Этикет – это составная часть внешней культуры общества, это своеобразный ритуал, который выражается в детально разработанных правилах поведения, организующих жизнь общества.

**ЭТИКЕТ**

**ДЛЯ ВОСПИТАТЕЛЯ**

Положение воспитателя требует особого уважения со стороны родителей, что играет не последнюю роль в воспитании детей. Взаимоуважение взрослых друг к другу помогает развивать в ребенке чувствительную натуру.

Знание правил этикета необходимо работникам всех учреждений, в том числе детских садов.

**Кодекс поведения в детском учреждении**

1. При входе воспитателя в помещение — взаимное приветствие воспитателя, детей, родителей.

2. Обмениваться добрыми словами друг с другом.

3. «Спасибо», «пожалуйста», «благодарю» — вежливые слова должны быть на слуху у ребенка.

4. Когда родители приходят за детьми, поведение взрослых должно соответствовать этическим нормам взаимоуважения.

1. Внешний облик;

2. Манеру говорить;

3. Тембр голоса;

4. Уважительное отношение к окружающим;

5. Никаких посторонних разговоров при детях;

6. Не забывать говорить вежливые слова не только детям, но и сослуживцам;

7. Уметь сердечно отзываться и не говорить односложно: «Да», «Нет»...;

8. Перед сном каждому ребенку поправить одеяло и погладить по головке;

9. Не рекомендуется возмущенно говорить о плохом поведении ребенка родителям, необходимо принять доброжелательное участие в выявлении причины такого поведения.

10. Всегда держать себя ровно, сдержанно;

11. Выслушивать жалобы возмущенных родителей, не перебивая и не оправдываясь, а когда всплеск эмоций спадет, спокойно и кратко высказать свое мнение;

12. Каждый ребенок должен слышать в конфликтной ситуации спокойный, уверенный голос воспитателя.

При таком поведении взрослых ребенок ежедневно незаметно начинает познавать этикетные нормы поведения, основа которых — доброжелательное общение.

“Душа ребёнка чиста как белый снег, падающий с неба. И писать на ней надо белой палочкой, такой же чистой, как она сама. Проведёшь один раз чёрной палочкой, то всю душу замараешь. Если вдуматься, белой палочкой и является – народная педагогика. И добрые обычаи, традиции, сказки, поучения…Всё чем жив человек. (Михаил Юхма)

Дети – наша гордость. В них всё нам мило и дорого. Но всегда ли мы задумывались над тем, что привлекательность нашего ребёнка не только в красоте его внешнего вида? Главное, в другом - как подрастающий ребёнок ведёт себя? Как держится на людях? Каковы его манеры - мимика, жесты, движения, осанка?

А всё ли мы сделали для того, чтобы вырастить нравственно здоровых детей? Задали мы себе этот вопрос и задумались над этой проблемой.

Этикет, как органическая часть поведенческой культуры, является порядком поведения, и в жизни общества этикет играет весьма важную роль.

Воспитатель для дошкольника – первый человек после родителей, обучающий его правилам жизни в обществе, расширяющий его кругозор, формирующий его взаимодействие в человеческом социуме. На нём лежит огромная ответственность за сегодняшнюю и будущую жизнь воспитанника, которая требует от педагога высокого профессионализма и огромных душевных сил.

Ещё В.А.Сухомлинский говорил, что “ речевая культура человека – это зеркало его духовной культуры”.

Ребёнок - великий наблюдатель и подражатель – замечает любые мамины и папины поступки, слышит все их слова, перенимает от них суждения и манеру поведения.

1. Иметь в душе прекрасный идеал, высокую мечту и стремиться к ней. Быть лучше, помня, что совершенствованию нет предела.
2. Быть всегда в равновесии, сдерживая отрицательные эмоции.
3. Выходить из конфликтных ситуаций с достоинством и юмором.
4. Прощать, сочувствовать, сопереживать, быть великодушным и снисходительным.
5. Быть всегда доброжелательным. Дружелюбие — основа вашего здоровья.
6. Создать оазис доброты, любви и красоты — в душе, в семье, на работе. Прививайте это детям.
7. Быть добрым и честным. Помните, что добро, сделанное вами, всегда вернется к вам многократно увеличенным.

1. Терпение —" дар Неба". Обладающий терпением не унизится до раздражения.
2. Всегда есть тот, кому нужна ваша помощь, кому труднее, чем вам.
3. Великая миссия женщины — нести в мир любовь, красоту и гармонию. Коллектив — это тоже семья. Укрепляйте мир нашей семьи добрыми мыслями, добрыми словами, добрыми делами.
4. Ваши объяснения должны быть простыми и понятными детям.
5. Когда ребенок разговаривает с вами, слушайте его внимательно.
6. Не скупитесь на похвалу.
7. Следите за внешностью и поведением.
8. Ваше отношение к работе, людям, предметам — образец для подражания.
* Любить ребенка таким, каков он есть.
* Уважать в каждом ребенке личность.
* Хвалить, поощрять, ободрять, создавая положительную эмоциональную атмосферу.
* Замечать не недостатки ребенка, а динамику его развития.
* Сделать родителей своими союзниками в деле воспитания.
* Разговаривать с ребенком заботливым, ободряющим тоном.
* Поощрять стремление ребенка, задавать вопросы.
* Кричать и наказывать детей.
* Выставлять проступки детей на всеобщее обозрение.
* Приходить к детям с плохим настроением.
* Обсуждать с родителями поведение чужого ребенка.
* Оставлять детей одних.
* Унижать ребенка.
* Угрожать ребенку

 1. Взаимоотношения между педагогами основываются на принципах коллегиальности, партнерства и уважения. Педагог защищает не только свой авторитет, но и авторитет своих коллег. Он не принижает своих коллег в присутствии воспитанников или других лиц.

 2. Педагоги избегают необоснованных и скандальных конфликтов во взаимоотношениях. В случае возникновения разногласий они стремятся к их конструктивному решению.

3. Педагоги избегают конкуренции, мешающей их партнерству при выполнении общего дела. Педагогов объединяют взаимовыручка, поддержка, открытость и доверие.

4. Правом и обязанностью педагога является оценка деятельности коллег и администрации. Преследование педагога за критику строго запрещено. Критика должна быть   между педагогами, а не за пределами ДОУ. Высказывать ее следует с глазу на глаз, а не за глаза. В воспитательных учреждениях не должно быть места сплетням.

 5. Критику следует обнародовать только в тех случаях, если на нее совершенно не реагируют.

 6. Критика, направленная на работу, решения, взгляды и поступки коллег или администрации, не должна унижать подвергаемое критике лицо. Она должна быть обоснованной, конструктивной, тактичной, необидной, доброжелательной. Важнейшие проблемы и решения в педагогической жизни обсуждаются и принимаются в открытых педагогических дискуссиях.

 7. Педагоги не прикрывают ошибки и проступки

друг друга.

 1. Педагог сам выбирает подходящий стиль общения с  воспитанниками, основанный на взаимном уважении.

 2. В первую очередь педагог должен быть требователен к себе. Требовательность педагога по отношению к воспитаннику позитивна и хорошо обоснованна. Педагог никогда не должен терять чувства меры и самообладания.

3. Педагог выбирает такие методы работы, которые поощряют в его воспитанниках развитие положительных черт и взаимоотношений: самостоятельность, самоконтроль, самовоспитание, желание сотрудничать и помогать другим.

4. При оценке поведения и достижений своих воспитанников педагог стремится укреплять их самоуважение и веру в свои силы, показывать им возможности совершенствования, повышать мотивацию обучения.

5. Педагог является беспристрастным, одинаково доброжелательным и благосклонным ко всем своим ученикам. Приняв необоснованно принижающие воспитанника оценочные решения, педагог должен постараться немедленно исправить свою ошибку.

5. При оценке достижений воспитанников  педагог стремится к объективности и справедливости.

6. Педагог постоянно заботится о культуре своей речи и общения. В его речи нет ругательств, вульгаризмов, грубых и оскорбительных фраз.

7. Педагог соблюдает дискретность. Педагогу запрещается сообщать другим лицам доверенную лично ему  воспитанником информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

8. Педагог не злоупотребляет своим служебным положением. Он не может использовать своих воспитанников, требовать от них каких-либо услуг или одолжений.

**Современный этикет.**

В рамках данного доклада мы обратимся к такой проблеме как современный этикет, а именно, попробуем ответить на вопросы, что же подразумевается под этикетом в настоящее время, какие виды и формы этикета можно выделить, рассмотрим его роль в современном обществе, а также в процессе воспитания.

Итак, обратимся к понятию этикета. В самом общем значении под этикетом принято понимать совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации людей в обществе.

Можно выделить различные формы этикета. Существует речевой этикет, подразумевающий правила вербальной коммуникации, то есть совокупность правил, регламентирующих речевое общение (например, как правильно вести беседу, прощаться, здороваться и т. д.) . Выделяют также неречевую форму этикета. К неречевой форме этикета относятся поступки и действия, направленные на уважительное отношение к людям (как в той или иной ситуации сидеть, стоять, как пользоваться столовыми приборами и т. .д).

Этикет можно также разделить на виды. Виды этикета характеризуют особенности поведения людей в различных социальных группах или в зависимости от их профессиональных видах деятельности: существует дипломатический, воинский, придворный, педагогический и многие другие виды этикета.

Общество разработало для каждой профессии свои правила этикета: – для юриста, депутата, врача, учителя дипломата и. т. д. Одни поведенческие нормы характерны для всех профессий, другие отражают конкретный вид профессиональной деятельности. Например, профессиональный этикет педагога подразумевает совокупность правил поведения, регулирующих отношение между педагогом и воспитанником, педагогом и родителями воспитанника, педагогом и педагогом. Соблюдение педагогического этикета способствует осуществлению личностно-ориентированного подхода в педагогике, укрепляет авторитет педагога среди воспитанников, родителей воспитанников, коллег: умение сделать красивый и обоснованный комплимент, повышает эмоциональную доверительность между воспитателем и воспитанниками, повышает мотивацию к учебной деятельности последних.

Существует также понятие о разновидностях этикета, определяющих правила поведения в различных ситуациях (деловой, семейный, столовый, гостевой, подарочный и т. д.)

В жизни человека правила этикета выступают в совокупности. Так, например, в профессиональной деятельности педагога проявляются правила речевого и неречевого этикета, делового, педагогического и т. д.

Для более глубокого понимания сущности этикета обратим внимание на различие между правилом и нормой поведения, а также между социальным и этикетным поведением.

Норма – это узаконенный обязательный порядок, обусловленный определенными предписаниями относительно того как действовать и поступать в отдельном случае. Например, в обществе существует норма поведения: своими действиями не нарушать общественный порядок, подразумевающая следующие правила: не кричать, не толкаться, не ходить в грязной одежде и т. д. Таким образом, поведение, в котором отражены социальные нормы, является поведением социальным.

С развитием общества постепенно начинают формироваться правила этикета, соблюдение которых способствовало демонстрации уважения к другим людям. Такое поведение можно определить как этикетное. Социальное поведение позволяет человеку жить в обществе, быть ему полезным, а этикетное - жить в обществе, доставляя ему удовольствие.

Этикет зависит от множества факторов общественной жизни. Этикет зависит от экономических, социально-политических и культурных условий, а также связан с политическим, нравственными и эстетическим воззрениями общества.

Современный этикет базируется на трех основах: морально-нравственной, формально-организационной и эстетической. Первая основа, морально-нравственная, заключается в том, что этикет укрепляет нравственное состояние общества, формирует моральные устои. Вторая, формально-организационная обнаруживается в выполнении человеком определенного алгоритма действий в той или иной ситуации. Эстетическая основа этикета заключается в том, что человек, руководствуясь правилами этикета, ведет себя сообразно идеалу прекрасного, вызывая своим поведением эстетическое переживание и таким образом способствуя формированию эстетики чувств окружающих.

Культура поведения современного человека базируется на определенных принципах. Остановимся на них более подробно:

1. Принцип целесообразности заключается в том, что каждое правило этикета строится на разумности и необходимости его выполнения. Например, в деловом общении проявление высокомерия по отношению к партнеру может привести к прекращению дальнейшего делового сотрудничества. Поэтому существует правило: вести себя с сотрудниками и партнерами дружелюбно и уважительно.

2. Второй принцип – морально-нравственная требовательность, то есть в основе любого этикетного поведения лежат требования морали. В связи с чем можно выделить два основных правила: 1) стараться не ставить людей в неудобное положение; 2) поступать с другими людьми так, как хочешь, чтобы поступали с тобой.

3. Прочность манер поведения, представляет собой принцип, заключающийся в том, что человек следует правилам этикета, не задумываясь над этим в поведенческом процессе. То есть правила этикета характеризуют норму его поведения.

4. Следующий принцип - отсутствие мелочей в поведении. Например, нельзя считать себя человеком воспитанным, соблюдающим правила этикета, если, не следовать элементарным правилам дресс кода.

5. Эстетичность поведения также является одним из основополагающих принципов этикета. Любое действие необходимо выполнять красиво, тогда это действие будет вызывать у окружающих эстетическое наслаждение.

- Также говоря об этикете, мы нередко подразумеваем уважение национальных обычаев и традиций разных народов. Данный принцип становится особенно актуальным при посещении другой страны. Например,

- крайне неуважительно для корейца будет, если вы войдете в его дом в обуви.

- цветы в дом француженки нужно присылать заблаговременно до визита или наоборот после.

- Не следует обсуждать с человеком другой веры, чья религия лучше.

7. Последний седьмой принцип – это требовательное отношение к собственному поведению и терпеливое по отношению к окружающим. В связи с этим целесообразно также говорить о толерантности в общественной жизни, то есть терпимости и взаимоуважении друг к другу.

Этикет играет важную роль в жизни каждого человека. Можно говорить о следующих функциях этикета: регулятивная (то есть этикет дает ориентиры на то, как себя вести в той или иной ситуации, опознавательная, позволяющая определить по поведению человека к какой социальной группе или профессиональной он принадлежит; коммуникативная, направленная на установление контактов между людьми, этическая и эстетическая, подразумевающая соблюдение этических норм и эстетических принципов; воспитательная, заключающаяся в том, что человек, усваивая те или иные правила этикета, проводит над собой воспитательную работу, меняя свой образ мыслей или манеры в поведении, и наконец, идентификационная функция заключается в том, что в зависимости от того как человек соблюдает этикетные правила мы можем провести этическую или социальную идентификацию его с собой, и уже исходя из этого, можно будет подбирать особую стратегию общения именно с этим человеком.

Этикет имеет большое значение в жизни общества. Соблюдение этикета повышает уровень общения, разнообразит его возможности.

Разумное развитие общения может осуществляться лишь тогда, когда человек способен воспринять другого человека и заинтересовать его собой, однако для этого двустороннего процесса ему необходимо учитывать правильную линию поведения, настраивающего людей на себя. Руководствуясь правилами этикета, человек оптимизирует процесс общения, делая его более приятным и положительным для себя и окружающих.

Овладевая этикетом, сознательно принимая его целесообразность, личность идет по пути совершенствования не только своего поведения, но и мировосприятия, развивает свое нравственное отношение к окружающей действительности. Такое значение этикета доказывает необходимость его соблюдения в обществе.

Однако далеко не все члены общества следуют правилам этикета. Есть несколько причин, по которым человек не соблюдает этикет. Во-первых человек может не знать правил этикета. Во-вторых, человек не осознает необходимость соблюдений правил этикета. В-третьих, а это самым тесным образом связано со вторым, человек видит в этикете лишь внешнюю сторону, создавая о себе приятное отношение лишь время от времени. В-четвертых, есть категория людей, которая знает правила этикета, но не следует им, выражая тем самым протест.

Таким образом, для нормального функционирования общества необходимо создать такие условия, чтобы этикет имел практическое применение, являлся общепринятым поведенческим критерием. Решить эту проблему можно благодаря разумному и вдумчивому воспитанию членов общества.

Педагог в процессе воспитания должен создавать у учащихся цельное и научное представление о поведенческой культуре, формируя внутреннюю убежденность в ее необходимости. Культура поведения педагога несет в себе двойную нагрузку. Во-первых, она характеризует личность педагога, во-вторых, является воспитывающим компонентом, воздействующим на учеников. Формировать культуру поведения у других, несомненно, возможно лишь при четком понимании существа поведенческой культуры общества, а также при наличии высокого уровня собственной культуры.

Воспитание представляет собой процесс, предполагающий взаимодействие воспитателя и воспитанников. Несомненно, одна из задач педагога заключается в том, чтобы строить с воспитанником позитивные отношения. И в данном случае видится огромный воспитательный потенциал этикета. Перед педагогом стоит сложная задача систематизации своих знаний, осознания недостаточности чисто житейских представлений о поведенческой культуре, потребности освоения научных взглядов в области поведения, а затем систематизация и передача этого знания дальше. Педагог обязан познакомить воспитанников с техникой поведения, добиться осознания ее необходимости для проявления своего нравственного начала, сформировать потребность в соблюдении должного и ценного поведения. Иными словами, для того чтобы педагог мог соответствовать требованиям современного общества, он обязан владеть этикетом. Соблюдение правил этикета обеспечит педагогу эффективность общения, развитие взаимопонимания, как с воспитанником, так и со всеми участниками педагогического процесса.

Педагогическая деятельность не возможна в отрыве от этикета. В начале доклада, обращаясь к проблеме профессионального этикета педагога, было обозначено, что данное понятие подразумевает совокупность правил поведения, регулирующих отношение между педагогом и воспитанником, педагогом и родителями воспитанника, педагогом и педагогом. В качестве примера я хотела бы привести некоторые ситуации, возникающие в моей педагогической практике, иллюстрирующие существование данных правил во всех трех направлениях профессионального общения. Например, когда я провожу занятие с детьми, я стараюсь обращать внимания на такие нюансы, как подача материала, стараясь организовать рабочее место таким образом, чтобы оно соответствовало принципам эстетики. Постоянно ведется работа по речевому этикету учащихся: в процессе занятия дети учатся правильно задавать вопросы, спорить, развиваются навыки уважительного общения со взрослыми и сверстниками.

В общении с родителями воспитанников принципы педагогической этики также очень важны. Воспитательный процесс – предполагает тесное сотрудничество воспитателя и родителей ребенка. Иногда приходится обращать внимание на некоторые трудности у ребенка в процессе обучения или некоторые нежелательные проявления в поведении. Делать это нужно в очень деликатной форме. Готовясь к такому разговору, я всегда тщательно продумываю каждое слово, чтобы ни в коем случае не обидеть родителей, не оставить негативное впечатление о себе, а наоборот расположить их к себе для дальнейшей совместной координации применяемых мер по устранению трудностей в обучении у ребенка.

И, наконец, в общении с коллегами также очень важно вежливое и учтивое поведение. В процессе обучения педагоги применяют различные методики, принципы организации учебного процесса. Однако это не служит поводом для критики с моей стороны. Я считаю, что необходимо поддерживать вежливое взаимодействие с коллегами, предполагающее создание благоприятного эмоционального фона в коллективе и служащее примером и образцом поведения для окружающих, главным образом, для воспитанник.

**Этикет педагога**

**В наше время в обществе, с его повышенным вниманием к человеку, нравственное воспитание детей с раннего возраста приобретает особую значимость. Необходимо с ранних лет воспитывать у них любовь к Родине, уважение к старшим, товарищество и коллективизм, культуру поведения, чувство красоты, развивать у каждого познавательные способности, самостоятельность, организованность и дисциплину.**

**В детском саду этому должно придаваться особое значение  Ведь уже у младших дошкольников в разнообразных играх и наблюдениях, в процессе труда по самообслуживанию и выполнению несложных поручений необходимо формировать навыки вежливого обращения с близкими ребенку взрослыми и сверстниками, бережного отношения к игрушкам и вещам, находящимся в общем пользовании. Воспитательные воздействия педагогов и родителей на детей должны быть едиными, постоянными и последовательными. Очень важен наглядный показ и пояснение действий, способов поведения в интересной для ребенка форме. Повседневное общение с детьми должно строиться на доброжелательности. Она вызывает у детей эмоциональную отзывчивость, ответную доброжелательность и многие другие, базирующиеся  на ее основе чувства – жизнерадостность, привязанность к родным, вежливость.**

**Однако, как можно говорить о формировании у детей дошкольного возраста привычки выполнять общепринятые правила вежливости, воспитании у детей культуры общения, если не обращать внимание на этику общения самого воспитателя с окружающими.**

**1 раздел: «Понятие речевого этикета и его функция».**

**Важная роль в работе воспитателя отводится общению с людьми, в частности коммуникативному общению. Поэтому умение правильно говорить становится одним из «секретов» мастерства педагога – мастера. Речевой этикет предписывает некоторые правила, следуя которым, включенные в процесс общения люди, чувствуют себя комфортно.**

**Речевой этикет— это совокупность правил речевого поведения людей, определяемых взаимоотношениями говорящих и отражающих вежливые отношения между людьми.**

**Речевой этикет подразделяют на этикет устного общения и этикет письменного общения.**

**Этикет устного общения включает формулы вежливости и правила ведения разговора (этикет общения), этикет письменного общения — формулы вежливости и правила ведения переписки (этикет переписки).**

**Можно выделить некоторые признаки речевого этикета, отличающие его от других видов общения.**

**1. Ситуативность. Речевой этикет выражает определенное отношение говорящего к его собеседнику только в конкретной ситуации, только применительно к конкретному собеседнику, в момент общения, в данном месте общения. Изменение какого-либо из названных параметров требует и изменения используемых этикетных формул. Можно сказать, что для каждой ситуации общения существует свой речевой этикет.**

**2. Релятивность. Речевой этикет регулирует отношения между людьми, участвующими в общении. Он распределяет коммуникативные роли, устанавливает статус собеседников и определяет тональность общения.**

**З. Согласованность. Речевой этикет предполагает, что этикетные нормы выполняются согласованно всеми участниками общения, что в этикетной ситуаций дол жен состояться обмен этикетной информацией, хотя бы в степени «замечено».**

**4. Наличие коммуникативной рамки. Например, приветствие при появлении и прощание при уходе… Этикетные речевые акты, как правило, предполагают стандартное начало и стандартное завершение.**

**Речевой этикет в общении людей выполняет ряд важных функций:**

**-  Установление контакта между людьми. Речевой этикет позволяет привлечь внимание собеседника, побудить его к вступлению в контакт, осуществить знакомство с собеседником.**

**-  Поддержание контакта между людьми. Эта функция речевого этикета осуществляется в форме светского общения. При помощи средств речевого этикета собеседники, не углубляясь в тему разговора, могут провести за беседой определенное время, необходимое для того, чтобы поддержать отношения, составить или возобновить впечатления друг о друге, узнать друг о друге некоторые сведения. Поддержание контакта — необходимая часть человеческого общения в современном обществе.**

**-  Демонстрация вежливого, уважительного отношения к собеседнику. Значительная часть средств речевого этикета обслуживает именно эту функцию — формы обращения, извинения благодарности, выражения сочувствия, просьбы, приветствия и др.**

**-  Регуляция поведения людей в обществе. Соблюдение норм и правил речевого этикета делает поведение людей в процессе общения предсказуемым, понятным для окружающих.**

**-  Профилактика конфликтов. Соблюдение правил речевого этикета (демонстрация уважительного отношения к собеседнику, своевременное извинение за какой-либо проступок, соблюдение правил вежливости и  др.) предотвращает возможные конфликты.**

**т.о. поддержание этикетного общения со всеми без исключения членами коллектива Д/С, родителями … - важнейшее условие нормальных человеческих отношений, надежное средство решения конфликтов.**

**2 раздел: «Выбор адекватной формы общения».**

**Обращение играет важную роль в структуре речевого этикета. Обычно оно выполняет две функции: привлекает внимание собеседника к партнеру по общению и дает определенную характеристику тому, к кому мы обращаемся, и нашим отношениям с этим человеком.**

**Речевой этикет требует адекватного использования обращений, соответствующих той коммуникативной ситуации, в которой находятся общающиеся.**

**Понятно, что слово «здравствуйте» этикетное в любой ситуации общения между людьми, находящимися «на Вы», но оно будет неуместно между людьми, которые давно «на Ты»,  слово «привет» неуместно в ситуации, когда младший приветствует старшего, но уместно в приветствии двух молодых людей и т. д. Таким образом, обращение, вежливое в одной коммуникативной ситуации, может быть не этикетным в другой.**

**При выборе формы обращения к собеседнику участники общения учитывают следующие основные факторы:**

**-   тип ситуации (официальная, неофициальная, полуофициальная);**

**-   степень знакомства собеседников (незнакомые, малознакомые, хорошо знакомые);**

**-   отношение к собеседнику (уважительное, почтительное, нейтрально вежливое, фамильярное, дружески неофициальное и др.);**

**-   характеристика говорящего (говорит мужчина или женщина, начальник или подчиненный, старший или младший и др.);**

**-   характеристика адресата, т.е. того, к кому обращаются (к сгаршему или младшему, равному, нижестоящему или вышестоящему, мужчине или женщине);**

**-   место общения (дома, на улице, на свадьбе, за столом, на собрании, в лекционной аудитории и др.);**

**-   время общения (утром, в обед, вечером, перед отъездом, приходя в дом и др.)**

**3 раздел: «Этикетное слушание».**

**Соблюдение этикета слушания — важная и очень трудная сторона соблюдения этикета общения. Мы с детства знаем, что нельзя перебивать собеседника, но, наверное, нет ни одного человека который мог бы о себе сказать что он неукоснительно следует этому правилу. Особенно много нарушений этикета общения наблюдается со стороны слушающих. Умение внимательно и терпеливо выслушивать собеседника — навык, который надо неустанно тренировать.**

**Почему же неумение выслушать — такое распространенное явление в нашем общении? Дело в том, что для этого есть целый ряд очень серьезных причин.**

**-   Мы перебиваем, потому что «ум не хочет ждать» (мы мыслим в 5— 10 раз быстрее, чем говорим): собеседник еще не закончил, а мы уже поняли его мысль, готовы ответить или возразить ему. А собеседник в это время пытается еще повторить, растолковать, думает, что не совсем убедил нас. Нетерпение и заставляет нас перебивать.**

**-   Нередко у нас возникает иллюзия, что мы поняли — какая-то мысль показалась нам знакомой, и мы торопимся на нее отреагировать, а ведь собеседник мог иметь в виду вовсе не то, что нам показалось в первую минуту, он еще не закончил свою аргументацию.**

**-   Если мы испытываем отрицательные эмоции к собеседнику, то мы зачастую просто его не слушаем, а пытаемся провести свою собственную мысль; кстати, если мы испытываем к собеседнику положительные  эмоции, также слушаем невнимательно и часто пропускаем важную информацию.**

**-   Если собеседник говорит что-то, что противоречит нашим взглядам, то мы нередко перестаем воспринимать смысл его речи, так как мысленно уже готовим опровержение, свою аргументацию.**

**-  Перебиваем мы и того, кто говорит общеизвестное, сообщает устаревшую информацию.**

**-   Очень часто мы не слушаем собеседника, поскольку мысленно торопим его в выражении сути, главной мысли — и пропускаем аргументацию, доводы, проявляем нетерпение.**

**-   Невнимательное восприятие речи собеседника может быть связано с трудностью изложения если он говорит сложно, слушатель может отказаться от восприятия и интерпретации его речи и начать перебивать или задавать вопросы.**

**-   Часто мы невнимательно слушаем знакомых, хорошо известных нам лиц — мы как бы наперед знаем, что они скажут и в этом случае тоже не в силах сдержать нетерпение, перебиваем их, зачастую невежливо**

**Необходимо иметь в виду, что невнимательное слушание ведет зачастую к получению ложной информации, неправильной интерпретации слов собеседника.**

**Внимательное, этикетное слушание имеет огромное значение в общении: о внимательных, заинтересованных слушателях все думают хорошо, внимательный слушатель кажется собеседнику уважительным, вежливым, доброжелательным и умным, заслуживающим доверия. К внимательным слушателям собеседник располагается, высоко оценивает их личные и человеческие качества, поэтому соблюдением этикета слушания ни как нельзя пренебрегать.**

**Важнейшее правило речевого этикета: «Отдай предпочтение слушанию перед всеми видами деятельности».**

**Существуют следующие законы для слушающего:**

**1.Если кто-нибудь обратился к вам с речью, необходимо прервать дела и внимательно выслушать, о чем он вам сообщает.**

**2. Необходимо выслушать внимательно и до конца, даже если на это нет времени, или, с вашей точки зрения, говорящий мелет чепуху.**

**3.  Доброжелательно и уважительно выслушивая собеседника, постарайтесь не перебивать его и не сбивать с мысли, не переводит слушание в собственное говорение. Подчеркивайте заинтересованность в нем, в его словах—взглядом, мимикой, междометными и жестовыми «подтягиваниями» (кивками головой), подтверждайте  контакт внимания, понимания.**

**4.Вовремя оцените речь собеседника, согласитесь или не согласитесь с ним, ответьте на поставленный вопрос.**

**5.Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще реагировать на речь, направленную не к вам.**

**Этикет слушания предполагает, что слушание должно быть активным. Это означает, что взгляд должен быть сосредоточен на говорящем, слушающий должен находиться в активной позе немного наклонена голова, корпус чуть подается вперед в сторону говорящего, мимика внимания, прекращение отвлекающих действий, например щелканья колпачком ручки, одергивания одежды, раскачивания и др.).**