



ЭТИКЕТ



* **Муниципальное бюджетное дошкольное учреждение
детский сад №36 «Найырал»**

**«Роль и место делового этикета
в профессиональной деятельности
работника дошкольного учреждения»**

Подготовила презентацию:

Педагог- психолог Измestьева О.В.

*Цели семинара :

- * раскрыть понятие определения «деловой этикет»: его функции и основные принципы; определить место и роль делового этикета в деятельности работника дошкольного учреждения; провести игру и тестовые упражнения, способствующие усвоению основных принципов делового этикета.

Этикет –

это свод норм, правил общения людей между собой, поведения каждого конкретного человека в обществе – в той социальной среде, где он живет, с членами которой взаимодействует.



Этикет бывает:

Речевой этикет

Столовый этикет

Свадебный этикет

Траурный этикет

Этикет «выходного дня» (театральный, концертный и др.)

Дипломатический этикет

Профессиональный этикет (воинский, медицинский, юридический, сервисный и др.)

Религиозный этикет

Служебный этикет

Телефонный этикет

Деловой этикет



- * *Деловой этикет*
- * - важнейшая сторона профессионального поведения любого человека.

Формальные социальные нормы

** документально
закрепленные и
подкрепленные
санкциями.*

Неформальные социальные нормы

** складываются в
процессе
взаимодействия
людей и
отражаются в
сознании общества в
виде эталонов,
правил и требований
поведения.*

Соблюдение этих норм подкрепляется неформальными санкциями со стороны социального окружения, которое оценивает, как личность соотнобразуется с совокупностью требований, норм и образцов поведения. Результатом этой оценки является общественное (групповое) мнение о данном человеке, одобряющее или порицающее его поведение.

* Нормы делового этикета выполняют следующие функции:

- * 1. Они выполняют важнейшую функцию - **регуляции поведения и совместной деятельности членов социальной группы**, что делает возможной саму эту деятельность, обеспечивая стабильность и порядок.
- * 2. По своей объективной природе они направлены на повышение эффективности делового взаимодействия, оптимизируют деятельность и выполняют **деловую функцию**.
- * 3. Являясь средством выражения уважения и доброжелательности, выполняют **коммуникативную функцию**, помогают устанавливать и поддерживать хорошие деловые отношения, избегать конфликтов.
- * 4. Отражая статусные различия, закрепляют иерархию отношений, выполняя **дисциплинирующую функцию**.

- *5. В отношении группы выполняют **интегративную функцию**, обеспечивают сплоченность и однородность социальной группы за счет единства норм и социальных ожиданий ее членов.
- *6. Для индивида являются условием кооптации (включения, принятия) группой, выполняют **функцию самопрезентации**.
- *7. Помогают человеку ориентироваться в ситуации, снижают ее неопределенность, и таким образом выполняют **функцию своеобразной психологической поддержки**.



**В основе правил делового этикета
лежат общие предпосылки и основные
принципы.**

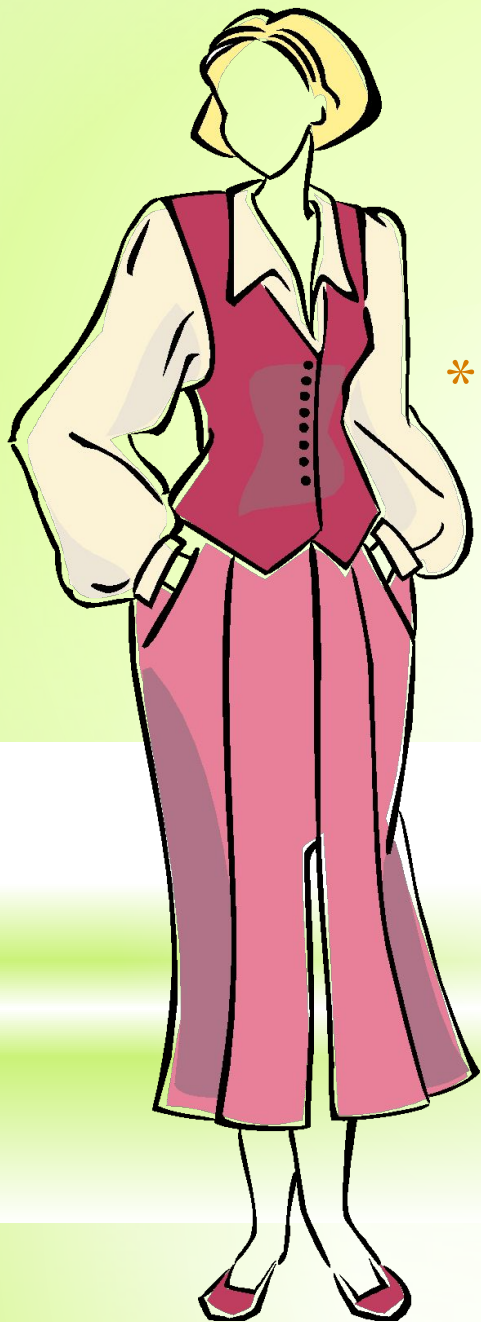
- * 1. Принцип уважения: будьте любезны, доброжелательны и приветливы.
- * 2. Принцип пунктуальности: делайте все вовремя.
- * 3. Принцип третий: не болтай лишнего.
- * 4. Принцип четвертый: думайте не только о себе, но и о других.
- * 5. Принцип пятый: одевайтесь, как принято.
- 6. Принцип шестой: говорите и пишите хорошим языком.

* В профессиональной деятельности работника дошкольного образования деловой этикет очень важен. Многие принципы делового этикета совпадают с теми требованиями, которые изначально предъявляют к будущему педагогическому работнику еще в колледже.



*Например:

- * 1. Воспитатель просто обязан в силу своей профессии грамотно и доходчиво излагать свои мысли. Более того, ему приходится постоянно дифференцировать свою речь, ведь в течение дня воспитателю надо разговаривать с детьми, родителями, коллегами, начальством. И каждый раз выбирать те языковые средства, которые будут понятны тому, с кем в данный момент он общается.
- * 2. Несмотря на то, что деятельность воспитателя сопряжена с постоянным стрессом (ребенок упал и ушибся, претензии родителей), он также в силу своей профессии всегда должен быть любезен, вежлив и доброжелателен, потому что воспитатель - это не просто сотрудник. Он является лицом образовательного учреждения. По его словам и поступкам, а также внешнему виду, родители детей делают вывод, насколько хорош тот или иной детский сад. Также доброжелательность педагога способствует созданию благоприятной психологической атмосферы в группе непосредственно для детей.



*3. И последнее, привычка делать все вовремя: вовремя приходить на работу, писать конспекты занятий, готовить отчеты и любую другую документацию не раз поможет вам подтвердить репутацию надежного человека. Тем более, что все вышеперечисленные факторы прямым или косвенным образом влияют на качество образовательного процесса в дошкольном образовательном учреждении.



Из всего сказанного мы можем сделать вывод, что принципы делового этикета для воспитателя являются важной составляющей педагогической этики и профессиональной компетенции, без знания которых и без умения действовать в их рамках на уровне подсознания, педагог не может стать по настоящему профессионалом .



ПРАКТИКУМ

ТЕСТЫ ПО ЭТИКЕ И КУЛЬТУРЕ
МЕЖЛИЧНОСТНОГО И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ПЕДАГОГА

ТЕСТ 1. Этикет и культура Вашего общения

Знание этикета и основных требований культуры общения необходимы педагогу как для себя, так и для обучения своих воспитанников. Подберите ответы, которые более всего соответствуют манере Вашего поведения, и запишите их индексы (например, 1а, 2в, 3б и т. д.).



1. Если Вас приглашает в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примете ли Вы его приглашение?

а) да; б) только в исключительном случае; в) нет.

2. Представьте, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

а) не будете обращать на него внимания;

б) будете отвечать только на его вопросы;

в) попытаетесь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались позвонить в одну квартиру. Внезапно слышите, что за дверью возник семейный спор. Что Вы делаете?

а) все-таки звоните; б) подождете, пока спор прекратится; в) уйдете.

4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложат нелюбимое блюда?

а) несмотря на отвращение, съедите его;

б) скажете хозяевам, что не можете этого сделать;

в) пожалуетесь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд со стола Вы обычно выбираете?

а) самый лучший; б) самый маленький; в) ближайший к Вам.

6. Что Вы предпримете, если в компании внезапно наступит перерыв в разговоре?

а) подождете, пока кто-нибудь начнет разговор;

б) сами найдете какую-нибудь тему.

*** 7. Представьте, что Вы попали в неприятную ситуацию. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым?**

а) обязательно; б) только друзьям; в) ни одному человеку.

8. Добавляете ли Вы что-либо от себя, пересказывая чужую историю?

а) да; б) с незначительными "улучшениями"; в) нет.

9. Носите ли Вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли ее окружающим?

а) да; б) нет; в) никогда.

10. Что Вы делаете, если не поняли рассказанной шутки?

а) смеетесь вместе с остальными;

б) остаетесь серьезным;

в) просите, чтобы кто-нибудь объяснил смысл этой шутки.

11. Что Вы предпринимаете, если, находясь в компании, почувствовали резкую головную боль?

а) тихо терпите; б) просите таблетку от головной боли; в) идете домой.

12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевидению должны начать интересующую вас программу?

а) просите, чтобы хозяин включил телевизор;

б) начинаете смотреть телевизор в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;

в) отказываетесь от интересующей вас передачи.

13. Вы находитесь в гостях. Когда Вы чувствуете себя лучше?

а) когда развлекаете гостей; б) когда Вас развлекают другие.

14. Решаете ли Вы заранее, как долго будете оставаться в гостях?

а) нет; б) иногда; в) да.

15. Корреспондент газеты берет у Вас интервью.

а) Вам льстит, что интервью с Вами напечатают в газете;

б) Вы хотели бы, чтобы это было уже в прошлом;

в) Вам это совершенно безразлично.

*** 16. Можете Вы объективно оценивать людей, которых не можете терпеть?**

- а) безусловно;
- б) только в виде исключения;
- в) не задумывались над таким вопросом.

17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, даже если оно справедливо, но для вас неблагоприятно?

- а) не всегда;
- б) если оно подтверждает Ваше мнение;
- в) а, собственно говоря, зачем я должен это делать?

18. Когда Вы обычно прекращаете спорить?

- а) чем скорее, тем лучше; б) когда спор не имеет никакого смысла;.
- в) после того как Вы сумеете убедить своего оппонента.

19. Если Вы знаете стихи, то будете ли читать их в обществе?

- а) с удовольствием; б) если об этом попросят; в) ни в коем случае.

20. Представьте, что Вы живете во времена графа Монте Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш самый злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?

- а) как можно скорее;
- б) когда не сможете больше терпеть одиночества; в) никогда.

21. Встречаете ли Вы Новый год на главной площади города?

- а) да; б) нет; в) под Новый год я всегда сплю.

Оценка. Выставьте себе баллы в соответствии с
выбранными Вами пунктами и их оценкой в
табл..

	А	Б	В		а	б	В
1	20	5	10	11	5	10	0
2	0	5	25	12	0	5	10
3	5	10	0	13	20	5	0
4	10	0	5	14	0	5	15
5	0	5	10	15	10	0	5
6	5	15	0	16	15	5	0
7	30	5	0	17	25	5	0
8	15	5	0	18	0	5	10
9	0	5	10	19	0	5	10
10	0	5	10	20	20	5	0
				21	5	0	10

* **Подведение итогов.** Суммируйте полученные баллы:

*

280-300 баллов. Возникает подозрение, что Вы не всегда искренне отвечали. Проверьте себя еще раз;

200-280 баллов. Вы должны быть довольны собой. В основном это относится к Вашим коммуникативным способностям. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности приводят к тому, что Вы часто становитесь душой общества;

100-200 баллов. Ваше отношение к общению нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают Вас приятным членом общества. С другой стороны, прочие качества Вашего характера как бы тормозят первые. В целом в компании Вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно. Однако Вам нелегко удастся приспособливаться к любому окружению. Это зависит также и от Вашего настроения. Но среди людей, которым Вы симпатизируете, Вы чувствуете себя довольно комфортно;

* **50-100 баллов.** Как правило, Вы любите одиночество. В узком семейном кругу Вы чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Кстати, многие знаменитые личности, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей;

50 баллов и меньше. Вам нужно стараться быть пообщительней.

*

И еще одно: постарайтесь отнестись к своему результату с юмором.



*** ТЕСТ 2. "Любят ли Вас люди?"**

Доверие, симпатия и даже любовь - чувства, которые должен вызывать педагог, и без которых у него не может быть подлинного авторитета. Проверьте, как относятся к Вам окружающие, и подумайте, от чего это зависит. Ответьте "да", если Вы согласны с утверждением, и "нет", если не согласны.



- * 1. Вы должны помнить, что почти постоянно в течение дня Вас пристально оценивают те, с кем Вам приходится общаться.
- 2. У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсуждать с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение.
- 3. Самое мудрое - это сохранять достоинство даже тогда, когда у Вас имеется сильный соблазн поступить иначе.
- 4. Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять.
- 5. Когда Вы встречаетесь с незнакомыми людьми, Вы должны быть достаточно остроумны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление.
- 6. Когда Вас представляют другому человеку, а Вы не расслышали его имя, Вы должны попросить его повторить свое имя.
- 7. Вы уверены, что Вас уважают за то, что Вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой.
- 8. Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут подшучивать над Вами и выставять в смешном виде.

* 9. Если Вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора.

10. Человек должен всегда стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится.

11. Вы должны всегда помогать своим друзьям, потому что может прийти время, когда Вам очень понадобится их помощь.

12. Не стоит оказывать слишком много услуг другим, потому что в конце концов очень немногие оценивают эти услуги по достоинству.

13. Лучше, если другие зависят от Вас, чем если Вы зависите от других.

14. Настоящий друг всегда старается помогать своим друзьям.

15. Человек должен выставлять напоказ свои лучшие качества, чтобы его оценили по достоинству и одобрили.

16. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны остановить рассказчика.

17. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны быть достаточно вежливы, чтобы от сердца посмеяться над анекдотом.

18. Если Вас пригласили к другу, а Вы предпочитаете сходить в кино, Вы должны сказать, что у Вас болит голова, или придумать какое-то другое объяснение, но не рисковать возможностью обидеть друга, сообщая ему действительную причину.

*19. Настоящий друг требует, чтобы его близкие поступали всегда наилучшим для него образом, даже когда они не хотят этого.

20. Люди не должны упрямо и настойчиво защищать свои убеждения всякий раз, когда кто-нибудь выразит противоположное мнение.

***Оценка.** За каждый ответ, совпадающий с "правильным", начислите себе по 5 баллов. Правильные ответы: "да" 6-й, 13-й, 14-й и 20-й; "нет" - все остальные.

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы:

85-100 - отлично;

75-80 - хорошо;

65-70 - удовлетворительно;

0-60 - плохо.

Чем выше сумма баллов, тем больше у Вас оснований считать, что окружающие Вас любят.

ТЕСТ 3. "Кто ты: ведущий или ведомый?"



Одно из важнейших профессиональных качеств педагога - его способность и предназначенность к лидерству. И поэтому не мешает определить, кто Вы в жизни: ведущий или ведомый. Если хотите знать, обладаете ли Вы способностью влиять на окружающих, ответьте на следующие вопросы.

- * 1. Как Вы думаете, подошла бы Вам профессия актера или политика?
- 2. Раздражают ли Вас люди, которые стремятся одеваться или вести себя экстравагантно?
- 3. Можете ли Вы разговаривать с другим человеком о Ваших интимных проблемах?
- 4. Сразу ли Вы реагируете на малейшие проявления неверного понимания Ваших слов и поступков?
- 5. Чувствуете ли Вы дискомфорт, когда другие добиваются успеха в той сфере, где Вы сами хотели бы его добиться?
- 6. Любите ли Вы заниматься каким-нибудь очень трудным делом, чтобы показать, что Вы способны на это?
- 7. Могли бы Вы посвятить всего (всю) себя достижению чего-нибудь выдающегося?
- 8. Устраивает ли Вас один и тот же круг друзей?
- 9. Предпочитаете ли Вы вести жизнь размеренную, расписанную по часам?
- 10. Любите ли Вы менять мебель в квартире?
- 11. Нравится ли Вам делать что-нибудь всякий раз по-новому?
- 12. Любите ли Вы "осаживать" того, кто, на Ваш взгляд, слишком самоуверен?
- 13. Нравится ли Вам демонстрировать, что ваш начальник или лицо, почитаемое за авторитет, оказывается неправым?

***Подведение итогов.** Суммируйте полученные баллы:
65 - 35 баллов. Вы - человек, обладающий хорошими задатками, чтобы эффективно влиять на окружающих, изменять их мнения, советовать, управлять ими. Во взаимоотношениях с людьми Вы чувствуете себя вполне уверенно. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться в стороне и думать только о себе. Вы чувствуете в себе потребность что-то делать для окружающих, руководить ими, указывать им на ошибки, учить их. А тех, кто не разделяет Ваши принципы, надо убеждать, и Вы это умеете. Однако Вам необходимо себя контролировать, чтобы Ваше отношение к людям не принимало крайних проявлений. Иначе Вы превратитесь в фанатика или тирана;
30 - 0 баллов. Вы бываете малоубедительны, даже когда абсолютно правы

СПАСИБО!!!

