

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей
Детская школа искусств г. Шахтерска

Реферат

«Этика межличностного общения»

Автор-составитель:
преподаватель, методист
Савельева Т.Г.

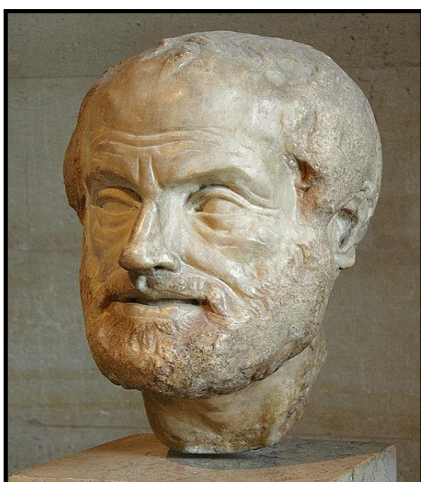
г. Шахтерск
2014



Блез Паскаль - классик французской литературы, однажды написал: «Все правила достойного поведения давным-давно известны, остановка за малым – умением ими пользоваться».

«*Этика*» в греческом языке, «мораль» в латинском языке, «нравственность» в русском языке означают одно и то же – область знаний о регламентации отношений между людьми.

Этика и этикет — понятия близкие, взаимозависимые, взаимно друг друга дополняющие.



Термин «этика» впервые употребил древнегреческий философ **Аристотель** (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая дает ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Этикет — это система правил поведения в общественных местах, при контактах с другими людьми. Он касается всех форм человеческого общения.

Этикет органически связан с моральными нормами и ценностями общества. Система моральных установок включает набор универсальных общечеловеческих

ценностей: почтительное отношение к старшим, родителям, женщинам, понятия чести и достоинства, скромность, толерантность, благожелательность.

Рассматривать нормы этикета в отрыве от этических и моральных принципов невозможно.

Можно точно выполнять все предписания правил поведения, но культурным человеком не быть.

Л.Н. Толстой в рассказе «После бала» описывает, насколько был потрясен юноша, увидевший, как полковник, несколько часов перед этим блиставший своими манерами, варварски наказывал подчиненного.

Этикет, не основанный на высоких моральных принципах, не достигает главного — уважительного отношения к людям.

Общие принципы культуры поведения конкретизируются основными требованиями этикета: вежливость, корректность, тактичность, деликатность, скромность, естественность поведения, точность, обязательность. Для делового человека строжайшее соблюдение этих требований — основа достижения успеха.

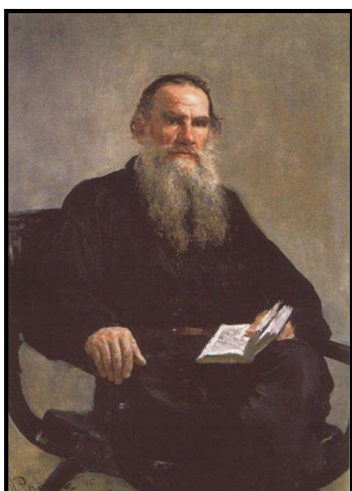
На Востоке говорят:

«Приветливость — это золотой ключ, который открывает железные замки людских сердец».

Ведь если сам не будешь добрым, человечным, вежливым, тактичным, то не стоит ожидать этого от других. Грубость никогда не приносила хороших результатов.



Лев Успенский - русский писатель, филолог - отмечал, что вежливость — это великое искусство вписываться в общество, умение действовать так, чтобы давать другому все, что сам хочешь получить от него, и не причинять ему огорчений, каких сам не желаешь принять от этого другого.



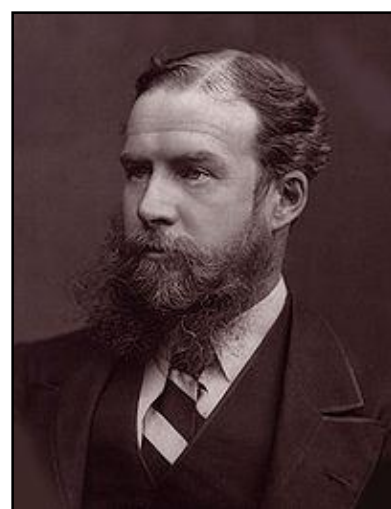
Л.Н. Толстой писал:

*«Ты можешь быть умным, ты можешь быть глупым,
но тактичным ты быть обязан»*

Джон Леббок - английский естествоиспытатель

утверждал:

*«При помощи такта можно добиться успеха даже в
тех случаях, когда нельзя ничего сделать
при помощи силы».*



Очень важное требование этикета — скромность. Признак воспитанного человека — его поведение, приспособленное к окружающей обстановке, способность скромно держаться. Скромность свидетельствует о цельности личности, ее разностороннем внутреннем мире, умении всегда владеть собой, что располагает к человеку, способствует эффективному решению деловых вопросов.

Важнейшее для делового этикета требование — точность и обязательность. Люди, умеющие ценить время, считают неприличными необязательность и неточность.

Пунктуальности и обязательности можно поучиться у японцев. Назначая встречу японцу на три часа, вы смело можете приходить без десяти минут три — он уже будет вас ждать. Можно сказать, что секрет японского процветания — именно пунктуальность и обязательность.

Человек, обещая сделать что-либо, должен быть хозяином своему слову и выполнить обещанное точно в срок. Точность и обязательность — проявление таких качеств человека, как способность анализировать обстановку, оценивать свои и чужие поступки, прогнозировать последующие действия. Деловой человек не

дает пустых обещаний. Предварительно взвесив свои возможности, он лишь затем оценит степень своего участия в общем деле.

Межличностное общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений между людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей.



Лилиан Гласс - доктор психологии университета Миннесоты, известная в Америке как "Леди общение номер один" утверждает, что человек – чрезвычайно хрупкое и ранимое существо. Он настолько эмоционально нежен, что навсегда запоминает горькие эпизоды, всю жизнь невольно ощущает воздействие услышанного когда-то. Любой человек, кто отравляет наше существование, мешает добиваться успехов, заставляет усомниться в себе, наполняет жизнь тревогами, волнением, стрессами – наносит нам вред. Прав был Сократ, когда сказал: *«Ад – это другие люди»*. Нож, ранивший нашу плоть, оставляет на память лишь шрам. Злые слова, вонзаясь прямо в душу, наносят ей такую глубокую рану, что кровоточащий рубец сохраняется навсегда.

Люди произносят грубые, обидные и бестактные слова по разным причинам: у одних – это способ подняться в собственных глазах, другие завистливы, у третьих был чертовски трудный день, четвертые говорят их только тем, кого с трудом выносят, некоторые – в силу своего невежества. Тем не менее, когда предметом их язвительных нападок становимся мы, то едва ли мы хотим разобраться, почему они так поступают. Вместо этого, мы чувствуем себя уязвленными, оскорбленными либо попавшими в дурацкое положение. Важно стремиться взвешивать каждое свое слово, понимать, что оно является сильнейшим раздражителем, может оказать огромное воздействие на человека.

Но далеко не все люди, говорящие обидные слова, мстительны и злы. Скорее они невежественны или бестактны. Люди, говорящие обидные или бестактные слова в большинстве случаев, не желают никого обидеть, им просто не хватает такта и дипломатичности. Таких людей нельзя назвать плохими, низкими или

злыми. Высказывая свои мысли или замечания, они просто не понимают и не стараются понять чувств своего собеседника. То, что их замечания могут показаться грубыми или обидными, даже не приходит им в голову. Когда они понимают всю бестактность сказанного, зачастую бывает уже поздно. Такое время от времени случается с каждым из нас. Все мы и выслушивали неприятные слова, и сами «дарили» их другим.

Чтобы задеть человека, не обязательно говорить слишком много. Достаточно начать фразу словами «*Вы лучше...*», «*Вам следует...*», «*Почему бы Вам...*», «*Я не согласен...*», «*Никак...*», «*Не могу в это поверить...*», «*Это неправда...*», - для того, чтобы распалить своего собеседника и заставить его защищаться. Неважно, что последует за такими вступлениями. Уже одни эти слова могут вывести собеседника из себя, заставляя его поднять перчатку и занять агрессивную позицию.

Очень хорошо сказано в «Книге притчей Соломоновых»:

«Смерть и жизнь во власти языка».

Вспомним, также, что говорил Христос в «Новом Завете»:

«Не то, что входит в уста, оскверняет человека, но то, что выходит из уст».

Если мы говорим ядовитые слова другому, то обязаны взять ответственность за последствия и всегда помнить, что наши слова никогда не будут забыты. Грубые слова нельзя забыть и нельзя вернуть назад. Поэтому мы обязаны отвечать за то, что сказали. Как настоящие пули, ядовитые слова не только ранят, но и могут убить.

Грубые люди и болезнь

Недоброжелательность со стороны других может нанести серьезный вред здоровью. Не защищаясь, подавляя свои негативные эмоции и не вступая в борьбу с личностью, наносящей вред, мы можем заработать серьезное, иногда неизлечимое заболевание. Злость и раздражение вырабатывают гормон норадреналин. Постоянное напряжение или гнев вызывают переизбыток этого гормона, который приводит к повышению давления, образованию тромбов в сосудах – а это прямой путь к инфаркту или инсульту. Кроме того, исследования

ученых показали, что подавленные негативные эмоции тесно связаны с возникновением онкологических заболеваний и болезней сердца.



Вуди Ален - американский кинорежиссёр, интеллектуал, знаток литературы и музыки, а также джазовый кларнетист однажды написал: *«Одна из моих проблем в том, что я все переживаю внутри себя. Я не умею выражать злость, она растёт во мне как опухоль».*

Склонность подавлять свои негативные эмоции, постоянное чувство вины, боязнь обидеть других, может привести к серьёзным заболеваниям. Это постоянно нужно помнить людям, говорящим грубые, бестактные слова, унижающих чувство собственного достоинства близких и коллег, чтобы не стать виновником расстройства их физического и психического здоровья.

Способы снятия напряжения после общения с бестактным человеком

1. Первый способ.

Этот способ лежит в основе всех остальных, так как он обеспечивает физический контроль над нашими эмоциями. Он позволяет контролировать снабжение организма кислородом и освобождение его от углекислого газа.

Итак,

- 1) Сделайте вдох на 2 секунды;*
- 2) Задержите дыхание на 3 секунды, пока думаете об обидевшем вас человеке;*
- 3) Продолжайте думать о нем и буквально выдувайте его из себя изо всех сил, пока весь воздух не выйдет из легких;*
- 4) Затем 2 секунды не дышите;*
- 5) Повторите шаги с первого по четвертый, вспоминая ядовитые действия и слова и выдувая их до тех пор, пока вы полностью не вышвырнете этого человека из своих мыслей;*

б) Повторите всю процедуру еще раз. После третьего шага сделайте очень глубокий вздох, затем перейдите на обычное дыхание.

Успокаивающий эффект этого метода поможет вам сдержаться в нужный момент и не ляпнуть что-нибудь неподходящее, а также даст несколько секунд, чтобы подумать, прежде, чем реагировать.

2. Второй способ – юмористический

С помощью этого метода мы не только снимаем напряжение, но и развлекаемся. Как часто достойный ответ приходит нам на ум только через несколько часов спустя после услышанного ядовитого замечания!

Снимая напряжение с помощью дыхательных упражнений, мысленно скажите что-нибудь смешное.

Вот несколько смешных, метких ответов:

- 1) Слушай, я не собираюсь состязаться с тобой в остроумии – я никогда не бью безоружного.*
- 2) Пожалуй, нет смысла просить вести тебя по-человечески – у тебя совсем нет способности к подражанию.*
- 3) Не знаю, что бы я без тебя делала, но очень хотела бы попробовать.*
- 4) Тебе следует отдать свои мозги под суд за то, что они тебе не помогают.*

3. Третий способ: «Я не буду об этом думать»

Каждый раз вспоминая о грубом человеке, нас переполняют отрицательные эмоции. Если это так, то применяя первый способ снятия напряжения надо воскликнуть *«Перестань думать об этом!»*. Каждый раз, когда в сознании всплывает неприятная ситуация, нужно слышать свой голос, громкий или тихий: *«Перестань думать об этом!»*.

Этот метод продлит жизнь: мы не будем сводить себя с ума, многократно прокручивая мучительную ситуацию в своем сознании. Этот способ можно дополнять позитивными утверждениями: *«Я не буду думать об этом! Нет никого на свете лучше меня!»*, или *«Я не буду думать об этом! Я – нужный человек! Я – человек достойный!»*.

4. Способ открытого протеста.

Способ открытого протеста хорошо использовать, когда нам говорят что-то скверное и неприятное. Если не под силу придумать смешной или остроумный ответ, или вспомнить хлесткую фразу, тогда можно уверенно сказать обидчику все, что вы думаете по поводу услышанного.

Способ открытого протеста поможет нам не стать жертвой. А другие люди будут, как правило, уважать нас, если мы открыто выскажем то, что думаем. Используя этот способ, необходимо помнить, что говорить надо громко и четко. Мы можем не скрывать свои эмоции, чтобы выразить возмущение и уверенность. Использование способа открытого протеста не только заставляет окружающих относиться к нам с уважением, но также повышает наше самоуважение, поскольку мы говорим то, что думаем.

Способ открытого протеста дает другим знать, что вы всегда начеку, и им не удастся поступить с вами подло и вонзить нож в спину. Теперь им придется лицом к лицу спорить с вами и сражаться в открытую.

5. Способ спокойных вопросов.

Способ спокойных вопросов позволяет показать абсурдность, смехотворность или глупость вашего обидчика. Задавая в определенной последовательности вопросы, на которые можно ответить только «да» или «нет», вы подобны адвокату в зале суда, пытающемуся подвести свидетеля к нужному моменту.

При использовании этого способа нужно говорить спокойно, держать себя в руках и не давать эмоциям взять над вами верх. В сущности, задавая серию вопросов, вы предлагаете человеку задуматься и исследовать свои чувства, лежащих в основе сделанного заявления или замечания.

6. Способ любви и добра.

Всем нам хорошо известна библейская заповедь «подставлять другую щеку», когда с нами поступают дурно. Это может быть одним из самых трудных поступков. Очень часто причиной ядовитых, некорректных высказываний людей является их обделенность любовью или тот факт, что с ними плохо обращались. Единственным способом общаться с такими людьми может быть путь понимания, любви и добра.

Требуется большая сила воли и глубокое чувство сострадания, чтобы обратить гнев в любовь и добро. Самое первое желание – ответить ударом на удар – может быть очень сильным. Но помните фразу *«Поражайте их добротой»*? С помощью способа любви и добра мы можем помочь трудному человеку вернуть самоуважение.

Пользуясь этим способом, важно помнить, что каким бы грубым, ужасным и ненавистным не был человек, обидевший вас, никогда не нужно терять самообладания. Следует быть спокойным, улыбаться, говорить мягким, дружелюбным тоном. Как это возможно, когда вас так не любят? Нужно помнить, как много может быть душевной боли у этого человека, как он опустошен, насколько не уверен в себе, раз поступает таким образом.

Если мы подарим ему любовь и добро, то станем свидетелем потрясающих перемен: голос неприятного человека станет мягче, он расслабится, начнет улыбаться и говорить нам приятные вещи.



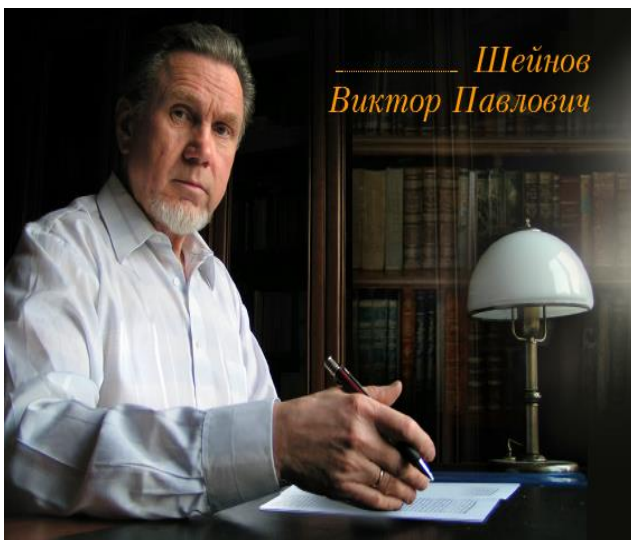
Святейшему Патриарху *Алексию II* принадлежат замечательные слова:

***«Правда выше закона,
справедливость выше правды,
милосердие выше справедливости,
любовь выше милосердия».***

Нелюбимым прожить можно. Жить нелюбящим бессмысленно и бесчеловечно. Самое верное средство завоевать любовь других — подарить им свою любовь.

Основные правила этикета

- *Не унижать человеческое достоинство;*
- *Управлять своими эмоциями даже в острых конфликтных ситуациях;*
- *Не бояться извиниться, если чувствуешь, что неправ;*
- *Быть щедрым на похвалу.*



*Шейнов
Виктор Павлович*

Виктор Павлович Шейнов - доктор психологии и социологии, составил четырнадцать правил, помогающие наладить общение между людьми.

Первое правило (Гомера)

Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: *сильные – средние – один самый сильный*. Не количество аргументов решает исход дела, а их надежность.

Второе правило (Сократа)

Для получения положительного решения по очень важному для вас вопросу *поставьте его на третье место, предпослав ему два очень коротких, простых для собеседника вопроса, по которым он без затруднения скажет вам «да»*.

Третье правило (Паскаля)

Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо». Практическая реализация правила: *«Ничто так не разоружает, как условие почетной капитуляции»*.

Четвертое правило

Убедительность аргументов зависит от имиджа и статуса убеждающего. Статус – это положение в обществе, имидж (образ), отвечает на вопрос «какой?». Статус обвиняющего воспринимается как более высокий, нежели статус оправдывающегося. Участие в конфликте ухудшает имидж человека. Говорят, же: *«Не то он украл, не то у него украли...»* Особенно об этом не стоит забывать руководителям, ибо имидж для них – синоним авторитета.

Пятое правило

Не загоняйте себя в угол, не принижайте свой статус. Следует избегать извинений (без должных к этому причин), проявления признаков неуверенности. Неуверенное поведение принижает человека, ассоциируется с его низким статусом.

Шестое правило

Не принижайте статус и имидж собеседника. Любое проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику есть покушение на его статус и вызывает негативную реакцию. Если указать на промах необходимо, желательно это сделать так, что признать свою неправоту собеседнику не будет унижительным.

Седьмое правило

К аргументам приятного нам собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного – критически. Приятный нам человек вызывает положительные эмоции. Потребность в положительных эмоциях – одна из важнейших потребностей человека. Поэтому личность, удовлетворяющую эту нашу потребность мы оберегаем «в его приятности», не допуская плохих мыслей о нем. Более того, тут срабатывает «эффект проекции»: приятному для нас человеку мы склонны приписывать достоинства, а неприятному – недостатки («*Не по хорошему мил, а по милому хорош*»).

Аристотель говорил, что сильнейшее средство убеждения – благородство самого оратора. Обаяние личности – это, в сущности, обольщение, подкуп слушателей. Человек, не внушающий уважения, не может рассчитывать на доверие. Приятному впечатлению способствуют: уважительное отношение к собеседнику, умение выслушать его, грамотная речь, приятные манеры и внешний вид.

Восьмое правило

Желая переубедить собеседника, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем вы согласны с ним. Каждый из нас с удовольствием выслушивает то, с чем он согласен и что не противоречит его взглядам. Наоборот, мы раздражаемся, когда слышимое противоречит сложившемуся у нас мнению. Первое делает говорящего приятным собеседником, второе – неприятным.

Девятое правило

Проявите эмпатию к собеседнику. Эмпатия – сопереживание. Она помогает лучше понять собеседника, представить ход его мыслей, поставить себя на его место. Кроме этого, нужно предвидеть реакцию собеседника на ваши слова, то есть опять проявить к нему эмпатию.

Десятое правило

Будьте хорошим слушателем. Внимательное слушание – залог вашей убедительности: нельзя убедить в чем-либо, не поняв хода мыслей собеседника. Внимательный слушатель располагает к себе человека: мы слышим то, что хотим услышать, а не то, что нам говорят.

Одиннадцатое правило

Избегайте употребления конфликтогенов. Конфликтогенами называются слова, действие (или бездействие), способные привести к конфликту. Конфликтогенами являются всевозможные проявления превосходства, агрессии, невоспитанности: грубость, угрозы, насмешки, неуместные замечания, хвастовство, безапелляционность, навязывание советов, перебивание собеседника, обман, утаивание информации и т. п.

Двенадцатое правило

Проверяйте, правильно ли вы с собеседником понимаете друг друга.

Мать на вопрос сынишки «Откуда я появился?» разразилась лекцией о воспроизведении человека, и все это только для того, чтобы услышать: «Сосед говорит, что они приехали из Гомеля. А мы откуда?» Во многих случаях спорящие просто по-разному понимают предмет разговора, в результате «Один про Фому, другой – про Ерему». Только поняв друг друга можно прийти к согласию.

Тринадцатое правило

Следите за мимикой, жестами и позами – своими и собеседника. Мы не знаем, что на самом деле думает собеседник по поводу наших слов. А это затрудняет процесс убеждения. К тому же далеко не всегда собеседники откровенны и искренни. Помогут здесь знание языка жестов и поз – в отличие от речи и мимики,



мы не контролируем на уровне сознания свою жестикуляцию и принимаемые позы.

Четырнадцатое правило

Покажите, что предлагаемое вами удовлетворяет какую-либо из потребностей собеседника.

Согласно утверждению выдающегося американского психолога **Абрахама Маслоу**, различают потребности человека:

- 1) Физиологические (потребность в пище, воде, сне и т.п.);
- 2) В безопасности, уверенности в будущем;
- 3) В принадлежности к какой-нибудь общности (семья, компания друзей, рабочий коллектив);
- 4) В уважении, признании;
- 5) В самореализации, использовании своих возможностей;
- 6) Духовные потребности.

Сильнейшим аргументом является возможность удовлетворить какую-либо из потребностей собеседника.

Кто плохо поддается убеждению

Трудно убедить:

- Людей с ограниченной фантазией, не наделенных в полной мере воображением и ярким, эмоциональным восприятием информации;
- Ориентированных на себя людей, для которых собственные переживания значат куда больше, чем переживания других;
- Людей, проявляющих признаки отчужденности, слабой эмоциональной привязанности к другим, с явным предпочтением обособленной деятельности;
- Лиц, проявляющих агрессивность или желание властвовать над другими;
- Людей, открыто враждебных к окружающим.

Общаясь с человеком, необходимо:

- Оставить свои проблемы, амбиции, сложившиеся стереотипы. Общаться с ним, а не с его официальным статусом, своим представлением о нем. Потребность в равенстве присуща всем.
- Учиться видеть себя как бы со стороны, глазами других людей, стремиться поставить себя на место того человека, с которым общается.
- Чаще улыбаться людям. Улыбка располагает к нам окружающих, создает благоприятный эмоциональный настрой, вызывает у других стремление общаться с нами.
- Развивать свой внутренний духовный мир, таланты и способности. Помнить, что творческая, духовно богатая личность всегда привлекает

других людей, особенно когда все это сочетается с чуткостью, способностью понимать окружающих.

Стандартные правила общения коллег в организации:

➤ Правило преваляирования дела над симпатиями и антипатиями

Основано на необходимости развития организации как гарантии для удовлетворения потребностей ее членов.

➤ Правило пунктуальности

Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Опоздания являются признаком того, что на человека нельзя положиться.

➤ Правило объективности

Общение не должно сводиться к навязыванию своей точки зрения и игнорированию любого с ней несоответствия.

➤ Правило обсуждения вопросов и проблем

Обсуждаемый вопрос в одинаковой степени важен для всех коллег, участвующих в обсуждении. Для этого необходимо обеспечить общий уровень осведомленности о вопросе.

➤ Правило принятия решений

Решения принимаются на основе фактов и объективной информации коллегиально, за исключением ситуаций, требующих единоличных решений руководителями.

➤ Правило речевого и поведенческого этикета

Работники не должны задевать честь и достоинство своих коллег как внутри организации, так и вне ее. Следует помнить, что даже в случае пересказа чьей-либо речи, окружающие воспринимают ее как вашу собственную.

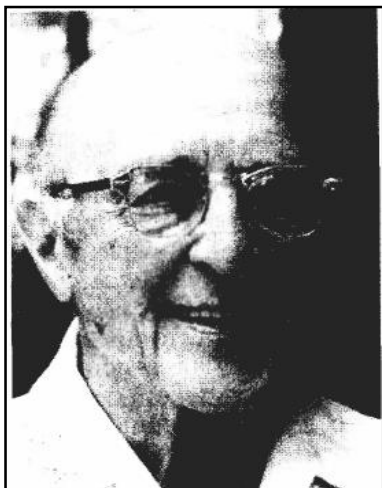
➤ Правило просьбы, приказа и поручения

Приказ является формой побуждения к действию, не требующей от исполнителя проявления инициативы или творчества и тем более, оспаривать или возражать. В некоторых случаях используется просьба, за исключением выполнения обычных служебных обязанностей.

➤ Правило взаимопомощи и взаимоподдержки. Коллеги оказывают помощь членам трудового коллектива, что укрепляет личные связи внутри организации и дает уверенность в защищенности.

Правило внимания к окружающим

➤ Необходимо прислушиваться к чужому мнению, стараться поставить себя на место других и понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Следует прислушиваться к критике и советам со стороны коллег, руководителей и подчиненных. Нужно дать им понять, что вы прислушиваетесь к их точке зрения и берете критику во внимание.



Американский профессор психологии *Иствуд Атватер* в своей книге «Вас слушаю» говорит о том, что мы резко реагируем на персональную критику в наш адрес, хотя это – как раз именно то, из чего можно извлечь пользу, слушая внимательно.

Отказ слушать критику и претензии имеет особенно разрушительный эффект. В частности,

И. Атватер пишет: «Один из опытных руководителей однажды сказал мне: *«Ваши критики*

могут раньше указать Вам, где Вы не правы, чем это сделают Ваши друзья».

Очевидно, он усвоил мудрость, приписываемую известному философу Лейбницу:

«Я прошел бы двадцать миль, чтобы выслушать моего худшего врага, если бы я мог что-либо узнать у него».

Слушая критику, можно подчас обесценить свое «я», но не слушать ее совсем может стоить дороже.

Основные принципы общения:

➤ *Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую нужно уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.*

➤ *Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого.*

➤ *Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.*

➤ *Не относитесь с предвзятостью к своим коллегам. Насколько возможно отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними.*

➤ *Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить.*

- Не преувеличивайте свою значимость и деловые возможности.
- Старайтесь слушать не себя, а другого.
- Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле.
- Если кто-то в работе допускает ошибки, то важно тактично указать на них сослуживцу.
- В случае какого-либо инцидента нужно откровенно поговорить и выяснить все обстоятельства дела.

Нравственные требования к общению

- | | |
|----------------|----------------------------|
| ➤ Вежливость | ➤ Пунктуальность |
| ➤ Корректность | ➤ Внимательность |
| ➤ Тактичность | ➤ Доброжелательность, |
| ➤ Скромность | приветливость и терпимость |
| ➤ Точность | ➤ Конфиденциальность |

К сожалению, довольно часто можно наблюдать, как педагоги, которые призваны учить своих учеников этикету, сами не всегда выполняют эти правила.

Они таковы:

- Нельзя опаздывать на собрания/педсоветы, лучше прийти за 5-10 минут до его начала.

- Не стоит брать с собой документы для заполнения, поскольку цель собрания - решение и обсуждение важных вопросов, которые педагог может упустить из своего внимания.

- С уважением относиться к выступлениям коллег, не перебивать, давая возможность выступающему высказать свою мысль полностью.

- Во время выступления, докладов нельзя разговаривать с коллегами, попутно обсуждая услышанное, даже если вы не согласны с тем, что услышали.

- Обсуждение должно носить конструктивный характер и затрагивать именно тему обсуждения, а не наболевший вопрос, который не дает покоя конкретному педагогу.

- Все личные вопросы лучше задать в индивидуальном порядке, исключением может стать только то, если ваш вопрос или ситуация иллюстрирует обсуждаемую тему.

- Во время выступления необходимо придерживаться регламента, но коллегам не стоит демонстративно поглядывать на часы и выкрикивать с места, для этого есть ведущий собрания, который решает все организационные вопросы.

- Во время реплик или выступлений с места необходимо встать и по возможности повернуться лицом к сидящим, чтобы коллеги разговаривали с вами, а не с вашей спиной.

- Сами выступления должны носить дружелюбный характер, высказывания должны быть тактичными.

- Ни в коем случае нельзя во время обсуждения профессиональных вопросов переходить на личные качества коллег.

- Недопустимо обсуждать поведение или работу коллеги в его отсутствие.

- Во время собрания необходимо выключить мобильный телефон или убрать звук.

- После выступлений или собрания в целом необходимо поблагодарить коллег и организаторов собрания за его подготовку.

- Если вы заметили какие-то неточности или шероховатости в проведении собрания, лучше сказать об этом в тактичной форме индивидуально после собрания.

- Если во время выступления коллега допускает стилистическую ошибку, не стоит исправлять ее, ставя человека в неловкое положение, лучше также это сделать после собрания индивидуально.



Доктор **Томас Гордон** - новатор в области психологии, американский педагог и психолог, разделил наши ответные суждения на категории. Эти суждения, названы им «барьерами общения»:

- Приказ, указание, команда;
- Предупреждение, угроза, обещание;
- Поучение;
- Нравоучения;
- Осуждение, несогласие, обвинение;
- Брань, необоснованные обобщения, унижение;
- Выяснение, допрос.

Эти помехи неизменно заставляют собеседника прибегать к защите, вызывая раздражение и возмущение. В результате мы не слышим то, что нам говорят.

Каждый из нас - уникальная личность, каждый обладает собственным мнением. Тем не менее, мы должны уважать других людей, даже если мы не согласны с их точкой зрения. Уважение дарит людям хорошее настроение, помогает им почувствовать свою важность. Человек, способный уважать других, имеет определенное достоинство, потому что у него есть то, что он может предложить другим. Человек, который не уважает своих коллег и близких, не может предложить ничего.

Если мы хотим, чтобы другие люди нас уважали, нам сначала придется проявлять уважение к ним. Мы можем выглядеть более привлекательно и быть умнее, чем, скажем, кто-то из наших друзей, но можно ли при этом быть абсолютно уверенными, что мы действительно лучше?

Уважение - это такое отношение к человеку, когда мы ценим кого-то, несмотря на его недостатки. Иначе говоря, уважение влечет за собой доброе отношение к человеку, несмотря на его ошибки. Воспитать в себе такое уважение к людям возможно только в том случае, если мы научимся видеть в любом человеке прежде всего его положительные качества.

Тем не менее, некоторые люди требуют, чтобы другие жили по их принципам, и разочаровываются, когда этого не происходит. Однако представляется более правильным основывать свое уважение на том, **что человек сделал, а не на том, чего он не достиг**. Если вы рассердились на кого-то из-за того, что он не оправдал ваших ожиданий, то почему бы вместо этого не рассердиться на самого себя из-за преувеличенных надежд? Может быть, человек жил в соответствии с собственными требованиями к самому себе. Он делал максимум того, что мог, и поэтому заслуживает уважения.

Если у человека есть разум, то он способен сам разобраться и оценить себя и свои поступки. Самоуважение должно появиться тогда, когда человек добьется результатов в контексте своей деятельности. Если результатов нет, значит уважать себя не за что, как нет и причин ждать уважения от других людей. Надменность, гордость и спесь и появляются после того, как человек бессилён что-либо разумного сделать. Чувства недовольства и раздражения к другим людям, которые якобы вас не понимают, станут основой нашей спеси. И тогда нам останется лишь

гордиться своей исключительностью и презирать весь мир, катящийся в пропасть, равнодушно провожая его своим надменным взглядом.

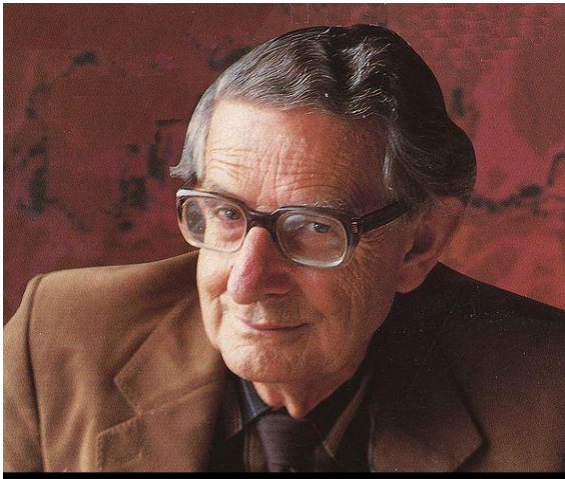
Когда мы показываем уважение к тем, кто нас окружает, тем самым мы обновляем, развиваем наши взаимоотношения. Когда уважение увядает, приходят проблемы. Когда мы больше не уважаем человека, мы склонны замечать пятна на его одежде, небрежно причесанные волосы, и чувствуем, что нас оскорбляет манера его поведения. Когда же мы испытываем к нему любовь и уважение, мы просто не замечаем ничего плохого, а те черты, которые раньше вызывали неприязнь, теперь не только не раздражают нас, но, наоборот, кажутся привлекательными!

Таким образом, знание и выполнение оптимальных моделей поведения в конкретных ситуациях есть выполнение этикета, который является неотъемлемой частью культуры межличностного общения. Этикет облегчает общение и взаимопонимание между людьми, сохраняет достоинство каждой личности, способствует гуманизации человеческих отношений. «Золотое правило» нравственности гласит:

***«Обращайся с другими так, как ты желал бы,
чтоб они обращались с тобой.»***

И, в заключение, хотелось бы напомнить слова древней молитвы:

"Господи! Дай мне силы изменить то, что я могу изменить, дай мне мужество стерпеть то, что я не в состоянии изменить, и дай мне мудрость отличить одно от другого!"



ТЕСТ "Круг Айзенка"
английского учёного-психолога
Ганса Юргена Айзенка

В установлении личных и профессиональных, формальных и неформальных отношений решающая роль принадлежит знанию и умению определять психологические параметры собственной личности и личности другого.

Предлагаемый Вашему вниманию тест британского психолога Г. Айзенка вот уже десятки лет является самым популярным в мире и считается самой надежной основой психодиагностики личности.

На каждый вопрос отвечайте "да" или "нет". Не тратьте время на обдумывание вопросов, здесь не может быть ответов хороших или плохих, а должны быть только ответы искренние.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить и посочувствовать Вам?
3. Считаете ли Вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли Вам трудно отказаться от своих намерений?
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если это Вам невыгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите?
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой причины для этого не было?
10. Верно ли, что "на спор" Вы способны решиться на все?

11. Испытываете ли Вы смущение, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете необдуманно, под влиянием момента?
14. Часто ли Вас беспокоит мысль о том, что Вам не следовало что-то делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Верно ли, что Вас легко задеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас такие мысли, которыми Вам бы не хотелось делиться с другими?
19. Верно ли, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете усталость?
20. Стараетесь ли Вы ограничивать круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
21. Много ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, отвечаете ли Вы тем же?
23. Считаете ли Вы все свои привычки хорошими?
24. Часто ли у Вас появляется чувство, что Вы в чем-то виноваты?
25. Способны ли Вы иногда дать волю своим чувствам и беззаботно развлекаться в веселой компании?
26. Можно ли сказать, что нервы у Вас часто натянуты до предела?
27. Слывете ли Вы за человека живого и веселого?
28. После того как дело сделано, часто ли Вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что смогли бы сделать лучше?
29. Чувствуете ли Вы себя беспокойно, находясь в большой компании?
30. Бывает ли, что Вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что Вам не спится из-за того, что в голову лезут разные мысли?
32. Если Вы хотите что-то узнать, то предпочитаете найти это в книге, нежели спросить у людей?
33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли Вам работа, требующая сосредоточения?
35. Бывают ли у Вас приступы дрожи?

36. Всегда ли Вы говорите правду?
37. Бывает ли Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли Вы?
39. Нравится ли Вам работа, требующая быстроты действия?
40. Верно ли, что Вам часто не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Верно ли, что Вы неторопливы в движениях и несколько медлительны?
42. Опоздываете ли Вы когда-нибудь на работу или на встречу с кем-либо?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы так любите поговорить, что не упускаете любого случая побеседовать с новым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться с друзьями?
47. Вы нервный человек?
48. Есть ли среди Ваших знакомых людей, которые явно Вам не нравятся?
49. Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли Вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых участвует много людей?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшутить над другими?
57. Страдаете ли Вы бессонницей?

Подведение итогов.

1. Оценка экстравертности - интровертности (Э - И). Суммируйте ответы "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 и ответы "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Полученная характеристика:

0-10 баллов. Вы интроверт - человек, направленный на себя, замкнутый в себе;

15-24 балла. Вы экстраверт - человек общительный, обращенный к внешнему миру;

11-14 баллов. Вы амбиверт, т.е. общаетесь с людьми, когда чувствуете в этом потребность.

2. Оценка степени нейротизма (Н). Суммируйте ответы "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Полученная характеристика:

0-10 баллов. Вы эмоционально устойчивы;

11-16 баллов. Вы слишком эмоциональны и впечатлительны;

17-22 балла. Наблюдаются отдельные признаки расшатанности нервной системы;

23-24 балла. Степень нейротизма, граничащая с патологией; возможен срыв.

3. Оценка достоверности ответов. Суммируйте ответы "да" на вопросы: 6, 24, 36 и ответов "нет" на вопросы 12, 18, 30, 42, 48, 54.

0-3 балла. Норма человеческой лжи, ответам можно доверять;

4-5 баллов. Ответы сомнительны;

6-9 баллов. Ответы недостоверны.

Литература

1. Аристотель. Соч. в 4-х т. Т.4 – М.: Мысль, 1983.
2. Браим И.Н. Этика делового общения. – Минск: Жизнь, 1996.
3. Волгин Б.В. Деловые совещания. – М.: Деловая мысль, 1998.
4. Гласс Л. «Вредные люди». – СПб, 1997.
5. Дебольский М.С. Психология делового общения. – М.: ПРИОР, 1992.
6. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – Киев: КБФ, 1989.
7. Кожина М. Н. Стилистика русского языка: Учеб. для студентов пед. ин-тов по спец. № 2101 «Рус. яз. и лит.». – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Просвещение, 1993.
8. Козловски П. Принципы этической экономии. – СПб.: Экономическая школа, 1999.
9. Кондрашев В.А., Чичина Е.А. Этика: История и теория. Р н/Д: Феникс, 2004. – Некрасов А.И. Этика: Учебное пособие. – Х.: ООО «Одиссей», 2003.
10. Першин Г.В., Альбов А.С., Левтов В.Е. Телефонный разговор с иностранным партнером. Справочное пособие для успешного делового общения. – СПб: Нева, 1996.
11. Скрипник А.П. Этика. Учебник. – М.: Проект, 2004.
12. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Р.н/Д.: «Феникс», 2003.
13. Честара Дж. Деловой этикет. – М.: САНК, 2000.
14. Шварцман К.А., Теоретические проблемы этики. – М., 1969.
15. Шейнов В.П. «Искусство убеждать». – Минск: Харвест, 2008.
16. Широкова И.Г. Этика. – М.: ПРИОР, 2000.