Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида№28

муниципального образования Усть-Лабинский район

**Доклад на тему**

«Основные правила и приемы этики

делового общения в ДОУ»

**Подготовила инструктор по ФК**

**МБДОУ№28**

**Косикова И.С**

**Ст.Воронежская**

Деловое общение - это форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов. Субъекты, которые принимают участие в профессиональном коммуникационном взаимодействии, соблюдают официальный стиль общения и направлены на получение результата, вследствие решения поставленных заданий, и достижение установленных целей.

**Основные правила делового общения:**

* Пунктуальность – проявление уважительного отношения к партнерам. Для соблюдения пунктуальности деловые люди используют планирование.
* Немногословность. Не следует говорить лишнего. Это касается как общения на тему решения конкретной задачи, так и личной жизни сотрудников, коллег, партнеров.
* Уважение к коллегам, партнерам. В деловом общении нет места любопытству, эгоизму, нетерпимости. Необходимо уважать мнение собеседника, каким бы неправильным оно вам не казалось.
* Использование правильного языка. Умение вести беседу, заинтересовывать в процессе общения.
* Умение четко формулировать цель беседы, разговора, переговоров и пр.
* Сохранение самообладания, контроля над чувствами, эмоциями. Спокойное общение без грубостей, даже если собеседник ведет себя неподобающим для делового человека образом.
* Необходимо придерживаться делового стиля одежды. Дресс-код влияет на особенности и итог делового общения.
* Отсутствие ненужных жестов при встрече. Кроме рукопожатия, никаким другим образом не нужно прикасаться к собеседнику.

**Формы и цели делового общения, его функции.**

Существует несколько форм делового общения. Основными из них являются:

* Переговоры;
* Дискуссия;
* Совещание;
* Собрание;
* Переписка;
* Выступление

Воспитатель – это не только профессия, но и социальный статус, которому нужно соответствовать. А для этого педагог должен обладать педагогической культурой. Все требования к культуре педагога записаны в педагогической этике. Этика – наука о нравственности. Самое важное требование педагогической этики – любовь к детям.

Однако любить детей – это не просто проявлять чувство, но и умение педагога принять воспитанника таким, какой он есть, сопереживать ему и помогать в развитии.

У педагога любовь к детям должна быть на уровне нравственных отношений. Дети ценят в педагоге прежде всего доброту, отзывчивость, понимание. Если педагог не любит детей, то он не сможет вызвать ответную любовь и доверие детей.

Важным качеством педагога является педагогический оптимизм. Это вера в ребёнка, в его возможности, способность видеть хорошее и опираться на это хорошее в процессе обучения.

Педагогическим тактом называется чувство меры в выборе средств педагогического воздействия. Тактичность совсем не предполагает то, что педагог будет всегда добреньким или бесстрастным, не реагирующим на негативное поведение и поступки детей. Педагогический такт заключается в сочетании уважения к личности ребёнка и с разумной требовательность к нему.

Педагог может быть возмущённым, даже гневаться, но это должно выражаться способами, адекватными требованиям педагогической культуры и этики. Действия педагога не должны унижать достоинство личности. По мнению А. С. Макаренко педагогический такт представляет собой умение «нигде не переборщить».

Обычно педагогический такт нужен педагогу в сложных и неоднозначных ситуациях педагогического воздействия, в которых, кроме нравственной стороны отношений, от него требуется проявить свою находчивость, интуицию, уравновешенность, чувство юмора. Добрый юмор, а не злая ирония и насмешка, даёт возможность иногда найти наиболее эффективный и тактичный способ педагогического воздействия. Иногда хватает улыбки педагога, которая пронизана любовь: улыбка одобрения, понимания, успокоения, сожаления, сочувствия. И ни в коем случае это не должна быть улыбка злорадная, ехидная, насмешливая.

**Признаки и элементы педагогического такта.**

 Основными элементами педагогического такта являются:

 • Требовательность и уважительность к воспитаннику;

 • Умение видеть и слышать ребёнка, сопереживать ему;

 • 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 воспитанника;

 • В умении сдерживать свои чувства и не терять самообладания в сложной ситуации;

 • В сочетании разумной требовательности с чутким отношением к детям;

 • В хорошем знании возрастных и индивидуальных особенностей детей;

 • В самокритичной оценке своего труда.

Тактичный педагог вовремя приходит на работу, деловые встречи; своевременно возвращает то, что одолжил у коллег; не повторяет слухов непроверенных фактов, тем более, если они могут нанести вред окружающим. Основа такта – выдержка и уравновешенность педагога. Главная отличительная черта тактичного педагога – высокая требовательность и искреннее уважение к воспитанникам. Понятие «такт» включает много компонентов, но все они так или иначе связаны с заботой о маленьком человеке, с внимательным и чутким отношением к нему.

**Осознанные педагогические позиции**

* Устанавливать позитивные контакты с семьей.
* Организовать клуб-лекторий для родителей с целью повышения педагогической компетентности.
* Соблюдать конфиденциальность и такт при обсуждении личности ребенка.
* Знакомить родителей с письменными материалами о их детях.
* Обсуждать совместные действия с целью оптимизации процесса образования и воспитания.

**Социально-этические подходы в системе взаимоотношений «педагог - педагог»**

* Взаимоотношения с коллегами основываются на признании профессионализма, интересе и совместной деятельности для достижения лучших результатов, корректном общении, уважении чужой точки зрения.
* Для благоприятного климата в коллективе необходимо обеспечивать педагогам условия для профессионального роста, удовлетворять потребности, вырабатывать совместные решения.
* Представляя МДОУ на любом уровне соблюдать корректность, такт, порядочность.
* Анализировать вероятность конфликта, снижать риск его возникновения.
* Формировать педагогическую культуру, бережное отношение к труду друг друга у всех сотрудников МДОУ.
* Создавать благоприятный психологический климат в коллективе, интересуясь и помогая решать проблемы сотрудников.
* Анализировать вероятность конфликта, снижать риск его возникновения.

Основные правила этики делового общения с родителями:

*Правило первое*:  повышение авторитета родителей. Бывает такое, что педагоги с большим педагогическим опытом рассматривают мир через призму «правильно – неправильно», «хорошо – плохо», в итоге появляется  некая категоричность, которая, в свою очередь, может стать источником обид, раздражения, неловкости, так как родители болезненно воспринимают негативную информацию о своем ребенке, иногда агрессивно, перерастая в конфликт.  Исходя из вышесказанного, можно констатировать то, что нравоучительный тон нетерпим в работе педагога, а единственно – правильная форма взаимоотношений – это взаимное уважение, где

происходит совместное обсуждение проблемы и поиск решения, который удовлетворит обе стороны.

*Правило второе*:  вера в воспитательные возможности родителей. Не все родители имеют профессиональную педагогическую подготовку, но, как правило, все с ответственностью относятся к воспитанию детей.

Педагогам, как профессионалам в своем деле, необходимо «помочь» родителям, повысив уровень их педагогической культуры через различные формы взаимодействия с семьей (консультации специалистов, мастер – классы, родительские собрания, наглядной агитации и др.).  
     *Правило третье*: педагогический такт. Он характеризуется обоснованностью и гибкостью применения методов, форм и приемов педагогического воздействия и не терпит шаблона и формализма. Основа такта — выдержка и уравновешенность педагога. Какой бы ни была семья, какими бы воспитанными ни были родители, педагог должен быть всегда тактичным, доброжелательным. Все знания в семье он должен обращать на утверждение добра, помощи родителям в воспитании.  
    *Правило четвертое*: опора на сильные стороны ребенка в решении проблем. Формирование личности дошкольника – это трудоемкий процесс, и он не обходиться без трудностей и противоречий. Необходимо воспринимать это, как часть развития, пробовать различные методы и приемы в решении данной проблемы.

**Игра «Путешествие на самолёте»**

 Все игроки делятся на четыре команды: Индия, Россия, Чукотка, Япония.

 Каждой стране соответствуют определённые восклицания и движения.

 • Индия – «Джимми, Джимми, ача-ача! » (проговаривая эти слова поднять кисти рук, имитируя движения индийского танца) ;

 • Россия – «У-уух, ты, ёлы – палы! » (нужно почесать затылок) ;

 • Чукотка – «Хайя – хайя – хайя – хо! » (нужно поднять согнутые в локтях руки с открытыми ладошками и сделать покачивающиеся движения влево-вправо – наподобие танца из мультфильма «Чунга – чанга») ;

 • Япония – «Канитива» (нужно сложить ладошки у груди и сделать полупоклон, наподобие того, какой делают японцы при приветствии) .

 Задача команд заключается в том, чтобы хором выкрикнуть свою фразу, когда будет произнесено название «их» страны.

**Пример:**

 Мы летим на самолёте над Россией. Росcия – большая страна; мы пролетаем над Чукоткой. Чукотка – большая и красивая земля. А мы поворачиваем на юг, летим дальше и видим Японию. В Японии много японцев. Японию называют страной восходящего солнца. А вот теперь на горизонте мы заметили Индию. В Индии много слонов и обезьян. А священным животным в Индии считают корову. У нас уже заканчивается топливо и мы решаем дозаправиться в Японии. Мы залили полные баки и вылетаем из Японии и возвращаемся домой. Перед посадкой мы поднялись высоко – высоко в небо и увидели все страны вместе.

**Как преодолеть стресс или 12 шагов навстречу себе**

Стрессы, особенно если они часты и длительны, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и на физическое здоровье человека. Поэтому очень важно уметь противостоять стрессу. Я надеюсь что, эти простые советы помогут вам достичь психологического равновесия, укрепят чувство уверенности в собственных силах.

1. Из любой ситуации есть выход!

 2. Если ты не видишь выхода – ложись спать. Выход тебе может присниться.

3. Если у тебя заноза, ее нужно удалить, иначе будет нарыв. Если у тебя есть проблема, ее нужно решить. Мы не страусы, чтобы прятать голову в песок! Главное – определи свою проблему словами. Это уже половина решения ее.

4. Если не получается смело посмотреть в глаза проблеме, можно поплакать. Наступит облегчение, тогда смотри п.3.

5. Выпей теплый сладкий чай и поделись своей болью с другом или родителями. Если стесняешься рассказать, напиши.

6. Можно рассказать о пережитом тобой не человеку, а животному. Кошка или собака всегда поймут тебя, приласкают. Они – сама природа. Поэтому чутко улавливают твое состояние и берут твою боль на себя. Нет животных? Пожалуйста, используй цветы для того же.

7. Есть один способ «убежать от проблем» - надеть кроссовки и бежать, бежать, бежать, пока не откроется второе дыхание.

8. Многим для большей устойчивости к стрессам помогает ежедневное закаливание.

9. Всегда поможет в сложной ситуации нестандартный к ней подход. Дай себе отдых, посмотри мультфильм и вернись к пункту 3.

10. Уж кого-кого, а себя ты не обманешь. Не старайся этого делать. Попробуй писать стихи, детективы, где с твоей ситуацией справляются придуманные герои.

11. Если не придумаешь ничего лучше, можно хлопать дверьми, рвать бумагу, громить пластиковые бутылки. Занимаясь утомительной уборкой после всего этого, над предыдущими травмирующими ситуациями ты только посмеешься, это и будет твоим излечением.

12. Если ты застрял в лифте, смотри, не наломай дров. Иногда, чтобы не навредить себе, лучше обратиться к специалистам (психологам, психоаналитикам, завучу по воспитательной работе, врачу…). Не всякая самодеятельность – творчество. Есть ученые люди, и они тебе помогут. Не стесняйся, представь, что ты – Герой в маске и вперед!

**Игра «Пингвины»**

 Игроки встают в два круга – внешний и внутренний. Задача ироков из внешнего круга занять место во внутреннем круге и наоборот – игроки из внутреннего круга стараются занять место во внешнем круге.

В конце игры делается **вывод:** чтобы решить поставленную задачу, достаточно было попросить или договориться об этом.

В заключении можно сказать, что деловая этика общения несказанно важны в деятельности педагога. Знание правил и особенностей делового этикета приведет к успеху во всех начинаниях.