

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка-детский сад первой категории № 60 «Ягодка»



С. В. Яковлева
Заведующий
С. В. Яковлева А. В.

КОДЕКС
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ
МБДОУ № 60 «Ягодка»

Раздел I. Общие положения.

1.1. Кодекс профессиональной этики педагогических работников МБДОУ № 60 «Ягодка», осуществляющих образовательную деятельность (далее — Кодекс) разработан на основании положений Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

1.2. Кодекс дополняет правила, установленные законодательством Российской Федерации об образовании.

1.3. Кодекс представляет свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения при осуществлении педагогической деятельности, основанных на нравственных критериях и традициях российского образования, а также на международных стандартах и правилах педагогической деятельности, которым надлежит руководствоваться всем педагогическим работникам независимо от занимаемой ими должности и который является профессионально-нравственным руководством, обращённым к сознанию и совести каждого педагогического работника ДОУ. Это инструмент, призванный помочь педагогическим работникам ответить на вопросы, связанные с профессиональным поведением и проблемами, возникающими между участниками отношений в сфере образования.

1.4. Цель Кодекса: определить основные нормы профессиональной этики во взаимоотношениях воспитателя с воспитанниками и их родителями, с педагогическим сообществом и государством:

- повышение доверия граждан к педагогическим работникам МБДОУ № 60 «Ягодка»;
- содействие укреплению авторитета и обеспечение единых норм поведения педагогических работников ДОУ;
- установление и обобщение нравственно-этических норм деятельности педагогических работников и их профессионального поведения для достойного осуществления ими своей профессиональной деятельности и повышения эффективности выполнения должностных обязанностей;
- регулирование профессионально-этических проблем во взаимоотношениях педагогических работников, возникающих в процессе их совместной деятельности;
- воспитание высоконравственной личности педагогического работника, соответствующего нормам и принципам общечеловеческой и профессиональной морали.

1.5. Задачи Кодекса:

сформировать методологическую основу профессиональной этики педагогических работников ДОУ;

выработать у педагогов стремление соблюдать этические нормы поведения;

ориентировать молодых специалистов в ситуациях этической неопределённости и иных обстоятельствах на право морального выбора;

выступать средством профессионально-общественного контроля за соблюдением принципов профессиональной этики педагогических работников ДОУ;

сформировать сферу моральных прав педагогических работников для облегчения их нравственной ориентации в образовательном процессе.

1.6. Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений, основанных на нормах морали, уважительном отношении к педагогической деятельности в общественном сознании.

1.7. Знание и соблюдение норм настоящего Кодекса является нравственным долгом каждого педагогического работника ДООУ и обязательным критерием оценки качества его профессиональной деятельности.

1.8. Кодекс обсуждается и принимается на Педагогическом совете ДООУ, затем утверждается и вводится в действие приказом заведующего.

1.9. Кодекс является документом, открытым для ознакомления всех участников образовательного процесса (детей, родителей, педагогов).

Раздел II. *Личность педагога ДООУ*

2.1. Требования к профессиональной деятельности педагогических работников ДООУ

2.1.1. Педагогические работники, осознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

- оправдывать доверие и уважение общества к своей профессиональной деятельности, прилагать усилия для повышения её престижа;
- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы ДООУ;
- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности как ДООУ в целом, так и каждого педагогического работника;
- соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на свою профессиональную деятельность решений политических партий и общественных объединений;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- уведомлять администрацию ДООУ обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- соблюдать установленные действующим законодательством ограничения и запреты;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с участниками отношений в сфере образования;
- проявлять толерантность к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
- придерживаться правил делового поведения и этических норм, связанных с осуществлением возложенных на ДООУ социальных функций;
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий.

2.1.2. Педагог, работающий с дошкольниками должен:

обладать важнейшими компонентами основ педагогического мастерства: профессиональными знаниями и умениями, педагогическими способностями, быть мудрым, всё знающим наставником и артистом одновременно, владеть развивающими и воспитыва-

вающими малышами знаниями и уметь профессионально использовать их в непосредственно образовательной деятельности с воспитанниками в ДООУ;

- педагог ДООУ – это первый, после мамы, учитель, который встречается детям на их жизненном пути. Так же как мать отдает своим детям лучшее, чем она владеет, так и педагог вкладывает свою душу в своих воспитанников. В этом внутренний смысл профессии. Отдавать душу трудно и радостно. Трудно потому, что это требует затраты не только душевных, но и физических сил. Радостно потому, что видя результат полученной работы, понимаешь смысл своей жизни;

- постоянно повышать уровень профессиональной подготовленности, совершенствовать педагогическое мастерство обучения, воспитания и развития воспитанников;

- проявлять творчество, инновационный потенциал в области образования и воспитания, заимствовать передовой опыт коллег, использовать достижения педагогической науки и передовой практики;

- идти вперед, осваивать инновационные технологии, нетрадиционные методики, но и не забывать доброе старое, веками сохраняемое народом, например, устное народное творчество;

- заниматься самообразованием, повышать свой профессиональный уровень. Необходимы разнообразные знания, чтобы удовлетворять любознательность современного ребенка, помогать познавать окружающий мир;

- знать закономерности развития дошкольников, создавать педагогические условия для их воспитания и развития, предвидеть любую мелочь, которая может быть опасна для их жизни и здоровья. Педагогический работник следит за тем, чтобы в жизни ребёнка не было разбитых коленок и носов, и чтобы каждое пребывание в детском саду доставляло ему нескрываемое удовольствие и приносило радость;

- педагогу необходимо научиться уважать родителей, считаться с их мнением, даже если оно расходится с представлениями воспитателя о педагогике;

- обладать педагогической зоркостью, что дает возможность видеть, слушать, чувствовать детей, понимать их психическое состояние, переключать с одного вида деятельности на другую;

- нельзя плохо отзываться о ребенке, жаловаться родителям, чтобы они принимали необходимые меры, а наоборот, верить в возможности каждого воспитанника, подбадривать и поощрять ребенка в его стремлении быть хорошим. В этом мудрость воспитания;

- обладать специальными умениями – петь, танцевать, выразительно рассказывать, читать стихи ... Чем больше таких специальных умений в арсенале педагога, тем интереснее и содержательнее жизнь детей в детском саду.

- педагог — это не профессия, это призвание, образ жизни и состояние души. Он должен не просто любить возиться с детьми, а проживать вместе с ними их маленькие жизни. «Любить детей — это и курица умеет. А вот уметь воспитывать их — это великое государственное дело, требующее таланта и широкого знания жизни». Горький М.;

- владеть правилами речевого этикета;

- обладать такими качествами, как терпеливость, доброжелательность, справедливость, толерантность, начитанность, эрудированность, развитое чувство эм-

патии, ведь воспитателю приходится работать не только с детьми, но и с родителями;

2.2. Требования к моральному облику педагогических работников ДОУ

2.2.1. Внешний вид педагога при выполнении им трудовых обязанностей должен способствовать уважительному отношению к педагогическим работникам, осуществляющим образовательную деятельность, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.

2.2.2. Педагог должен соблюдать правила русского языка, культуру своей речи, не допускать использования ругательств, грубых и оскорбительных высказываний. На территории детского сада не допускаются ненормативная лексика, грубые просторечные слова; фразы, оскорбляющие человеческое достоинство детей и взрослых.

2.2.3. Во время проведения непосредственно образовательной деятельности и любых официальных мероприятий не допускаются телефонные переговоры, звуковой сигнал мобильного телефона должен быть отключен.

2.2.4. В процессе своей профессиональной деятельности педагогические работники обязаны воздерживаться от:

- поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении педагогическим работником своих должностных обязанностей, а также конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету ДОУ;
- пренебрежительных отзывов о деятельности своего ДОУ или проведения необоснованных сравнений его с другими ДОУ;
- преувеличения своей значимости и профессиональных возможностей;
- проявления лести, лицемерия, назойливости, лжи и лукавства;
- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определённых социальных, национальных или конфессиональных групп;
- резких и циничных выражений оскорбительного характера, связанных с физическими недостатками человека;
- грубости, злой иронии, пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- поспешности в принятии решений, пренебрежения правовыми и (или) моральными нормами, использования средств, не соответствующих требованиям закона, нравственным принципам и нормам.

2.2.5. Курение и употребление алкоголя содержащих напитков педагогами, а также пребывание их на территории учреждения в нетрезвом виде (в рабочее и в нерабочее время) является серьезным нарушением и влечет за собой юридические последствия (вплоть до увольнения).

2.2.6. Педагог не может иметь судимость, в том числе погашенную или снятую. Педагог обязан сообщить о факте уголовного преследования в отношении себя, либо о прекращении уголовного преследования.

2.2.7. Педагог имеет право на неприкосновенность личной жизни, однако выбранный им образ жизни не должен сказываться на престиже профессии, извращать его отношения с воспитанниками и коллегами или мешать исполнению профессиональных обязанностей.

2.2.8. Педагог должен дорожить своей репутацией, в первую очередь быть требователен к себе.

2.2.9. Педагог должен иметь чувство меры и обладать чувством самообладания в любой сложной коммуникативной ситуации. Искренняя улыбка в общении — «знак качества» и профессиональной компетенции.

2.2.10. При разрешении конфликтной ситуации, возникшей между педагогическими работниками, приоритетным является учёт интересов ДОУ в целом.

Раздел III. *Взаимоотношения внутри ДОУ*

Каждый участник образовательного процесса, взрослый или ребенок, рассматривается как уникальная, неповторимая, своеобразная личность со своими особенностями, возможностями и интересами.

3.1. Взаимоотношения педагогических работников с воспитанниками. Заповеди педагога-мастера:

3.1.1. Подходи к детям с оптимистической гипотезой, ищи в них хорошее, его всегда больше.

3.1.2. Работая с детьми, чаще вспоминай себя в детстве, тебе будет легче их понять.

3.1.3. Помни формулу А.С. Макаренко: «Как можно больше требований к человеку и как можно больше уважения к нему».

3.1.4. Воспитывая коллектив детей, думай о воспитании отдельной личности. Коллектив — лучший воспитатель личности ребенка.

3.1.5. Будь честным с детьми, не обещай того, что не можешь выполнить, не изворачивайся, не лги, если допустил промах, ошибку, признай их.

3.1.6. Знай: детей увлекает в педагоге высокая квалификация, умение, доходящее до искусства, золотые руки, доброта, немногословие, постоянная готовность к работе, оптимизм.

3.1.7. Никогда не делай сам того, что можно поручить детям.

3.1.8. Никогда не кричи на детей. Помни: тихий, убедительный, если надо, гневный голос, сильнее крика.

3.1.9. Не сердись долго на ребенка, это не профессионально.

3.1.10. Научись все видеть и кое-чего не замечать, все слушать, но кое-что не слышать. Не всегда надо искать виноватого.

3.1.11. Не увлекайся нотациями. Они ничего не вызывают у детей, кроме желания зажать уши.

3.1.12. Старайтесь все делать творчески, это развивает у детей вкус деятельности.

3.1.13. Будьте вежливы. Как можно чаще употребляйте в разговоре с детьми слова: «спасибо», «пожалуйста», «будь добр» и т.д.

3.1.14. Помните: каждый ребенок имеет право на собственное мнение. Высказывая свои предложения, спрашивайте: «А как вы думаете?».

3.1.15. Не злоупотребляйте приказаниями, просьбу всегда легче и приятнее выполнять.

3.1.16. Не забывайте народную мудрость: начал говорить — договаривай, начал строить — достраивай, начал делать — доделывай.

3.1.17. Будь с детьми вместе, рядом и чуть впереди.

3.2. Кодекс толерантного педагога

3.2.1. Никогда не унижайте и не подавляйте личность ребенка. Заставлять детей делать силой то, что нам кажется хорошим, значит внушать им отвращение к тому, что нам кажется хорошим.

3.2.2. Недопустимо делить детей на умных и глупых, богатых и бедных, хороших и плохих. Необходимо избегать однозначных, категорических оценок и некорректных сравнений детей друг с другом.

3.2.3. Оценивать можно поступки, взгляды, но не самих детей.

3.2.4. Сравнить ребенка можно не с другим ребенком, а только с самим собой, подчеркивая тем самым позитивные или негативные изменения, произошедшие в нем за тот или иной промежуток времени.

3.2.5. Чаще улыбайтесь! Будьте приветливы! Нет ничего более неприятного для детей, чем хмурое, злое лицо педагога.

3.2.6. Настоящий педагог постоянно развивает в себе незаурядность, всеми силами борется с формализмом и равнодушием, проявляет инициативу и творчество.

3.2.7. Педагог, смотри на мир глазами ребенка.

3.2.8. Истинный педагог любит детский сад, а не себя в детском саду. Он дорожит добрым отношением коллег, детей, родителей и готов прийти на помощь, не дожидаясь, пока его об этом попросят.

3.2.9. Для педагога личность ребенка – цель, объект и результат педагогической деятельности, сам ребенок – равноправный субъект взаимодействия.

3.2.10. Помните, что самые главные вопросы задаются не людям, а самому себе, но ответы на них следует искать вместе. Познание себя, управление собой – забота каждого педагога.

3.2.11. Если другие не разделяют ваших точек зрения. Это не показатель их несостоятельности.

3.2.12. Не страдайте от того, что не все упорядочено, строго, правильно в окружающей действительности и людях. Принимайте окружающий мир таким, какой он есть.

3.2.13. Будьте терпимы к человеческим недостаткам и слабостям. Умейте признавать свою неправоту и при необходимости – извиняться.

3.2.14. Будьте заинтересованы в продуктивном общении с людьми, обращайтесь к тому позитивному, что в них есть, поворачивайте людей к себе хорошей стороной.

Раздел IV. *Взаимоотношения педагогических работников с родителями (законными представителями) воспитанников*

4.1. Педагогические работники всегда уважительны и доброжелательны с родителями (законными представителями) воспитанников.

- 4.2. Педагогические работники в процессе взаимодействия с родителями (законными представителями) воспитанников должны:

- помнить, что большинство обратившихся родителей (законных представителей) воспитанников, как правило, столкнулись с трудностями, неприятностями или даже бедой. От того, как их встретят и выслушают, какую окажут помощь, зависят их настроение и их мнение о педагогических работниках и работе ДОО в целом;

- начинать общение с приветствия;

- проявлять внимательность, тактичность, доброжелательность, желание помочь;

- выслушивать объяснения или вопросы внимательно, не перебивая говорящего, проявляя доброжелательность и уважение к собеседнику;

- относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, инвалидам, оказывать им необходимую помощь;
- высказываться в корректной и убедительной форме; если потребуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
- разъяснить при необходимости требования действующего законодательства и локальных актов по обсуждаемому вопросу;
- принять решение по существу обращения (при недостатке полномочий сообщить координаты полномочного лица).

4.3. Педагогические работники должны прилагать все усилия, чтобы заинтересовать родителей (законных представителей) активно участвовать в воспитании их ребёнка и поддерживать, тем самым, процесс воспитания и обучения, гарантируя выбор самой оптимальной и подходящей для их ребёнка формы работы.

4.4. Педагог предоставляет семье «обратную связь» о жизни в саду и достижениях конкретного ребенка. Родители имеют право получать полную информацию о развитии своего ребенка. Выводы педагога носят доброжелательный и позитивный характер.

4.5. Педагог не разглашает высказанное детьми мнение о своих родителях или мнение родителей – о детях. Личное мнение педагога доводится до родителей в максимально корректной форме.

4.6. Отношения педагогов с родителями не могут оказывать влияния на оценку личности и достижений детей.

4.7. Панибратские отношения педагогов и родителей мешают профессиональной деятельности, способствуют распространению в родительской среде внутренней, закрытой информации, вредят имиджу учреждения. Коммуникация между родителем и педагогом должна вестись по имени-отчеству, с нейтрально-уважительным обращением на «Вы».

4.8. Педагог обладает выдержкой и самообладанием в конфликтных ситуациях. Он учтив и корректен.

4.9. Педагог содействует родителям в защите прав ребенка и его достоинства, при необходимости информирует их о существующих правах ребенка и путях их соблюдения.

4.10. Педагог осознает право родителей иметь собственный взгляд и личный подход к воспитанию своего ребенка. Семья — первичное и главное звено в воспитании ребенка. При необходимости педагог корректно рекомендует обратиться к специалистам службы сопровождения.

4.11. Педагог не имеет права вторгаться в частную жизнь семьи. Только в случае угрозы здоровью (физическому или психическому) информировать администрацию ДОУ с целью своевременного оказания помощи.

4.12. Видя уважение со стороны родителей и их желание выразить ему свою благодарность, педагог может принять от них подарки. Педагог может принимать лишь те подарки, которые:

- преподносятся совершенно добровольно;
- не имеют и не могут иметь своей целью подкуп педагога;
- достаточно скромны, т. е. это вещи, сделанные руками самих воспитанников или их родителей, созданные ими произведения, цветы, сладости, сувениры или другие недорогие вещи.

Раздел V. *Взаимоотношения педагога с педагогическим сообществом*

5.1. Взаимоотношения между педагогами основываются на принципах коллегиальности, партнерства и уважения.

5.2. Педагог защищает не только свой авторитет, но и авторитет своих коллег. Он не принижает своих коллег в присутствии воспитанников или других лиц.

5.3. Педагог имеет право выражать свое мнение по поводу работы своих коллег и администрации. Любая критика, высказанная в адрес другого педагога, должна быть адресной, объективной, обоснованной, открытой.

5.4. Не смотря на все выше перечисленное, педагог не должен оставлять без внимания некорректное поведение, не этичные действия коллег.

5.5. Важнейшие проблемы и решения в педагогической жизни обсуждаются и принимаются в открытых педагогических дискуссиях.

5.6. Педагог имеет право на административную, медицинскую, психологическую и методическую помощь внутри учреждения.

Раздел VI. *Взаимоотношения педагога с администрацией ДОУ*

6.1. Педагогические работники выполняют указания администрации и имеют право подвергнуть их сомнению в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. В процессе взаимодействия с администрацией педагогические работники обязаны воздерживаться от заискивания перед ней.

Раздел VII. *Взаимоотношения администрации ДОУ и педагогов*

7.1. Администрация ДОУ для педагогических работников должна:

быть образцом профессионализма и безупречной репутации, способствовать формированию в ДОУ благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата;

- ✚ делать всё возможное для полного раскрытия способностей и умений каждого педагогического работника;

- ✚ ограждать педагогических работников от излишнего или неоправданного вмешательства в вопросы, которые по своему характеру входят в круг их профессиональных обязанностей, со стороны законных представителей воспитанников.

7.2. Представителям администрации следует:

- ✚ формировать установки на сознательное соблюдение норм настоящего Кодекса;

- ✚ быть примером неукоснительного соблюдения принципов и норм настоящего Кодекса;

- ✚ помогать педагогическим работникам словом и делом, оказывать морально-психологическую помощь и поддержку, вникать в их запросы и нужды;

- ✚ регулировать взаимоотношения в коллективе на основе принципов и норм профессиональной этики;

- ✚ пресекать интриги, слухи, сплетни, проявления нечестности, подлости, лицемерия в коллективе;

- ✚ обеспечивать рассмотрение без промедления фактов нарушения норм профессиональной этики и принятие по ним объективных решений;

- ✚ способствовать максимальной открытости и прозрачности деятельности ДОУ с тем, чтобы не допустить возникновения ситуаций, когда из-за недостатка необходимой информации в обществе или у отдельных граждан появляются сомнения в законности действий педагогических работников;

- ✚ оставаться скромным в потребностях и запросах, как на работе, так и в быту.

7.3. Представители администрации не имеет морального права:

- ✚ перекладывать свою ответственность на подчинённых;

- ✚ использовать служебное положение в личных интересах;

- ✚ проявлять формализм, высокомерие, грубость;
- ✚ создавать условия для наущничества и доноительства в коллективе;
- ✚ обсуждать с подчинёнными действия вышестоящих руководителей;
- ✚ предоставлять покровительство, возможность карьерного роста по признакам родства, землячества, религиозной, кастовой, родовой принадлежности, личной преданности, приятельских отношений;
- ✚ демонстративно приближать к себе своих любимцев, делегировать им те или иные полномочия, не соответствующие их статусу, незаслуженно их поощрять, награждать, необоснованно предоставлять им доступ к материальным и нематериальным ресурсам;
- ✚ умышленно использовать свои должностные полномочия и преимущества вопреки интересам долга, исходя из корыстной личной заинтересованности.

Раздел VIII. *Ответственность за нарушение настоящего Кодекса*

8.1. Нарушение педагогическим работником положений настоящего Кодекса рассматривается на заседаниях коллегиальных органов управления, предусмотренных уставом образовательного учреждения и (или) комиссиях по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

8.2. Соблюдение педагогическим работником положений Кодекса может учитываться при проведении аттестации педагогических работников на соответствие занимаемой должности, при применении дисциплинарных взысканий в случае совершения работником, выполняющим воспитательные функции, аморального поступка, несовместимого с продолжением данной работы, а также при поощрении работников, добросовестно исполняющих трудовые обязанности.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ

Деловой этикет - это свод определённых правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки и т.д., то есть в сфере вашей профессиональной деятельности. Соблюдение служебно-делового этикета зависит от времени и обстоятельств. В отличие от норм морали (этики) правила этикета в большей степени являются условными и носят характер неписаных законов, которые все неукоснительно соблюдают.

В любых жизненных ситуациях надо стремиться к хорошим отношениям со всеми, даже если сталкиваешься с человеком на короткое время. Буфетчица, вахтёр, гардеробщица - всё это сотрудники, с которыми мы сталкиваемся и быстро расходимся на целый день. Можно пройти мимо, не обратив внимания, а можно поздороваться, улыбнуться и сказать несколько приятных слов.

Имидж делового человека. Каждый из нас создаёт из себя определённый образ, как сейчас говорят - имидж. Он может быть различным: доброго и приятного в общении человека, недотёпы, грубияна, скандалиста... Сколько людей - столько и образов.

Всегда и везде необходимо быть в подходящей к случаю одежде!

Во многом наш образ зависит от восприятия нас другим человеком. Создавая свой образ, каждый человек должен подумать, каким он хочет быть в глазах окружающих.

Американский психолог Дейл Карнеги в своей книге <Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей> предложил шесть правил искусства нравиться.

Первое - искренне интересоваться другими людьми. Чтобы познать других, надо меньше говорить о себе, больше слушать других, в беседе меньше употреблять местоимения. Стараться выяснить, что ваш собеседник думает по тому или иному вопросу, как он живёт, чем интересуется.

Второе - улыбаться людям. Человек с улыбкой в глазах и на губах всегда нравится людям. Улыбка без иронии и ехидства, идущая изнутри человека, скажет: <Я рад тебя видеть, мне приятно говорить с тобой>.

Третье - обращаться к собеседнику по имени. Чтобы лучше запомнить имена тех, с кем знакомишься, надо мысленно повторить несколько раз это имя, а еще лучше - записать.

Четвёртое - уметь слушать собеседника, при этом задавать вопросы, на которые самому хотелось бы ответить. Уметь посочувствовать человеку, если он нуждается в этом. Если у вас возникло желание перебить собеседника, сделайте глубокий вдох и дайте собеседнику продолжить свою мысль. Внимательный собеседник заметит это и оценит.

Пятое - говорить с собеседником о том, что его интересует. Это самый верный путь к сердцу человека.

Шестое - внушать друзьям, коллегам осознание их собственной значимости для вас, коллектива, семьи... Но делать это надо искренно. Надо видеть достоинства других людей, хвалить их и благодарить за то доброе, что они делают для нас. Хорошие слова приятны окружающим. После хороших слов, сказанных людям, вы сами почувствуете, что становитесь добрее.

Все, о чем здесь было сказано, адресовано как руководителю предприятия, офиса, компании, так и всем её служащим.

Культура поведения - поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.

Этикет - важнейшая сторона морали профессионального поведения руководителя. Знание его - необходимое профессиональное качество, которое надо при-

обретать и постоянно совершенствовать. Так, еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: "Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 - от его умения общаться с людьми". Немало рушится карьер и теряется денег из-за неправильного поведения или невоспитанности. Зная это, японцы тратят на обучение хорошим манерам и консультациям по вопросам этикета, культуры поведения сотни миллионов долларов в год. Они хорошо знают, что успех любой фирмы во многом зависит от способности ее работников, руководителя, от их умения дружно трудиться над достижением общей цели. **Знание этикета, культура поведения - вот ключевые условия для успешной работы в любой организации.** Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо знать правила хорошего тона. В старые времена им крепко учил Петр Великий. В 1709 г. он издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя "в нарушение этикету". Возможно, надо ввести наказание и для тех отечественных бизнесменов, кто выставляет на посмешище не только себя, но и бросает тень на российское предпринимательство. Итак, знание делового этикета, умение культурно вести себя - основа руководства.

История этикета

Этикет - явление историческое.

Правила поведения людей изменялись с изменениями условий жизни общества, конкретной социальной среды. Этикет возник в период зарождения абсолютных монархий. Придерживаться определенных правил поведения, церемониала было необходимо для возвеличивания царственных особ: императоров, королей, царей, князей, принцев, герцогов и т.п., для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета, выполнения его правил часто зависела не только карьера, но и жизнь человека. Так было в Древнем Египте, Китае, Риме, Золотой Орде. Нарушение этикета приводило к вражде между племенами, народами и даже к войнам. Этикет всегда выполнял и выполняет определенные функции.

Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодедулирующей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на подчиненного. Культурный руководитель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры руководителя. Культура поведения в деловом общении немислима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей. В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Всегда необходимо помнить о чувстве меры. В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты - приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера.

Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Разве это помешает руководителю? Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу. Ведь не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются. Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми - признак респектабельности, воспитанности, уверенности в себе, которые важны для руководителя. Роль руководителя в становлении коллектива.

Итак, эффективность работы коллектива, его способность решать поставленные задачи во многом зависит от морально-психологического климата, а также от господствующего в группе "настроения" сотрудников, который, при прочих равных условиях, обусловлен,

во-первых, качественным составом персонала и, во-вторых, особенностями неформальных отношений между руководителем и подчиненным. Остановимся на этих проблемах более подробно.

Научные исследования и обобщение опыта практической работы свидетельствуют о том, что наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента. Молодые работники лучше воспринимают новое, более энергичны, но порою самонадеянны, не склонны к компромиссам.

Пожилые, напротив, достаточно консервативны, но обладают жизненным опытом, не склонны к авантюрам, способны принимать более взвешенные решения, как правило, избегают конфликтных ситуаций. Далее, чисто женские и чисто мужские коллективы обладают специфическими недостатками: в женских коллективах чаще случаются мелочные склоки, больше потерь рабочего времени в связи с систематическим обсуждением житейских проблем и т.д., в то время как в некоторых мужских коллективах в рабочее время процветают сквернословие и "дурные привычки". Иными словами, совместная работа лиц разного пола как бы подтягивает работников, повышает самодисциплину, требовательность к себе. Не менее важно иметь в группе индивидов с разным темпераментом, поскольку каждый из них, как мы уже выяснили, имеет свои достоинства и недостатки.

Речевой этикет – это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях.

Как начать беседу

В зависимости от сложившейся обстановки между собеседниками, возможны различные варианты начала беседы.

Если на вечеринке куда вас пригласили, вы не находите знакомых людей, не падайте духом. Возьмите инициативу на себя и найдите такого же одинокого человека, как и вы и постарайтесь обратиться к нему с такой фразой: «Привет! Мое имя ...» А дальше можно попросить помочь разобраться, кто есть кто из гостей. Познакомившись, можно поделиться информацией о семье, работе, учебе, увлечениях и т.д.

В людном месте просьба о помощи является хорошим началом разговора. В магазине можно попросить рассказать о товаре, в библиотеке осведомиться о наличии той или иной книги, в спортивном зале обратиться с помощью, показать, как правильно пользоваться тем или иным тренажером, на улице – попросить указать дорогу к тому или иному дому.

Можно начать разговор, предварив его комплиментом собеседнику, например, восхититься его (ее) прической или каким-либо предметом туалета и попросить рассказать, где можно найти хорошего мастера по прическам или где приобрести понравившуюся вещь. Мужчине предпочтительнее делать комплимент относительно его великолепной физической формы, а женщине - относительно ее безупречного вкуса.

Для начала разговора могут вполне подойти и банальные фразы, например: «Сегодня прекрасная погода, не правда ли?», «Не кажется ли вам, что сегодня невыносимо жарко?», «Мы с вами где-то встречались» и т.д.

Как избежать ссоры.

- Говорят, если два человека ссорятся, то неправы оба.
- И больше виноват тот, кто умнее. Он должен первым отказаться от ссоры.
- Включите музыку, телевизор. Или пойдите на улицу. Займитесь чем-то отвлекающим от ссоры.
- Не стремитесь любым способом доругаться и взять реванш- это явные признаки аномальной личности, когда человек самоутверждается за счет ссоры.

Педагог постоянно должен заниматься своим самовоспитанием.

Вот наиболее распространенные методы самовоспитания и самоуправления:

- **Метод напоминания.** Зная свой недостаток, руководитель постоянно напоминает себе о нем. В некоторых случаях письменно. Например, на столе лежит листок, на котором написано: “Сдерживайся!”, “Не нервничай!”.
- **Метод стоп-кран.** Как только начинают разгораться страсти, руководитель предупреждает себя: “Нет, так нельзя дальше. Нужно вести себя по-другому и найти более гибкие подходы”. Это заставляет остановить бурю и иначе взглянуть на себя, людей и ситуацию.
- **Метод сдерживания.** В острых ситуациях руководитель начинает убеждать себя, что дальнейшее “повышение напряжения” не приведет ни к чему хорошему. Сдерживаться трудно, хочется ответить ударом на удар, но он сознательно сдерживает себя, собственные эмоции, уходит от ситуации, погружаясь в другие дела, где-то выговариваясь и т.п.
- **Метод объяснения до действий.** Объяснение побуждает обе стороны понять причины остроэмоциональных отношений.

Как управлять своими эмоциями?

Данную методику разработал артист - суггестолог Альберт Игнатенко.

Если состояние вашей нервной системы, психики нуждается в коррекции и вам рекомендован метод самовнушения, могу посоветовать такое упражнение.

Сядьте в кресло, положив руки на подлокотники. Правую руку, согнутую в локте, приподнимите вверх, развернув ладонь. Формула самовнушения такая: «Кисть руки расслабилась (мысленно перенеситесь на мизинец, прочувствуйте его). Мой мизинец медленно начинает отходить в сторону. Все дальше, дальше. Мой мизинец еще дальше отошел в сторону, еще дальше. Мизинец отошел в сторону насколько можно. Застыл, окаменел. Все пальцы рук каменные, я не могу пошевелить мизинцем. Со счетом «пять» все пальцы станут легкими, свободными, подвижными. Мизинец займет свое первоначальное положение.

- ✓ Раз - пальцы свободные, легкие, напряжение исчезает.
- ✓ Два - мизинец свободный, легкий.
- ✓ Три - кисть руки легкая, свободная, обычная.
- ✓ Четыре - напряжение полностью исчезло. После этого упражнения я легко смогу внушить себе любую мысль.
- ✓ Пять - кисть руки легкая, свободная».
- ✓ А теперь можно перейти к целенаправленному внушению. Примите «позу кучера», глаза закройте. Формула по снятию стресса такая: «Я буду вести счет до двадцати. Со счетом «двадцать» каждое мое слово будет реализовано в моей психике.
- ✓ Раз - стресс, который был, начинает исчезать из моей памяти.
- ✓ Два - я о нем забыл.
- ✓ Три - все плохие последствия после стресса стерты из моей памяти.
- ✓ Четыре - я - сильный, спокойный, уверенный в себе человек.
- ✓ Пять, шесть - стресса не было.
- ✓ Семь, восемь - никогда стресса не будет.
- ✓ Девять, десять - при любой сложной ситуации стресс никогда не возникает.
- ✓ Одиннадцать, двенадцать - я сильный, уверенный в себе человек.
- ✓ Тринадцать, четырнадцать - я легко управляю своей психикой.
- ✓ Пятнадцать, шестнадцать - мой мысленный приказ «Я спокоен» будет мысленно реализован в моей психике.
- ✓ Семнадцать, восемнадцать - стресс полностью исчез из моей памяти.
- ✓ Девятнадцать, двадцать - я сильный, спокойный, здоров человек. Живу на положительных эмоциях, радуюсь жизни. Мне хочется жить полноценной здоровой жизнью, приносить пользу обществу. Никогда в жизни, даже при самых сложных ситуации я не буду подвержен стрессу.

Со счетом «три» я войду в нормальное состояние. Самочувствие будет отличное.

- ✓ Раз - тело легкое и свежее.
- ✓ Два - голова чистая и ясная.

- ✓ Три - настроение отличное, мысли приятные, легкие, светлые

Таковыми упражнениями необходимо заниматься по два раза день, утром и вечером, до полного снятия стресса. Как показывает практика, управлять своими эмоциями (на экзамене, в сложном семейном разговоре, на работе) поможет следующее упражнение.

Поза - стоя, ноги вместе, руки опущены. Формула: «На счет «раз» меня потянет вперед». Раз. «Со счетом «два» - больше потянет вперед». Два. Когда вы ощутили тягу после счета «раз» или «два», вы установили контакт со своим подсознанием (открыли дверь в подсознательную сферу) и теперь можете проводить самовнушение, рассчитанное на управление вашей эмоциональной сферой.

Формула: «Со счетом «семь» каждая клетка моей центральной нервной системы успокоится. Я буду спокойным и выдержанным в разговоре и действиях уверенным в себе человеком.

- ✓ Раз - нервная система успокоилась.
- ✓ Два - каждая клетка тела спокойна.
- ✓ Три - спокойствие разливается по всему телу.
- ✓ Четыре - спокойствие заполняет мое сознание.
- ✓ Пять - я полностью спокоен.
- ✓ Шесть - волнение совершенно исчезло.
- ✓ Семь - я уверен в себе».

Если после выполнения этого упражнения реализация со счетом «семь» не состоялась, найдите оптимальный вариант со счетом двенадцать, двадцать и т.д. При постоянной тренировке вы в скором времени почувствуете, что можете осуществлять самовнушение в течение секунды.

