями по дому или офису, но и с любым «соседом» по лифту. А в лифтах в торговых центрах это совсем не обязательно.

В ТЕАТРЕ, В КИНО И НА КОНЦЕРТЕ

В театре и кино этикет требует сидеть спокойно, не клонясь то влево, то вправо, особенно если у вас пышная шевелюра: тот, кто сидит за вами будет вынужден все время следовать за вашими перемещениями. Высокий головной убор стоит снять.

Во время спектаклей и концертов считается дурным тоном привлекать к себе внимание громким голосом и жестикуляцией. Премьера любого спектакля – торжественное мероприятие, поэтому можно прийти одетым наряднее, чем в будни.

Крайне невоспитанно опаздывать на спектакль. Если это все-таки произошло, не следует потихоньку пробираться к своему месту в зале.

На концертах не нужно подпевать исполнителям или оркестру или отбивать такт ногами. Обмен впечатлениями об исполнении номеров концерта нужно откладывать до антракта или хотя бы до конца номера.

Если ваше место в середине ряда, то проходить к нему необходимо лицом к зрителям, уже сидящим в этом ряду.

В театре и на концерте невежливо что-то жевать или пить. И уже тем более шуршать пакетиками или чавкать принесенной едой. Не забывайте переставить телефон в

режим вибрации, или отключите совсем. Если забыли и телефон зазвонил во время кино (спектакля, концерта) – извинитесь.

В МУЗЕЕ

Согласно правилам этикета, прежде чем отправиться осматривать музейные экспонаты, нужно пройти в гардероб, чтобы снять верхнюю одежду. Крупные сумки, портфели, пакеты, рюкзаки и зонты также положено оставлять в гардеробе.

Если в музее – как правило, это старинные дворцы и усадьбы – сохранился старинный паркет, посетителям предлагаются специальные войлочные тапки, которые следует надевать поверх уличной обуви.

По залам музея следует передвигаться как можно тише. Недопустимо громко разговаривать или кричать, подзывая своего спутника.

В крупных музеях считается неправильной попытка торопливо осмотреть всю экспозицию за время одного посещения. Лучше всего выбрать один или несколько соседних залов, отложив осмотр остальной части экспозиции до следующего посещения.

В БИБЛИОТЕКЕ

Библиотека – это место, которое посещает много людей! И правила поведения тут довольно жесткие. В любой библиотеке есть гардероб. Оставь там верхнюю одежду и все ненужные вещи. В читальном зале нужно соблюдать тишину, так что говорить по телефону – за пределами зала.

Книги нужно сохранять в том состоянии, в каком они попали в руки. Загибать уголки страниц недопустимо, как и ставить на них бутылки с водой или другие предметы.

В РЕСТОРАНЕ

Речь сейчас не о фаст-фуде и сетевых кофейнях. А именно о ресторанах.

Главное правило — за одежду спутницы отвечает мужчина. Он помогает снять пальто и сдает его в гардероб. На входе в зал посетителей встречает метрдотель, который провожает их к свободному месту. Следом за ним идет дама, замыкает процессию ее спутник. Метрдотель помогает женщине занять ее место, мужчина усаживается сам.

В более демократичных заведениях, где нет метрдотеля, клиенты самостоятельно идут к свободному столику. В этом случае джентльмен следует первым, дама — за ним. Он отодвигает стул, усаживает свою спутницу, после садится сам. При этом лучше расположиться таким образом, чтобы официанту было удобнее обслуживать даму, поскольку именно ей блюда подают в первую очередь.

4.2 Основные правила приветствия

ПРИВЕТСТВИЕ – это первая демонстрация вежливости. Богатый русский язык позволяет разнообразить выражения приветствий при сохранении доброжелательности: «Добрый день», «Добрый вечер», «Здравствуйте» и др. Существуют и другая форма приветствия - «Здорово», «Приветик», «Салют» и др. Они могут быть уместны в дружеской обстановке. И все равно ими злоупотреблять нельзя. Неуместны они в служебной сфере, среди малознакомых людей. Употребление жаргонных слов свидетельствует о недостатках воспитания.

Правила приветствия

«Доброе утро» принято говорить до 12.00 часов, «Добрый день» - до 18.00 часов, «Добрый вечер» - после 18.00 часов. Данные приветствия не рекомендуется обращать к вышестоящим лицам, хотя они могут таким образом адресоваться к нижестоящим. Наиболее официальное приветствие: «Здравствуйте», прощание - «До свидания».

Этикетные правила рекомендуют всегда приветствовать знакомых, встречая их несколько раз в день. Если вежливые формулировки исчерпаны, можно лишь улыбнуться, но не делать вид, что не заметили человека. «По части учтивости лучше пересолить, чем недосолить», - остроумно заметил испанский писатель Сервантес.

Требования этикета соблюдают, независимо от настроения, психологического состояния.

Например, несмотря на натянутые отношения, здороваются в форме корректной вежливости.

- ❖ Молодой человек первым приветствует женщин, старших по возрасту и по положению мужчин. Но руку первыми протягивают они.
- ❖ Вошедший в помещение парикмахерской, купе вагона, ложу театра здоровается первым, будь-то мужчина или женщина.
- ❖ При встрече людей равного статуса здоровается первым тот, кто хорошо воспитан.
- ❖ При встрече двух пар (женщины справа от мужчин) первыми здороваются женщины, затем женщины- с мужчинами, в последнюю очередь – мужчины.
- ❖ Ритуальный жест снятия шляпы, фуражки, кепи при приветствии сохраняется. Тот, кто показывает свое лицо, производит дружелюбное впечатление, в отличие от того, кто прячет его. При этом зимнюю шапку, берет, трикотажную шапочку снимать не принято.
- ❖ Если приветствие голосом нецелесообразно (большое расстояние между людьми и др.), то обмениваются поклонами. Поклон – это не кивок головой. При поклоне

голова фиксируется в наклоненном состоянии на 1 – 2 секунды. Поклон может быть формальным, вежливым, заискивающим, пренебрежительным, холодным, теплым, полным уважения, изящным, глубоким.

- ❖ В России мужчины приветствуют друг друга рукопожатием. При этом руку над столом не протягивают (допускается в официальной обстановке). Чтобы поздороваться, нужно выйти из-за стола.
- ❖ Сидящий мужчина должен встать при входе женщины, поприветствовать ее, предложить ей сесть.
- ❖ Придя в гости, в первую очередь, здороваются с хозяйкой и хозяином, затем с гостями, если их много, делают поклон или говорят всем: «Здравствуйте». Если гостей мало, здороваются с каждым из них.
- ❖ Таким образом, согласно правилам вежливости, первым приветствует мужчина – женщину; младший – старшего; проходящий – стоящего; опаздывающий – ожидающего; входящий – находящийся в помещении.

Ислам не приемлет при встрече мужчины и женщины не только рукопожатие, но даже простое соприкосновение. В странах Юго-Восточной Азии не принято обмениваться рукопожатиями.

Сейчас приветствие служит для установления контактов, знакомств. Раньше приветствовали только того, кто уже представлен.

Представление. Для того, чтобы познакомиться с кем-либо или познакомить кого-то, следует представиться или представить. Предусмотренные этикетом правила указывают, когда и как необходимо представить или быть представленным.

Вспомним, как устанавливались торговые связи со средневековой Японией, которая до известной эпохи Мэйдзи была закрытой для остального мира. Коммерсант, купец, прибывший в страну восходящего солнца для установления деловых связей, представлялся императору.

Процедура представления была столь унижительной, что не каждому зарубежному гостю она была под силу. Иноземец должен был от двери приемной залы ползти на коленях к отведенному ему месту, а после приема таким же образом, пятась как рак, покинуть свое место и скрыться за дверью.

Правила представления

- ❖ В соответствии с правилами хорошего тона мужчину представляют женщине, младшего – старшему, холостого мужчину – женатому, низшего по иерархии – высшему. Лектора или артиста обязательно представляют организаторы.
- ❖ Нового работника представляет начальник, но если он по какой-либо причине не смог это сделать, работнику следует самому представиться, назвав при этом свою должность, фамилию, имя, отчество.
- ❖ В настоящее время деловая женщина может сама представиться без посредника.
- ❖ Гостей представляют хозяйка, хозяин или организаторы мероприятия. Тех, кто пришел позже, представляют тем, кто пришел ранее. Но молодых людей всегда представляют старшим, независимо от того, кто и когда пришел.

Как представляться? Каждый волен выбрать сам, независимо от пола, возраста. По последовательности представления предлагаются две рекомендации: называют фамилию мужчины даме, затем фамилию дамы; называют фамилию более молодого, потом – старшего.

- ❖ При представлении принято говорить: «Добрый день», называя фамилию нового знакомого.
- ❖ Представляющий, знакомя лиц одного пола, близких по возрасту и служебному положению, может воспользоваться формулировкой: «Познакомьтесь, пожалуйста, уважаемые коллеги», не акцентируя внимание на том, кто кому представлен.
- ❖ После представления, для подтверждения знакомства, обычно принято обменяться несколькими любезными общими фразами, или непродолжительно побеседовать. Инициатива при этом - у женщины или лица более высокой должности, то есть у того, кому представляли.
- ❖ Во многих странах придается особое значение титулам. Международный этикет в этой области упрощается. Лишь в церемониалах протокольного характера при представлении присутствующих называется полный титул.
- ❖ Началом общения является обращение. Оно выражается в адресации к собеседнику по имени, отчеству, фамилии, должностному или профессиональному признаку. Это обычное выражение вежливости, оказание уважения человеку.
- ❖ Знакомство, беседа начинаются с обращения. Выбор формы обращения с позиций современного этикета зависит от нескольких условий. «Вы» - говорят незнакомым, малознакомым и уважаемым людям в официальной и

неофициальной обстановке.

- ❖ В условиях официального общения принято обращение на «Вы», даже среди близких, хорошо знакомых людей. Молодой человек не может первым назвать на «Ты» более старшего, если последний не предложит первым называть его на «Ты». Важно, чтобы обращение на «Ты» не навязывалось в деловой сфере или личной жизни. Начальнику не следует называть подчиненных на «Ты», так как это воспринимается как покровительственное «тыканье». Подчиненные должны обращаться к начальнику на «Вы», независимо от степени близости и родства.
- ❖ Обращение без имени – обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени отчеству – это обращение к личности. Произнося имя, отчество, подчеркивают уважение человеческого достоинства, демонстрируют душевное расположение. Такое обращение, приветствие говорит о культуре человека и создает ему репутацию деликатного, воспитанного, тактичного человека. Эти качества воспитываются, потом становятся привычкой.

В деловых отношениях деловой человек соблюдает субординацию (служебное подчинение младшего старшему). Он не забывает о соподчиненности и не отдает без особой необходимости распоряжения в обход нижестоящего руководителя, чтобы не подорвать авторитет последнего.

Ко всем сотрудникам у руководителя должно быть ровное и выдержанное отношение, независимо от личных симпатий или антипатий. Не злоупотребляют личными просьбами к подчиненным во избежание фамильярности во взаимоотношениях. Излишняя доступность руководителя ведет к панибратству.

Соблюдение субординации вне службы (в театре, ресторане, на отдыхе и др.) нелепо.

4.3 Культура костюма и внешнего вида

«В человеке все должно быть прекрасно:

и лицо, и одежда, и душа, и мысли»

А.П. Чехов

Хотя и говорят, что провожают по уму, но встречают-то по «одежке! Одежда - одно из главных условий того, насколько хорошее мнение сложится о вас. Основой этикетной культуры в одежде является вкус. Если такт относится к области взаимоотношений людей друг к другу, то вкус определяет эстетическое «отношение людей к вещам, что также является условием этикетной культуры. Одеваться со вкусом – это значит проявлять

внимание к окружающим, так как гораздо приятнее иметь дело с изящно одетыми людьми.

Внешний облик помогает человеку привлечь к себе внимание, создать положительный образ, показать себя не только симпатичным человеком, но и прекрасным преподавателем. Педагог всем своим внешним обликом должен располагать к себе обучаемых и взрослых. *В манере одеваться проявляется одно из главных правил - красиво выглядеть – значит проявлять уважение к окружающим людям.* Внешний вид помогает педагогу улучшить свой профессиональный имидж и добиться успеха.

Этикетная культура требует также, чтобы одежда была опрятной, вычищенной и выглаженной, так как аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить свое, и чужое время, а расхлябанность, неопрятность в одежде – синоним суетливости, забывчивости.

В современном обществе меняется статус учителя, его функциональные обязанности и права и, собственно, даже учительский образ. И все-таки неизменно для педагогов внешность играет первостепенное значение. Внешность учителя выполняет несколько специфическую роль, ведь он имеет дело не просто с социумом, а с будущим страны. Педагог – это своеобразный эталон, образец для подражания. Поэтому облик учителя должен быть безупречным во всех отношениях.

Впечатление, которое производит учитель во время первой встречи со своими воспитанниками, оставляет неизгладимый след в памяти учеников. Понятно, что решающую роль здесь играет именно внешность. Как правило, ученикам требуется определенное время, чтобы разобраться, что же кроется за "одеждой". Учителю же важно не потерять возможностей для установления дружеских отношений с учениками, что является основой позитивного взаимодействия.

Как свидетельствуют педагоги-практики, влияние учителя на учеников начинается после первого визуального знакомства. Поэтому позиция должна быть однозначной: внешность учителя - не мелочь, это всегда важно и актуально, это ступенька к успеху в деле воспитания учащейся молодежи.

Внешний вид педагога должен отличаться элегантностью, аккуратностью, чистотой и опрятностью, внушать уважение и вызывать доверие. В этом случае, классический, даже немного консервативный вид куда уместнее, чем ультрамодные наряды.

Одежда должна быть удобной, но не противоречить общепринятым нормам приличия. Идеальной формой одежды для учителя является такая, которая способствует сосредоточению внимания учеников не на изучении деталей одежды, а именно на

усвоении материала. Такой одеждой может быть деловой костюм, который подчеркивает профессиональные, личные качества и официальность отношений с учениками. К деловому костюму относят пиджак с юбкой или брюками и блузку. Для женщины – это не обязательно должен быть брючный костюм или пиджак с юбкой, это может быть и красивое, но элегантное платье.

Современному специалисту необходимо владение этикетом. Не бездумное его соблюдение просто потому, что так принято или выгодно; не отрицание этикета под предлогом, что это только техника, тогда как важны нравственные нормы и принципы. Необходимо знание сущности и содержания этикета, осознание его целесообразности и разумности.

Учитывая функции этикета, педагог имеет возможность разумно строить свое поведение, создавая благоприятные для педагогического общения условия, что способствует повышению качества его деятельности, развитию доброжелательных отношений с коллегами, повышению его авторитета. Современное педагогическое учебное заведение, будь то детский сад, школа, колледж или университет, является открытой образовательно-воспитательной системой, доступной различным по многим показателям людям (национальности, социальному положению, психологическим и возрастным особенностям, взглядам, образовательному уровню и т.д.). Правила этикета учитывают все эти различия, потому их соблюдение успешно сказывается на воспитательно-образовательном процессе. Зная этикет, педагог определит, как вести себя наилучшим образом в той или иной группе детей и взрослых людей.

Этикет базируется на морально-нравственной и формально-организационной основах. Прежде всего, он несет в себе нравственную нагрузку, укрепляя моральное состояние общества, являясь практическим отражением в поведении личности норм морали. Можно сказать, что этикет дает педагогу технику поведения, позволяющую ему продемонстрировать нравственное отношение к окружающим людям.

Интеллигентность должна быть не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого человека, которая проявляется даже в одежде. В связи с этим рассмотрим восемь положений о внешнем виде педагога:

ОДЕЖДА УЧИТЕЛЯ должна быть простой по сути (без лишнего декора) и, в сочетании с такими же простыми вещами, составлять элегантный костюм, который служит фоном для внешности. Слишком модный гардероб, равно как и его отсутствие, – признак дурного вкуса. Фактически, мода для учителей – это набор стандартов, придерживаясь которых он всегда выглядит достаточно строго и очень стильно.

Основной стиль учителя - это классика. Как ни банально это звучит, но классика потому и называется классикой, что никогда не выходит из моды. Этот стиль символизирует следующие качества: уверенность в себе и самообладание, решительность и психологическая гибкость, а также авторитет. Эти качества являются для учителя профессионально необходимыми. Классический стиль - это стиль, одобренный временем, но с включением модных элементов. Например, одежда классического стиля имеет четкие, а порой и строгие формы, но не остаются без внимания модные пропорции и нюансы покроя, используются ткани новых фактур и актуальных цветовых оттенков.

ФАКТУРА ТКАНИ для одежды педагога - это ткань костюмная и блузочная, ровная и матовая. Только из этих фактур одежда будет иметь первоначальную форму, умело скрывать недостатки фигуры и ассоциироваться с компетентностью, а потому с авторитетом. Презентабельный вид очень важен. Этого легко добиться с помощью качественных материалов: шерсть, шелк, хлопок. Одежда из тканей, которая легко мнётся, к середине рабочего дня будет выглядеть непрезентабельно. Не подходит одежда из люрекса, кожи, блесков и искусственных материалов. В холодное время года допускается ношение теплых моделей свитеров, кофт, пуловеров без ярких или экстравагантных элементов, отвлекающих внимание.

Желательно исключить трикотаж, даже в качестве водолазок под жакет. Насколько бы эта фактура не была удобной, она не способна ассоциироваться с аккуратностью.

Не стоит и говорить, что вид должен быть безупречным - никаких оторванных пуговиц, карманов и свисающих ниток. Неаккуратная, не глаженная одежда вызывает неприязнь к педагогу и никак не способствует выработке авторитета.

ЦВЕТ ОДЕЖДЫ. Одежда дает богатую палитру от положительных переживаний до нейтральных и даже отрицательных. Она может быть как источником радости, хорошего настроения, так и породить тревогу и недовольство, личные конфликты. Не нужно забывать, что яркая цветная гамма может повлиять на качество усвоения учебного материала, привлекая внимание исключительно к внешнему виду учителя. Выбирая пастельные, спокойные цвета, можно быть уверенным, что внимание будет сконцентрировано именно на учебном материале.

Традиционно строгими цветами в одежде являются: черный, серый, коричневый и синий. Такая скучная гамма разбавляется яркими акцентами. Под акценты, можно отдать верхнюю часть фигуры - лацкан жакета, украшения в области лица и шеи, светлый воротничок блузки, тонкий ремешок на талию (если она есть). Грамотно подобранные, они подчёркивают индивидуальность, формируют неповторимый образ. Шейный платок,

маленький шарф, уголок носового платка в нагрудном кармане, красивая брошь, элегантный ремешок не только оживят костюм, но и акцентируют внимание на безупречном стиле.

И нужно помнить, что в одном образе нельзя сочетать более трех оттенков.

ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ. Самый распространённый вариант строгого и сдержанного классического стиля – ансамбль из светлого верха и тёмного низа. Прямая юбка-карандаш идёт абсолютно всем женщинам, не зависимо от их комплекции, возраста, мировоззрения. Две-три таких юбки, не обязательно чёрного цвета, и несколько разных блуз обеспечат педагога богатым гардеробом на многие годы. Яркие блузы лучше одевать под жакет.

Классический крой пиджака не ограничивает учителя в выборе фасона. Одинаково элегантно смотрятся модели двубортные, с воротником шаль, шанель. Главное, чтобы пиджак хорошо сидел на фигуре. Слишком тесный выглядит вульгарно, а слишком просторный – мешковато. Если пиджак одевается с брюками, то он не должен быть коротким.

Возможно сделать строгий деловой костюм запоминающимся, но не броским и вызывающим, надев яркий жилет под пиджак и белую блузку. Этот образ можно оживить еще и косынкой в тон жилета.

Женские брюки, сегодня достаточно широко распространены в гардеробах педагогов. Основные требования к ним: классические, сшитые по силуэту, но не облегающие. В последнее время многие женщины предпочитают носить на работу брючный костюм. Женственность будет подчеркнута, если под строгий брючный костюм надеть шелковую или атласную блузку нейтрального пастельного цвета со скромным вырезом.

Не следует забывать также и об истинном женском наряде. Платье всегда позволяет выглядеть элегантно и женственно. Учительская мода предполагает ношение разнообразных платьев, соответствующих классическому стилю. Они не должны иметь глубокое декольте или шокирующий разрез. Что касается цвета, то предполагаются нейтральные и пастельные тона: чёрный, серый, бежевый, коричневый. Оттенки других цветов не должны быть вызывающими. Так, вместо красного лучше выбрать бордовый цвет, вместо оранжевого – охряной, вместо зелёного – бутылочный.

Не нужно забывать про основное правило: длина юбок, платьев, сарафанов закрывает колени учителя. И это правило распространяется на любой возраст.

ОБУВЬ И КОЛГОТКИ

Обувь в качестве акцента слишком много внимания забирает на себя. Туфли педагога - это дополнение и продолжение образа. И лучше всего с этим справятся модели

нейтрального плана, изящной формы с закрытым мысом, на устойчивом каблуке. Также следует помнить о комфорте - только в удобной обуви можно чувствовать себя элегантно и уверенно.

Предпочтение отдаётся классическим моделям неярких тонов, с закрытым мысом и пяткой. Высота каблуков туфель должна быть удобна для работы, и не превышать 6 см или 1/3 от длины стопы. Не только удобны, но и всегда актуальны туфли-лодочки на среднем каблуке нейтральных цветов: чёрный, коричневый, бежевый, молочный.

Педагоги говорят нет: тапочкам, шлепанцам, кроссовкам (если это только не преподаватель физкультуры), открытой обуви с декором в виде страزيков и грубых пряжек, вечерним туфлям с бантами, перьями, крупными стразами, яркой вышивкой, из блестящих тканей, массивной обуви на толстой платформе.

Здесь же важно учесть цвет и фактуру колготок. Они должны быть тонкими и матовыми. Исключаются черные и откровенно бежевые с составом 100 ден. Если комплект одежды светлый - выбирается телесный цвет, если костюм темный - идеально дополняют колготки цвета "Tabacco". Принцип тот же, что и у обуви - колготки являются продолжением ноги и одежды, но не акцентом.

УКРАШЕНИЕ И АКСЕССУАРЫ

Украшений - минимальное количество, если педагог не хочет, чтобы в течение всего урока или занятия ученики внимательно изучали ее новое кольцо, вместо того, чтобы учиться. Также следует выбирать неброские украшения: прекрасно подойдут бусы из некрупного жемчуга средней длины, тонкие кольца из благородного металла, небольшие серьги. Кольца, серьги, браслеты, цепочки выдержаны в деловом стиле без крупных драгоценных камней, ярких и массивных подвесок, кулонов. Кольцо желательно одно. Цепочка – не более двух. Часы среднего размера.

Украшения уверенно «сидят» на теле. То есть, часы не на болтающемся браслете, а на ремешке, чтобы во время движения рукой они оставались на одном месте. Серьги, которые не разлетаются в стороны с каждым поворотом головы. Слишком длинные бусы можно заменить короткой ниткой жемчуга, которые создадут акцент в области лица и всегда будут на месте.

ПРИЧЕСКА

Первично лицо и обрамление вокруг - сияющая и ухоженная кожа, классический макияж, здоровый блеск в волосах и аккуратная укладка или прическа.

Прическа в меру строгая: аккуратная стрижка, длинные волосы ниже плеч заколоты, гладко зачесаны или убраны в пучок. Цвет волос естественных тонов.

Не должно быть: экстравагантных стрижек и причесок, окрашенных волос в яркие, неестественные оттенки, отросших корней на окрашенных волосах сильно отличающихся по цвету от основного тона волос.

МАНИКУР И МАКИЯЖ

Макияж и маникюр должен производить впечатление ухоженной женщины. Чтобы выглядеть максимально естественно макияж подбирается дневной, легкий, естественных тонов. Подмечено, что наличие помады свидетельствует об активности и оптимизме. Кожа матовая, жирный блеск указывает на нервозность и дисбаланс в организме.

Маникюр для педагога обязателен. Ногти не должны быть чрезмерно длинными и лак для ногтей подбирается спокойных тонов без ярких элементов декоративного маникюра. Парфюмерные и косметические средства с легким нейтральным ароматом. Типичными деталями превосходства являются очки.

Не используется маникюр ярких экстравагантных тонов, например синего, зеленого, черного, с дизайном в ярких тонах с рисунками, стразами, клипсами.

ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО СТИЛЯ ДЛЯ МУЖЧИН

Если вы спросите, что такое «деловой мужчина», вам вряд ли скажут что-то конкретное. Но если вы попросите описать, как он должен выглядеть, то подавляющее число ответов будет примерно начинаться так: «Это человек в костюме». Конечно, будут упомянуты и вежливость, и опрятность, подтянутый вид, и многие другие факторы. Но главным, неотъемлемым атрибутом его внешности практически единодушно и без запинки будет назван костюм. И это действительно так. Самая распространённая и наиболее признанная на сегодня одежда настоящих мужчин – это, несомненно, костюм. Можно с уверенностью сказать, что он стал «рабочей одеждой» современного делового человека во всех странах мира.



Правило №1

Костюм классического стиля не носят на отдыхе, этот вариант одежды предназначен для офисной работы, а также, для торжественных мероприятий. Поэтому крайне важно правильно выбрать деловой костюм. Эта вещь должна быть качественной и обязательно хорошо сидеть на фигуре.

Правило №2

Расцветки допускаются только традиционные. Причем цвет делового костюма определяется видом мероприятия, а также, сезоном. Так, если это летний повседневный вариант, то вполне можно выбрать светлый костюм. Но белый цвет в деловом стиле не используется, модель может быть светло-серой или песочной. Зимой носят костюмы темных расцветок, а на вечернем мероприятии надевают модель черного цвета.

Правило №3

Очень важным моментом является состав ткани костюма. Приобретая модель из недорогой синтетики, не стоит рассчитывать на благоприятное впечатление, производимое на окружающих. Самый распространенный вариант хорошего делового костюма отшивается из шерсти. Причем шерстяным может быть не только зимний вариант деловой одежды. Все зависит от толщины нити. Летом вполне уместными будут костюмы из тонкой шерсти. Летом допускается использование моделей, сшитых из ткани на основе хлопка с небольшой добавкой синтетических волокон.

Мужская одежда из вельвета, бархата, шелка, льна в деловой стиль не вписывается, поэтому, такие варианты стоит исключить

Правило №4

Брюки должны иметь классический покрой, то есть, быть прямыми. Учтите, что современный стиль, в котором присутствуют укороченные и узкие брюки на деловую моду не распространяется.

Идеальная длина брюк – штанина прикрывает границу между каблуком и верхней частью туфель сзади и ложится на обувь спереди, образуя небольшой залом. Сборка брюк над туфлями «в гармошку» недопустима.

Правило №5

Классическая сорочка – это модель с длинными рукавами, имеющая отложной жесткий воротничок и жесткие манжеты. Манжеты могут застегиваться на пуговицы или на запонки. Если выбран последний вариант, то выбирайте булавку для галстука того же

стиля, что и запонки. Рукав сорочки должен быть немного длиннее, чем рукав пиджака, выступать манжет должен примерно на 1,5 см. Сорочки стоит выбирать однотонные, допускается наличие принта в тонкую полоску. Рубашки с другими видами принта использовать нельзя. Рубашка под деловой костюм выбирается светлая, но не обязательно белая. Допустимым является светло-голубой вариант, светлый оттенок чайной розы, светлый стальной оттенок. Сорочки стоит выбирать однотонные, допускается наличие принта в тонкую полоску. Рубашки с другими видами принта использовать нельзя.

Рубашка под деловой костюм выбирается светлая, но не обязательно белая. Допустимым является светло-голубой вариант, светлый оттенок чайной розы, светлый стальной оттенок.

Правило №6

Носки. Этот предмет гардероба не должен быть виден, если мужчина стоит. Но в сидячем положении носки могут выглядывать из-под брюк, поэтому выбирать их нужно правильно. Разноцветные, пестрые модели нужно сразу отложить в сторону. Они подойдут только для свободных образов. Отказаться придется и от белых носков, в деловой стиль они не вписываются. Аксессуар выбирают под цвет обуви, он должен быть на 1-2 тона светлее туфель. При этом допустимым считается, если носки несколько темнее оттенка ткани костюма. Длина верхней части носков должна быть такой, чтобы в позе сидя нога на ногу, не обнажалась кожа. Идеальная длина носка – 17-20 см. Следует выбирать носки из натуральных материалов – хлопок, бамбук. В таких тканях кожа дышит и меньше потеет. В зимнее время можно надеть носки из шерсти, но, разумеется, не вязаные.

Правило №7

С деловым костюмом рекомендуется сочетать классические туфли. Самый формальный вариант – оксфорды. Для рабочих будней подойдут дерби и даже классические лоферы. А вот броги, мокасины и другая спортивная обувь в деловой стиль не вписывается категорически.

Как сочетать цвета? К черному костюму можно надевать только черные туфли без вариантов. Самыми универсальными в плане выбора обуви являются синий и серый костюмы, с ними можно надевать коричневые и темно-коричневые, а также, черные туфли. А вот к коричневому костюму не стоит выбирать туфли черного цвета, надевайте обувь в тон брюк.

Другие аксессуары.

Дополнительные аксессуары помогут завершить образ делового и солидного человека. Это:

Механические наручные часы. Этот аксессуар на сегодняшний день является статусным предметом, поэтому часы должны быть дорогими, на строгом кожаном ремешке.

Галстук. Обязательное дополнение делового образа. В деловой стиль вписываются галстуки спокойных расцветок. Для торжественного образа можно подобрать яркий галстук или заменить его бабочкой.

Украшения. При создании делового образа от украшений лучше отказаться, исключением является обручальное кольцо, если мужчина женат.

Портфель. Кожаная дорогая модель строго исполнения добавит солидности образу.

Ремень. Ремень выбирайте под цвет обуви. Этот аксессуар должен быть выполнен из натуральной кожи, пряжка не должна быть вычурной.

Шляпа. Весьма значительна в мужской одежде роль шляпы, которую носят преимущественно с пальто или плащом. Шляпа всегда должна соответствовать верхней одежде. Шляпы весной и летом носят более светлые, осенью и зимой – тёмные. Не рекомендуется носить велюровые шляпы, а также чётные шляпы к пальто и костюму не чёрного цвета.

Перчатки лучше всего иметь светло-коричневые, поскольку они подходят к тёмно-коричневому или серому зимнему пальто. Чёрные перчатки надевают только к совсем тёмному пальто. Надевая праздничный костюм, лучше всего подобрать к нему матерчатые или кожаные перчатки нейтральных тонов. К деловому костюму следует подобрать и соответствующее пальто, которое не приобретают так часто, как другие предметы одежды, хотя бы по чисто финансовым соображениям.

4.4 Имидж современного педагога

*Никто не может ничему научиться у человека,
который не нравится*

Ксенофонт

Педагоги открывают детям мир, дарят истину и принимают первые детские открытия, поэтому Учитель должен быть образцом для подражания, эталоном всего правильного и мудрого.

Современный учитель – это человек высокой духовно-нравственной культуры, широкой эрудиции, настоящий интеллигент, первооткрыватель нового опыта и

современного общества, умеющий легко и свободно ориентироваться во всё увеличивающемся объёме знаний, в растущем потоке научной информации.

Тема имиджа учителя активно обсуждается сегодня в научной литературе, даются различные определения этому понятию, но все сходятся на том, что позитивно сформированный имидж является одним из основных факторов успешной педагогической деятельности.

Имидж – (от английского image – образ, облик, изображение). Определенный образ личности или вещи, создаваемый средствами массовой информации, литературы или самим человеком. Так дано определение этого понятия в школьном словаре иностранных слов.

Имидж - образ, система внешних характеристик человека, которая создает или подчеркивает неповторимое своеобразие личности. И всегда отражает индивидуальность, являясь ее внешней стороной.

Профессиональный имидж - это облик человека, отражающий его профессиональную деятельность, важное условие профессиональной самореализации и достижения профессиональных успехов.

Кто же создает имидж человека?

В структуре имиджа профессионала выделяют внешний, процессуальный и внутренний компоненты.

Внешняя составляющая включает мимику, жесты, тембр и силу голоса, костюм, манеры, походку. И если повлиять на тембр голоса представляется достаточно проблематичным, то все остальные внешние компоненты своего имиджа человек создает сам. Внешний вид преподавателя, безусловно, может создать рабочее или нерабочее настроение на уроке, способствовать или препятствовать взаимопониманию, облегчая или затрудняя педагогическое общение.

Внутренняя составляющая - это внутренний мир человека, представление о его духовном и интеллектуальном развитии, интересах, ценностях, целях и идеях, его личность в целом.

Профессиональная деятельность, раскрывается через **процессуальную составляющую имиджа**, которая конкретизируется такими формами общения, как профессионализм, пластичность, выразительность и т.д.

Имидж своеобразный человеческий инструментарий, помогающий выстраивать отношения с окружающими.

Функции имиджа учителя:

Профессиональная	обеспечение высокого качества обучения и воспитания
Социальная	развитие творческой активности учащихся, повышение статуса и престижа профессии учителя, повышение общественной значимости этой профессии
Духовно-нравственная	формирование личности ученика, проявляющееся в отношении к окружающим людям, к природе, к предметному миру, к духовным ценностям, нравственных качеств учащихся (ненасилие, сотрудничество, честность, доброта, уважение к другим людям)
Визуальная	формирование положительного внешнего впечатления, воспитывает культуру внешности.

ГОЛОС – звучащий имидж педагога, его главное орудие труда на уроках, внеклассных занятиях, родительских собраниях.

Голосом – при правильной дикции, интонировании, громкости, выразительности – можно заворожить, влюбить, увлечь, овладеть аудиторией.

А люди, голос которых всегда звучит в громком «ругательном» режиме, сразу отталкивают от себя других. Оправдывая себя, они заявляют: «Я не кричу, у меня такой голос». На самом деле это тревожный симптом: такое невротическое поведение они часто получают от родителей или от среды своего обитания. Для педагога такая голосовая манера – сигнал о профессиональной непригодности. Над своим звуковым имиджем можно работать, и успешно.

Для имиджа педагога очень важны деловые качества – профессиональная и социальная компетентность, пунктуальность, точность, деловитость.

Щепетильное отношение к чужому времени. Уважение к чужому труду. Потребность к самообразованию: хронический интерес к научно-методическим новинкам.

В школе никак не обойтись и без хороших манер в разговорах с учащимися, общении с коллегами, родителями школьников и в то же время – без знания делового этикета, соблюдения субординации.

Учителю важно контролировать свои жесты, особенно необходимо избавляться от агрессивных, которые на бессознательном уровне отталкивают детей от личности педагога. Мимика должна быть только доброжелательной.

4.5 Культура делового общения по телефону

Культура переговоров по телефону – одна из важных составляющих делового общения. Специфика телефонной связи определяется фактором дистанционного общения и использованием в работе всего лишь одного информационного канала – слухового. Поэтому соблюдение этических норм, регулирующих телефонное общение, является важным фактором, определяющим эффективность деятельности предприятия и развития взаимосвязей с партнерами.

Регламент общения по телефону довольно прост и включает в себя **следующие этапы:**

- приветствие;
- представление;
- уточнение наличия свободного времени у собеседника;
- описание сущности проблемы в краткой форме;
- вопросы и ответы на них;
- завершение беседы.

Этикет делового телефонного разговора при исходящих звонках включает несколько правил.

- Перед набором необходимо проверить правильность телефонного номера. В случае ошибки не стоит задавать лишних вопросов. Необходимо извиниться перед абонентом, а после завершения звонка еще раз уточнить номер и перезвонить.
- Обязательным условием является представление. После приветствия со стороны собеседника, нужно ответить, используя приветственные слова, наименование предприятия, должность и фамилию сотрудника, осуществляющего звонок.
- Рекомендуется предварительно составить план, раскрывающий цель (в виде графика/схемы или в текстовой форме). Необходимо иметь перед глазами описание задач, чтобы можно было фиксировать их осуществление в ходе телефонной беседы. Также не забывайте отмечать проблемы, образовавшиеся на пути достижения той или иной цели.

- 3-5 минут – среднее время, отводящееся на деловую беседу. Если указанного промежутка не хватило, разумным решением будет назначение личной встречи.
- Нельзя беспокоить людей звонками рано утром, в течение перерыва на обед или после завершения рабочего дня.
- В случае спонтанного звонка, который не был оговорен с партнером заранее, обязательным условием является уточнение наличия свободного времени у собеседника и указание приблизительного времени, требующегося для решения вопроса звонящего. Если собеседник занят на момент звонка, можно оговорить другое время или назначить встречу.
- Завершая беседу, необходимо поблагодарить собеседника за уделенное время или полученные сведения.

Этикет телефонных переговоров при входящих звонках также включает несколько важных пунктов.

- Отвечать на звонок нужно не позднее третьего гудка.
- Осуществляя отклик, требуется назвать фамилию или организацию. В крупной компании принято называть не фирму, а отдел.
- На звонок, совершенный по ошибке, следует отвечать вежливо, прояснив ситуацию.
- Материалы, используемые для работы, должны находиться в поле зрения, а план разговора – перед глазами.
- Следует избегать нескольких одновременных связей. Звонки стоит принимать по очереди.
- Отвечая на звонок, сделанный с целью критики товара/услуги или работы предприятия в целом, необходимо постараться понять состояние собеседника и принять часть ответственности на себя.
- Вне рабочего времени рекомендуется включать автоответчик. В сообщении стоит указать актуальную информацию, которая будет полезна всем клиентам.
- Если сотрудника, которого спрашивают, нет на месте, необходимо предложить свою помощь в передаче ему информации.

Контрольные вопросы

1. Для чего необходимо знать правила поведения в общественных местах?
2. Назовите основные правила поведения в общественном транспорте, на улице, в театре или кино.
3. Какие правила поведения необходимо знать, входя в помещение?
4. Этикетные требования поведения в ресторане.
5. Чем служит приветствие?
6. Назовите правила приветствия.
7. Правила представления.
8. Основные требования при подборе деловой одежды учителя.
9. Что такое имидж?
10. Составляющие имиджа учителя.
11. Функции имиджа учителя.
12. Этапы разговора по телефону.
13. Правила телефонного разговора при исходящих звонках.
14. Правила телефонного разговора при входящих звонках.
15. Требования по составлению CV.



Проверь себя