

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ
СООБЩЕНИЯ ИМПЕРАТОРА НИКОЛАЯ II»
(МГУПС (СМИИТ))
Факультет повышения квалификации преподавателей

ВЫПУСКАНАЯ АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА
(профессиональная переподготовка)

на тему: «Психолого-педагогические особенности вербального этикета в
деятельности преподавателя учебных центров ОАО "РЖД"»

Обучающийся: Сафронов Алексей Леонидович

Москва 2018 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГО - ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОГО ЭТИКЕТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ.....	7
1.1.Этикет история возникновения и значение в системе обучения.....	7
1.2.Принципы и нормы профессиональной этики	12
1.3 Понятие и особенности речевого этикета.....	17
ГЛАВА 2. ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЕРБАЛЬНОГО ЭТИКЕТА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ УЧЕБНОГО ЦЕНТРА ОАО «РЖД»	27
2.1. Общие правила делового этикета преподавателя.....	27
2.2. Применения вербального этикета профессионально – педагогического общения.....	31
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	49
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	52
ПРИЛОЖЕНИЕ №1	56

Введение

Актуальность темы данной работы обусловлена сочетанием классических и инновационных методов, применяемых при обучении преподавателем учебных центров РЖД, которые осуществляют подготовку специалистов компании согласно современным стандартам образования. Преподаватели учебных центров ОАО «РЖД» должны соблюдать вербальную этику и принципы делового общения.

Как в каждой науке, в этике есть свой круг проблем, которые она решает. В настоящее время преподаватели учебных центров ОАО «РЖД» представляют органическое сочетание классических и инновационных методов в обучении, внедряют инновационные формы и методы обучения, новые образовательные информационные технологии для привития у обучающихся самостоятельности, инициативности, активности в обучении.

«Общение педагогическое - профессиональное общение преподавателя с учащимися в целостном педагогическом процессе, развивающееся в двух направлениях: организация отношений с учащимися и управление в коллективе»¹

Образовательный процесс — двустороннее явление. Тесное сотрудничество, доброжелательные взаимоотношения между обучающимся и преподавательским составом — одно из слагаемых успеха и качества учебного процесса. Ведь обучающиеся наблюдают за поведением преподавателей и делают выводы об их системе ценностей. «Преподаватель, оставляющий без внимания нарушения этических принципов образования или легкомысленно относящийся к этому явлению, закладывает в сознании обучающихся мысль, что основные ценности учебы и более того, жизни, в коллективе не заслуживают серьезных усилий».

Теоретическому осмыслению проблемы делового общения преподавателя

¹ А.С. Воронин Словарь терминов по общей и социальной педагогике ГОУ ВПО УГТУ–УПИ, 2006 – 67.

способствовали философские труды. В последние десятилетия большое внимание уделяется проблемам педагогического общения. Для педагогики ценными трудами являются исследования Е. В. Бондаревской, Е. Н. Ильина, В. А. Кан-Калика, А. В. Мудрика, Л. И. Рувинского и др. Несформированность профессионально значимых качеств, связанных с деловым общением, несоответствие уровня их развития требованиям, предъявляемым к деятельности будущего профессионала, приводят к профессиональной длительной адаптации молодого специалиста и трудностям в принятии управленческих решений.

Методологической основой исследования являются современные технологии обучения в образовании взрослых (М.П. Жигалова и др.), этика (А.А. Горелов, Т.А. Горелова), психологические основы общения (Г. М. Андреева, А. А. Бодалев, Л. Г. Бueva, Б. Ф. Ломов, А. А. Леонтьев и др.), теоретический анализ культуры делового общения (В. И. Андреев, Г. В. Бороздина, Ф. А. Кузин, В. И. Курбатов, Н. Б. Крылова и др.).

Таким образом, можно составить определенную базу для совершенствования этики преподавателя учебных центров ОАО «РЖД».

Актуальность темы, предпосылки решения данного вопроса определена объектом, предметом, целью и задачей исследования аттестационной работы.

Цель аттестационной работы – применения вербального этикета профессионально – педагогического общения на разных группах обучающихся.

Для достижения цели, в работе решаются следующие задачи:

- этикет история возникновения и значение в системе обучения;
- принципы и нормы профессиональной этики;
- понятия и особенности речевого этикета;
- общие правила делового этикета преподавателя;
- применения этикета профессионально – педагогического общения;

Объектом исследования аттестационной работы является вербальная этика преподавателя учебного центра.

Предметом исследования – психолого-педагогические особенности вербального этикета в деятельности преподавателя учебных центров ОАО "РЖД".

Гипотеза исследования состоит в том, что главной целью проекта пропаганда и поддержание высоких этических норм профессиональной деятельности, поведения, взаимоотношений в учебном центре.

Для решения поставленных задач в исследовании использовались следующие методы: сравнительный анализ философской, социологической, психологической и педагогической литературы по проблеме исследования; изучение и обобщение передового педагогического опыта; анализ применяемых преподавателями на занятиях вербальной этики.

Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений. Именно поэтому речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.²

Методом исследования проведен социологический опрос (приложение №1) по качеству обучения, эмпирической базой исследования была Омское подразделение Западно-Сибирского учебного центра, проводился опрос в группах обучающихся монтеров пути 2-3-го разряда две группы всего 48 человек, сигналистов две группы всего 46 человек, бригадиров пути одна группа всего 20 человек. Результаты предоставлены в форме диаграмм.

Практическое значения результатов исследования показывает правильность применения вербального этикета профессионально – педагогического общения на разных группах обучающихся преподавателями учебных центров ОАО «РЖД».

2 См. Бороздина Г.В. Психология делового общения М.: ИНФРА-М, 2006 стр. 8

Структура аттестационной работы состоит из введения, двух логически связанных глав (теоретической и практической), заключения, списка использованных источников приложений.

ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОГО ЭТИКЕТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

1.1 Этикет история возникновения и значение в системе обучения.

В Древней Греции философия стала подразделяться на три основные части: логику, метафизику и этику. Как часть философии этика также стремится сформировать понятия, но не обо всем мире, а о наиболее общих формах поведения человека. Предметом этики является изучение поступков людей с целью выявления закономерностей поведения, которые становятся основой целенаправленной деятельности. И в этом смысле этика ближе науке, чем философия. В то же время этика предстает как искусство правильно жить, пытаюсь ответить на вопросы: в чем счастье, что такое добро и зло и в общем: почему надо поступать так, а не иначе, и каковы мотивы и цели поступков людей. Поэтому этика в отличие от других философских дисциплин проверяема — не в плане обоснованности ее положений, а в смысле следования им на практике.³

Практическая составляющая также сближает этику с наукой. Несомненно, что поведение, являясь образом жизни и действий, обуславливается рядом особенностей человека: его характером и темпераментом, потребностями, взглядами, убеждениями, вкусами, привычками и пожеланиями. Личность, способная контролировать свое поведение и соответствовать общественным требованиям, обладает культурой поведения. Этот взгляд вполне соответствует утверждению Л.С. Выготского и А.Р. Лурии, выявивших закономерность развития культуры поведения. Каждой исторической ступени в овладении силами природы, писали они, соответствует ступень в овладении человека своим поведением. Активно приспосабливаясь к среде, изменяя природу, вырабатывая движущий принцип поведения, человек подчинял своей власти собственные психические процессы, иными словами, формировал свою культуру поведения.

3 См. Горелов, А. А., Горелова, Т. А. Этика, 2011г стр. 8

Культура поведения соотносится с поведением личности и представляет собой совокупность форм и способов поведения, в которых личность отражает моральные и эстетические нормы, выработанные обществом. Переработав собственным сознанием общественные нормы, личность берет их на вооружение и соблюдает в поведении, что способствует осуществлению эффективного общения с окружающими людьми. Под эффективным общением мы понимаем такое, в котором раскрываются все позитивные стороны его участников, создаются условия для совершенствования, возникает гармония отношений, свидетельствующая о том, что личность принимаема обществом и сама принимает это общество.

Мировоззрение создается немногими провидцами, чьи идеи станут духовной «пищей», поддерживающей на протяжении длительных исторических периодов. «Кант и Гегель властвовали над умами миллионов людей, которые за всю жизнь не прочли ни одной строчки их сочинений и даже не подозревали, что повинуются им»⁴. Высшее же призвание каждого человеческого существа состоит в том, чтобы, выработав собственное мировоззрение, стать подлинной личностью.

Культура поведения педагога несет в себе двойную нагрузку. Во-первых, она характеризует педагога как личность, соответствующую общественному развитию, во-вторых, она является профессиональным качеством, оказывающим воспитывающее воздействие: только обладая культурой поведения, педагог может качественно формировать ее у тех, кто находится в зоне его педагогической деятельности.

Нередко синонимом культуры поведения определяют поведенческую культуру. Мы разводим эти понятия.

Поведенческая культура охватывает поведение в аспекте многовекового

⁴ Швейцер А. Благоговение перед жизнью. М., 1990. С. 71.

общественного развития и включает в себя совокупность всех поведенческих явлений, выработанных человечеством. Начало ее формирования относится ко времени появления человеческого общества, о чем имеется немало сведений. Известно, что нарушение заведенного поведенческого порядка в первобытные времена строго каралось, вплоть до исключения нарушителя из рода и племени. С появлением государства возникло требование неукоснительного соблюдения принятого порядка при дворе монарха, при выполнении посольской миссии. Формировались поведенческие правила, соответствующие условиям жизни той или иной социальной группы: священнослужителей, дворян, купцов, ремесленников, студентов. Поведенческие правила первоначально передавались устно и в практическом соблюдении обрядов и традиций, а затем и в специальных изданиях. Уже в середине III-го тысячелетия до н.э. в Древнем Египте была составлена «Инструкция по поведению», о содержании которой мы можем только догадываться, поскольку до нас дошло лишь ее название.

Первыми компонентами поведенческой культуры являлись обычаи, традиции, нравы, порядки, привычки. Постепенно формировались этические и эстетические поведенческие нормы. Во времена средневековья человек рассматривался как создание Господа, но создание ничтожное, полностью зависимое от божественной воли и обязанное, отказавшись от радостей жизни, молиться и прославлять Создателя. В эпоху Возрождения сформировалось, прежде всего, в Италии, новое отношение к человеку как великому творению Господа, давшего человеку способности и таланты, силу и ловкость, ум и стремление к познанию. Человек, неустанно развивавший в себе эти качества, считался достойным уважения. Так в западноевропейском обществе возникла потребность в проявлении посредством поведения уважения к достоинству человека. На основе опыта, уже накопленного поведенческой культурой, создавались поведенческие правила, суть которых заключалась в демонстрации уважения к человеку, в создании условий для приятного общения, в демонстрации желания и потребности нравиться окружающим людям.

«Особенностью современного понимания культуры является положение о законе эволюции, «закключающемся всегда, как для индивида, так и для рода, в непрерывном поступательном движении»»⁵.

Поведенческая культура и культура поведения находятся в тесной взаимозависимости. Содержание поведенческой культуры, как общественного установления, воздействует на культуру поведения отдельной личности. Член общества, хочет того или нет, обязан руководствоваться правилами, принятыми в обществе, поскольку нельзя, как известно, живя в обществе, быть от него свободным. Вместе с тем, поведение конкретного члена общества оказывает влияние на состояние поведенческой культуры, хотя это явно и не обнаруживается. Кроме того, в каждой социальной группе, например, среди педагогов, существуют свои поведенческие правила, которые мы ввели в понятие «культура поведения общественной группы». Культура поведения группы воздействует и на все общество в целом, и на каждого члена группы, а также зависит от них.

Культура поведения педагога не только зависит от общественных устоев, но и оказывает на них воздействие. Воспитатель и школьный учитель формируют культуру поведения у своих воспитанников, а также воздействует на культуру поведения родителей воспитанников. Преподаватель совершенствует культуру поведения будущих педагогов. Такое опосредованное воздействие педагога на общество представляется нам достаточно значимым. В рамках огромной социальной группы – воспитателей, учителей, преподавателей учебных заведений — также вырабатываются правила поведения, объединенные в педагогический этикет.

Этикет тесно связан и с поведенческой культурой, и с культурой поведения. Он является компонентом поведенческой культуры, но компонентом

⁵ Американская социологическая мысль. М., 1996. С. 294.

наиболее высоким, во бравшим в себя черты других ее компонентов. Наличие этикета в обществе является показателем культуры общества, демонстрацией тех или иных нравственных и эстетических принципов. Несомненно, также, что он является продуктом цивилизации. Немецкий исследователь цивилизации Н. Элиас, отмечал: личность формируется в процессе социального взаимодействия людей, но, вместе с тем, она «активно влияет на этот процесс, меняя границы между «я», «мы», «они»».

Личности этикет необходим: владение этикетом свидетельствует о наличии у личности высокого уровня культуры поведения.

Педагогический этикет включает в себя совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление взаимоотношений, возникающих между педагогом и обучающимся, педагогом и педагогом, характеризующихся уважением к обучающемуся, коллеге, а также стремлением к установлению доброжелательных, творческих отношений, доставляющих радость общения. Педагогический этикет проявляется в различных сторонах жизни и деятельности преподавателя — в профессиональном имидже, речевой манере, в реальном поведении. Соблюдение педагогического этикета помогает осуществлению личностно-ориентированного подхода в обучении, создает условия для педагогического общения преподавателя и обучающихся, направленного на создание благоприятного психологического климата в среде обучающихся, способствующего установлению правильных взаимоотношений как с обучающимися, так и с отдельным членом группы. Соблюдение этикета помогает укреплению авторитета преподавателя среди обучающихся. Например, преподаватель высказал обучающемуся комплимент, в основе которого лежит реальный позитивный поступок, и это не только порадует обучающегося, но и повысит его эмоциональную доверительность к преподавателю. Или, наоборот, правильно сделанное критическое замечание не отвратит обучающегося от преподавателя, а внушит ему желание исправить недостаток, а заодно и желание прислушиваться к словам педагога. В то же время,

напротив, несоблюдение этикета негативно влияет на педагогическую деятельность. Так разноцветная и слишком яркая одежда преподавателя может негативно влиять на состояние слушателей аудитории, безвкусный или легкомысленный стиль в одежде вызывает нередко их раздражение и недоверие.

1.2 Принципы и нормы профессиональной этики

Содержание профессиональной этики складывается из общих и частных принципов. «*Золотым правилом*» нравственности считается правило, согласно которому не следует делать другим того, чего не желаешь себе. Существует и положительная обратная формулировка данного правила «Относись к другим так, как хотел бы, чтобы относились к тебе. В сложных ситуациях, когда человек затрудняется в выборе линии поведения, он может мысленно поставить себя на место собеседника и представить, что хотел бы увидеть и услышать в данной ситуации.

В повседневной жизни и в деловом общении можно использовать и такой принцип-подсказку «Если не знаешь, как поступить, поступай по закону».

Фактически все этические принципы и предписанные нормы поведения формулируются с учетом данных положений.

Частные принципы вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии. К числу частных принципов можно отнести следующие:

- *принцип здравого смысла*: нормы профессиональной этики не должны противоречить здравому смыслу, а здравый смысл подсказывает, что профессиональный этикет в целом направлен на соблюдения порядка, организованности, экономию времени и другие разумные цели;

- *принцип удобства*: этические нормы не должны сковывать деловых отношений. Удобным в профессиональной деятельности должно быть все – от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил поведения на работе. Причем удобства должны быть обеспечены всем участникам деловых процессов;

- *принцип целесообразности.* Суть этого принципа в том, что каждое предписание деловой этики должно служить определенным целям;

- *принцип консерватизма.* Консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, склонностях невольно вызывает ассоциации с чем-то незыблемым, прочным, надежным, а надежный партнер в делах – желание для каждого делового человека. Надежность, фундаментальность, стабильность – привлекательные в деловом мире черты. Они имеют содержательную связь с консерватизмом;

- *принцип непринужденности.* Важно, чтобы профессиональная этика не превращалась в искусственно навязываемое явление. Нормы этики должны быть естественны, легко и без напряжения исполняться;

- *принцип «Не навреди».* Следствием этого принципа является отсутствие права на ошибку. В законодательствах практически всех цивилизованных государств предусмотрены санкции за ошибочные действия профессионалов. Профессионализм предполагает полное сознание ответственности, сосредоточенности, максимальной концентрации на работе. Конечно, люди остаются людьми, а значит, могут ошибиться, но недопустимы халатность, ошибка по недосмотру, по лености или равнодушию;

- *принцип максимально высокого качества работы* является общим для всех профессий в пределах оговоренных возможностей. Способность профессионала творчески развиваться, совершенствовать свое мастерство не только прибавляет ему опыта, но и упрочивает его авторитет;

- *принцип сохранения профессиональной тайны, конфиденциальности* (от лат. *confidentia* – «доверие») сведений о клиентах, информационных запросах, услугах, технологиях, рецептах. Если в личных отношениях от человека ожидают искренности и открытости, то профессиональная мораль диктует, что специалист всегда должен помнить о необходимости сохранения в тайне специальной информации, связанной с его работой. Профессиональная тайна ведет отсчет еще с клятвы Гиппократ. Профессиональная тайна является принципиальной в государственной, военной службе, банковском деле и т. п.

Профессиональная тайна может иметь статус государственной, военной, коммерческой, врачебной, предусматривать различные степени ответственности – от служебной до уголовно наказуемой;

-конфликт интересов. Во всех профессиях требуется отказ от использования служебного положения в личных целях. Профессиональная этика утверждает первичность служебных обязанностей и вторичность личного долга. Профессионал не имеет права получать иных доходов за труд, кроме оговоренной заработной платы. Коротко этот принцип может быть понят как отсутствие привилегий в связи с профессией. Конфликт интересов преодолевается выполнением профессионального долга;

-принцип коллегиальности. Этот принцип выступает прямым следствием общественной сущности человека, ориентируя последнего на подчинение своих личных интересов общественным. Человек, руководствующийся принципом коллегиальности, испытывает чувство сопричастности к делам коллектива, его целям, задачам.

Принятие коллективных решений, касающихся стратегии развития корпорации, организации, объединение усилий для оперативного реагирования в сложных ситуациях не утрачивает актуальности и на современном этапе, когда степень индивидуальной ответственности повышается. Во многих профессиях и ныне не являются исключением коллективные поиски решения трудных профессиональных задач, регулярно проводятся производственные совещания – планерки, пятиминутки, кафедры и проч., в которых обязаны принимать деятельное участие все работники.

В производственных коллективах отмечают юбилеи, дни рождения, свадьбы сотрудников, поздравляют с особыми успехами. Не остаются без внимания и горестные события, когда тот или иной человек особенно нуждается в поддержке и сострадании;

-право на критику. Профессионал обязан уметь критиковать работу коллег, не ущемляя достоинства других работников, а также правильно принимать критику в свой адрес. Понимание необходимости критического

анализа деятельности, конструктивных поисков лучшего результата является условием движения вперед. Но в этом вопросе наиболее важно проявлять заботу об этике взаимоотношений сотрудников, не допускать критику личности, а не идеи, сведения счетов, психологической конфронтации;

-гедонистический принцип. Гедонизм – принцип этики, согласно которому стремление к наслаждению и избеганию страданий является естественным правом человека. Гедонизм в профессиональной деятельности приветствует все, что продлевает удовольствие от жизни, смягчает неудобства и сглаживает неприятности. Гедонизм сообщает товарам и услугам наряду с полезностью и эффективностью комфортность и приятность. Внешняя приветливость, доброжелательность работников оставляют не только приятное впечатление у клиента, но сообщают ему хорошее настроение.

Гедонизм обязывает профессионала к оптимизму, энергичности, умению вдохновлять. Особую роль играет улыбка. Она открывает дорогу к сердцам других людей. В торговле, например, улыбка увеличивает количество продаж.

Следовательно, этикетная культура должна быть проявлением общей нравственной культуры, воспитанности человека, его внутреннего отношения к окружающим.

Профессиональная этика также базируется на обще нравственных нормах. Одной из самых необходимых норм выступает вежливость, проявляющаяся во многих конкретных правилах поведения: в приветствии, обращении к человеку, в умении помнить его имя и отчество, важнейшие даты его жизни. Истинная вежливость непременно доброжелательна, так как она – одно из проявлений искренней благожелательности по отношению к людям. Благожелательность – обязательная база вежливости. Непременным условием вежливости является искренность.

Другими важнейшими нормами выступают тактичность и чуткость. Содержанием этих качеств являются внимание, глубокое уважение к тем, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может

доставить им удовольствие, радость или, наоборот, вызвать раздражение, досаду, обиду.

Тактичность, чуткость проявляются в чувстве меры, которую следует соблюдать в разговоре, в деловых контактах, в умении чувствовать границу, за которой слова и поступки могут вызвать у человека незаслуженную обиду, огорчение, боль.

Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. В основе тактичного поведения лежит также умение владеть собой.

Обязательное условие тактичности – это уважение к другому, проявляющееся, в частности, в умении выслушать его, в способности быстро и безошибочно определить реакцию собеседника на то или иное высказывание.

Важной этикетной нормой выступает скромность, проявляющаяся в том, что человек не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает своего превосходства, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг. Вместе с тем скромность не должна проявляться в робости и застенчивости.

Неизменным спутником и советчиком должна быть деликатность. Это слово наиболее емко выражает то, что, мы имеем в виду, когда говорим о чутком, тонком отношении к окружающим, к их чувствам. Но деликатность не должна превращаться в лстивость, приводить к восхвалению всего увиденного и услышанного.

Наряду с данными общепринятыми нормами важными в профессиональной этике моральными нормами выступают также честность, правдивость, обязательность, трудолюбие, справедливость, соблюдение обещаний и договоров.

Данные принципы и нормы не всегда учитываются в реальной практике деловых отношений. Порой сам язык этики рассматривается как помеха в деловых отношениях. Часто в деловом мире вообще стараются избегать

разговоров о морали, этических идеалах, долге, социальных обязанностях, ответственности. Эти проблемы воспринимаются как «не относящиеся к делу». Но соблюдение этических принципов и норм является важным, это необходимо и для повышения эффективности производства, и для укрепления деловых связей, деловых отношений в целом.

Принципы и нормы этически грамотного поведения конкретизируются в правилах этикета в конкретных ситуациях.

1.3 Понятие и особенности речевого этикета

Речевой этикет – это составная часть культуры общения, имеющий свои правила и законы, которые неукоснительно должен соблюдать человек в общении. Главным средством официального общения в нашей стране выступает русский литературный язык. Обязательно соблюдение речевого этикета – разработанных обществом норм языкового поведения, типовых формул, позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д. (например, «здравствуйте», «будьте добры», «разрешите принести извинения», «счастлив познакомиться с вами»). Эти устойчивые конструкции используются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик.

Наличие готовых речевых штампов позволяет конкретнее, лаконичнее и понятнее выразить мысль, исключив ее различное толкование, что существенно облегчает ведение делового разговора.

Устные виды делового общения подразделяются на монологические и диалогические – приветственная речь, торговая речь (реклама), информационная речь, доклад (на заседании, собрании), разговор, беседа, интервью, переговоры, дискуссия, совещание (собрание), пресс-конференция.

Типы речевого поведения выбираются в соответствии с задачей общения: обращение и привлечение внимания, приветствие, знакомство, приглашение, просьба, совет, предложение и приказ, согласие и несогласие, извинение, комплимент, одобрение, неодобрение, поздравление, благодарность, прощание.

В деловом общении только четыре важных момента: что сообщается, кто сообщает, как сообщается, кому сообщается.

Это можно представить в виде схемы:

Кто → Что? → Как? → Кому?

Одним из эффективных приемов речи является *пример*. При его помощи удается как бы приблизить предмет к слушателю. Существенное качество примера – конкретность. Примеры могут быть краткими, более подробными, фактическими, предположительными, шуточными, серьезными. Краткие примеры незаменимы, когда приходится в условиях ограниченного времени пояснять многочисленные подробности. Предположительные примеры не содержат утверждений о подлинных фактах, но они могут оказаться полезными, когда отвлеченные или общие идеи нужно сделать наглядными. При прочих равных условиях фактический пример производит большее впечатление, чем предположительный. Примеры-факты могут найти применение как доказательства или обоснования. Чтобы вам было проще усвоить все сказанное и научиться основам речевого этикета, мы так же будем использовать различные примеры.

Приведем вот такой простой пример (два обращения, одинаковых по содержанию и разных по форме):

Посмотрите, пожалуйста. Этот сыр – костромской, а этот – пошехонский. Вы видите разницу?

Слушай быстро сюда! Этот – костромской, а этот – пошехонский. Усекла нюанс?

В первом случае обращение, построенное на нейтральной по стилю лексике, общепонятно и вежливо. Во втором обращение содержит жаргонные выражения «слушай сюда», «усекла» наряду с литературным словом «нюанс». Конечно, для правильного речевого этикета приемлемо только первое выражение.

Речевой этикет подразумевает различия в социальных ролях (иной стиль, иной тон, характер взаимодействия и результат).

При устном общении следует:

строить речь как диалог – монолог приемлем только в лекциях и в публичных выступлениях;

логически организовывать свою речь, т. е. последовательно излагать свои аргументы, выводя одни из других, и делать краткие итоговые выводы, не допускать противоречий, четко высказывать основные тезисы, грамотно строить доказательства;

говорить эмоционально, показывая таким образом, что вам не безразличен обсуждаемый вопрос, для этого можно приводить сравнения, примеры из жизни, ссылаться на авторитеты и собственный опыт;

владеть способом изложения, который доставляет слушателю эстетическое удовольствие (это и модуляции речи, и благожелательный психологический настрой, и красивая речь).

Устная речь должна быть грамотна и тактична. Например:

Таблица 1.1 Пример речи

Неправильно, бестактно	правильно
Как же вы ничего не помните?	Вспомните, мы с вами уже об этом говорили
Вы не можете этого не знать	как вы знаете
У нас с вами никогда ничего не получится	Наша встреча не получилась результативной. Может быть, в следующий раз...
Вы сами не знаете, чего хотите	Может быть, вам нужно более четко определиться
Сколько раз можно обсуждать одно и то же	Давайте попробуем вернуться к этой проблеме еще раз
Какой же вы профессионал, если не знаете элементарных вещей	Может быть, подойдем к этому вопросу с другой стороны
Мы не можем вам ничем помочь	Извините, но, к сожалению, у нас нет того, что вам нужно
Я бы вам не советовал так поступать	Мне кажется, вам следует сделать по-другому
Я решил, что следует сделать так	Мы с вами подошли к выводу

К деловой речи предъявляются такие требования, как: правильность, краткость, точность, доступность, выразительность. Правильность речи подразумевает исключение тавтологий, например: «*отступил назад*» – если отступил, то и так ясно, что не вперед, или «*свободная вакансия*» – вакансия и значит свободное место, или «*побежал бегом*», «*вернулся обратно*», «*десять человек покупателей*», «*остановите на остановке*», «*подниматься вверх*», «*посмотреть глазами*», «*есть еду*», «*железнодорожный билет на поезд*» и т. д.

Уместное употребление слов одного значения в разных жизненных ситуациях. Например, разговаривая с другом или подругой, вполне можно сказать: «*Пойдем пожуем чего-нибудь*», а делая официальное приглашение партнеру по бизнесу, скажите: «*я приглашаю вас пообедать (поужинать в ресторан (кафе) «Гранд-Мишель». Там неплохая кухня*» и т. д. Богатство и

правила русского языка вполне позволяет использовать разные слова в разных случаях; исключение из речи слов-паразитов. Они мешают восприятию сказанного и просто отвлекают внимание собеседника, вызывают раздражение. Следует избавиться от частого употребления таких слов, как: «в *принципе*», «*значит*», «*понимаешь*», «*короче*», «*ну*», «*так*», «*так сказать*», «*это самое*» и т. д. Слова-паразиты – это такая же проблема, как и проблема правильного выбора слов. Они доказывают, что человек не уверен в том, что говорит. Однако многие так привыкли к словам-паразитам, что заполняют ими все паузы в речи. Паузы между предложениями, группами слов, выражающими законченную мысль, должны быть, но нет необходимости заполнять их чем-либо.

Краткость является важным требованием к любой форме деловой речи. При разговоре не следует злоупотреблять временем и терпением партнера, стараться избегать повторов. Каждое слово и выражение должны служить цели, которую можно сформулировать следующим образом: по возможности точнее и короче изложить слушателям суть дела. Поэтому слова и словосочетания, не несущие никакой смысловой нагрузки, должны быть полностью исключены из деловой речи.

Доступность речи обеспечивает взаимоотношения собеседников, многие лекторы или употребляют при чтении лекций сложные речевые конструкции, включая сложноподчиненные предложения, распространенные вводные и т. п. И не все слушатели понимали смысл сказанного. Традиции русской речи позволяют использовать краткие, четко построенные предложения, наполненные необходимым смыслом.

Например, вы рассказываете партнеру о выгоде сделки: «*Вы знаете, в нашем магазине продается именно тот вид утепленного линолеума ярких цветов, которым вы заинтересовались; мне кажется, что он вам подойдет*». Фраза построена правильно, но она сложна для восприятия. Лучше сказать: «*Мы рады предоставить вам то, что вы хотите*». Не стоит употреблять иностранных слов больше, чем это предусмотрено простой грамотной речью,

поскольку не все знают значение новых, недавно введенных в оборот слов. Например, при завершении переговоров совсем не обязательно говорить: «*Мы пришли к консенсусу*», ведь красивое русское слово «согласие» приятно и привычно.

Выразительность речи достигается с помощью ряда приемов:

крылатые выражения придают предложению доходчивость, например: «Давайте поговорим спокойно, *служенье муз не терпит суеты*», «Да ваше предложение – *сюжет для небольшого рассказа!*». При заключении удачной сделки можно выразить свое удовлетворение крылатыми словами «*Подписано, и с плеч долой*», «*Аларчик просто открывался*», при объяснении нюансов сделки: «*Не мудрствуя лукаво*», «*Ну как не порадеть родному человечку*», «*С чувством, с толком, с расстановкой*», при успешном окончании совместной работы: «*Есть еще порох в пороховницах*», на рассуждения партнера о научной стороне дела: «*Мы все учились понемногу чему-нибудь и как-нибудь*», при сетованиях о тяжести возложенной власти: «*Ох, тяжела ты, шапка Мономаха*», при входе на совещание в конференц-зал: «*Ба! Знакомые все лица*»,

широко используется *олицетворение*, например, описывая свою продукцию и расхваливая ее качества, можно сказать: «*Наши телевизоры – такие умницы, они сразу узнают своего хозяина*»; на Западе, где специалисты разработали такие приемы речи, когда товар воспринимается как нечто живое, при этом отношение к товару меняется, появляется интерес и соответственно повышается спрос;

риторические восклицания и вопросы повышают эмоциональность речи, ненавязчиво заставляют партнера внимательнее слушать и более глубоко вникать в то, что ему рассказывают. Например, в ходе диалога уместны риторические вопросы: «*Где же вы были раньше?*» или «*Как же мы без вас обойдемся?*»,

ирония уместна в разговоре о конкурентах, «ирония» с греческого переводится как «притворство». Например: «*Что вы, разве им это под силу? Им нас уж точно не догнать, они в прошлом веке остались*»;

при деловом общении можно и даже необходимо использовать служебные и вводные слова, которые предназначены для упорядочения речи: «во-первых», «итак», «следовательно» и т. д. Например, подводя итог разговору, можно сказать: *«мы с вами сегодня решили, что стоит встретиться еще раз, чтобы обсудить волнующую вас проблему»*, или: *«итак, встретимся еще раз»*. Вторая фраза короче, а передает тот же смысл, что и первая;

следует использовать фразеологизмы, эмоционально окрашенные слова. Например: *«У нас просто замечательные, новейшие кондиционеры, они решат сразу несколько проблем в вашем житейском море»*, *«с вами так приятно общаться, словно меду напилась»*,

сравнения и проведение аналогий полезны при рекламе товаров. Например: *«Спать на наших матрацах, словно на пуховых перинах»*, *«Вы знаете, наши отечественные матрацы так же качественны, как зарубежные, только намного дешевле»*.

Кому-то все это может показаться сложным и ненужным. В действительности, именно из таких правильно построенных фраз, обогащенных художественными приемами, строится грамотная речь.

Разумеется, чтобы употреблять различные словесные украшения речи, следует хорошо знать их смысл и точное значение, иначе получится совершенно обратный эффект – ваша речь не вызовет ничего, кроме смеха или непонимания.

При живых беседах и разговорах необходимо достаточно (не слишком) громкое звучание голоса. Тихий, ровно звучащий голос хорош только в том случае, если вы хотите кого-нибудь уложить спать. Уверенность в том, что речь с точки зрения лексико-стилистических норм правильна, позволит избавиться от чувства неуверенности, значит, позволит сосредоточиться не на словах, а на деле.

Точность и ясность речи – важнейшие требования к любому деловому разговору. Под точностью деловой речи понимается соответствие высказываний мыслям говорящего.

Слушать не менее важно, чем говорить во время деловой встречи. Эффективное слушание предполагает зрительный контакт. Нормы русского этикета позволяют и даже рекомендуют общение «глаза в глаза». По взгляду собеседника сразу можно сориентироваться, как он настроен во время разговора. Следует учитывать, что вариант разговора «глаза в глаза» приемлем не у всех народов, например, у японцев этикет не позволяет подчиненному во время разговора смотреть в глаза начальнику и т. д. Необходимо максимально концентрировать свое внимание на собеседнике, реагировать жестом, взглядом, междометием или ремаркой на сказанное им. Умелый собеседник всегда найдет возможность дать высказаться говорящему, короткими репликами направляя течение разговора. Поддерживать разговор можно такими фразами: *«Как я вас понимаю»*, *«По вашему усмотрению»*, *«Другими словами, вы считаете»*, *«Вы, вероятно, расстроены»*. Партнер поймет, что его понимают, и разговор может принести хорошие результаты.

Прием *резюмирования* помогает показывать говорящему, что вы его внимательно слушаете, и подытоживать его слова: *«То, что вы сказали, может означать»*, *«Ваши основные цели, как я поняла...»*.

Невнимательность может расцениваться как высокомерие и бестактность и непременно приведет к неудаче в разговоре. Отвечать надо искренне, предварительно взвесив свои слова. Тогда ваш клиент захочет разговаривать с вами и дальше.

Нельзя напирать на собеседника, давить на него, разговаривать приказным или угрожающим тоном, навязчиво давать советов.

Если позиция собеседника противоречит вашей точке зрения, не высказывайте негативных замечаний во время его речи. Если надо обойти тему, которой по каким-то причинам лучше не касаться, уместно сослаться на личные обстоятельства или сообщить, что данному вопросу решения ваша организация

пока не приняла, или оно не подлежит разглашению: *«К сожалению, я не могу (или не имею права) сейчас обсуждать данный вопрос. Надеюсь, вы меня правильно понимаете».*

Диалог – самая главная форма общения. Диалог заведомо предполагает, что умением говорить и слушать обладают оба собеседника; он вызывает интерес и уважение друг к другу.

Одна из основных форм диалога – беседа. Она может принимать следующие формы: бытовая и деловая, которая, в свою очередь, подразделяется на официальные и неофициальные. И официальные, и неофициальные беседы могут быть кадровыми, дисциплинарными, проблемными, организационными, творческими.

Деловые беседы – наиболее распространенная форма делового общения. В процессе деловой беседы рассматриваются вопросы устройства на работу, ремонта квартиры, предложения о сотрудничестве, совершение сделки и т. д.; ведение переговоров – это тоже форма беседы, только сложной.

При разговоре – диалоге важно следующее:

суть не в том, что сообщает говорящий, а в том, как его понимает партнер;

если партнер неправильно толкует полученную информацию, то виноват в этом говорящий.

При построении диалога следует:

в разговоре чаще обращаться к собеседнику, называя его по имени (имени и отчеству, фамилии: господин Иванов);

не задавать нетактичных, интимных вопросов;

не рассказывать двусмысленных и непристойных анекдотов;

найдите в начале разговора повод или тему, представляющие общий интерес;

при желании продолжить разговор задать партнеру вопросы – это и есть правильный диалог;

при любом завершении разговора, достигнуто согласие или нет, обязательно подвести итог.

В диалоге всегда очень важны ваши первые фразы и выводы. Именно на этих «двух китах» и основывается результативность разговора.

Итак: речевой этикет – это целая наука, и следует привести следующие краткие правила, которые следует соблюдать в любой беседе, в ходе переговоров, в диалоге:

- выражайся ясно;
- будь краток;
- избегай непонятных выражений;
- будь логичен и организован;
- будь эмоционален;
- умей слушать.

Вывод психолого-педагогические особенности вербального этикета в деятельности преподавателя, включает в себя педагогический, речевой этикет, нравственные правила.

Личности этикет необходим: владение этикетом свидетельствует о наличии у личности высокого уровня культуры поведения.

Соблюдение педагогического этикета помогает осуществлению личностно-ориентированного подхода в обучении, создает условия для педагогического общения преподавателя и обучающихся, направленного на создание благоприятного психологического климата в среде обучающихся, способствующего установлению правильных взаимоотношений как с обучающимися, так и с отдельным членом группы.

Соблюдение этикета помогает укреплению авторитета преподавателя среди обучающихся.

Надо соблюдать «Золотые правила» нравственности, согласно которому не следует делать другим того, чего не желаешь себе или относиться к другим так, как хотел бы, чтобы относились к тебе. В сложных ситуациях, когда человек затрудняется в выборе линии поведения, он может мысленно поставить

себя на место собеседника и представить, что хотел бы увидеть и услышать в данной ситуации.

В повседневной жизни и в деловом общении можно использовать и такой принцип-подсказку «Если не знаешь, как поступить, поступай по закону».

Речевой этикет – это целая наука, и следует соблюдать в любой беседе правила:

выражайся ясно;

будь логичен и организован;

умей слушать.

ГЛАВА 2. ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЕРБАЛЬНОГО ЭТИКЕТА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ УЧЕБНОГО ЦЕНТРА ОАО «РЖД»

2.1 Общие правила делового этикета преподавателя.

Поведение в учебном заведении. Всегда помните, что вокруг вас взрослые люди. Будьте собраны, вежливы и учтивы.

Существует несколько общих правил делового этикета педагога:

1. Пунктуальность. Нужно уметь планировать время, необходимое для того, чтобы вовремя приехать на работу. Преподавателю, как правило, желательно это делать не позже, чем за 20 минут до начала пары.

2. Собранность и аккуратность. Ритм педагогического труда требует от преподавателя особой сосредоточенности, порядка на рабочем столе, в аудитории, в документах.

3. Не говорите лишнего. В любой организации есть свои секреты, а в педагогической аудитории принято вести себя учтиво, но без лишних разговоров (обсуждений, возмущений и т. д.).

4. Хороший язык общения. Помните, что именно преподавателя характеризует чистая и грамотная речь.

5. Умение общаться. Это искусство, а в учебном центре со своими коллегами, обучающимися — искусство вдвойне!

6. Внешний вид преподавателя. Помните, на вас ежеминутно смотрят десятки глаз людей самого разного возраста: уважайте «в себе самого себя», но и не забывайте, что вы просто женщина или мужчина (походка, внешний вид, умение себя преподнести и т. д.). В любой ситуации вы должны выглядеть должным образом. И все же, педагогическая этика подразумевает особые требования к одежде. Преподаватели учебного центра ОАО «РЖД», должны быть одеты по форме со знаками отличия.

И главное — это авторитет преподавателя, положение его в глазах коллег, администрации учебного центра, курсантов.

Авторитет преподавателя — особая профессиональная позиция, определяющая влияние на обучающихся, дающая право принимать решение, выражать оценку, давать советы. Подлинный авторитет преподавателя учебного центра опирается не на должностные привилегии, а на высокие личностные и профессиональные качества: демократический стиль сотрудничества с обучающимися, способность к открытому общению, его стремление к постоянному совершенствованию, эрудированность, образованность, справедливость и доброту, общую культуру и т. п. Истинный

авторитет — это такое отношение учащихся к преподавателю, которое побуждает учащихся быть младшими товарищами преподавателя.

Немаловажную роль при этом играют высокий уровень профессиональной подготовленности педагога, глубокая воспитанность, личная гражданская позиция.

В общем, когда слова А.П. Чехова: «В человеке все должно быть прекрасно: и лицо, и одежда, и душа, и мысли» сочетаются с высоким профессионализмом и человеколюбием, тогда педагог и может рассчитывать на педагогический авторитет.

Речевой этикет преподавателя.

Понятие речевой этикет преподавателя и просто речевой этикет не совпадают в определениях. В работе А.А. Акишиной и Н.И. Формановской речевой этикет рассматривается как *«правила речевого поведения, определяемые взаимоотношениями говорящих. Такие правила приняты данным национальным коллективом носителей языка в зависимости от возраста, социальной принадлежности, обстановки общения»*. Особенность понятия речевой этикет преподавателя обусловлена спецификой педагогического речевого общения – «задачей использования слов как средства передачи знаний и воспитания человека». По мнению А.К. Михальской, речевой этикет преподавателя должен стать «высшим образцом, выражающим систему «должных и желаемых ценностей».

Понятие речевой этикет – это «умение грамотно, ясно и красиво выражать свои мысли, не прибегая к пошлым и циничным выражениям». К культуре речи предъявляют такие требования, как соответствие литературно-языковым, рече-стилистическим и ситуационным нормам, а также качество содержания высказывания.

Типичными же нарушениями речевого этикета в речи преподавателей являются:

использование единиц со сниженной стилистической окраской;

злоупотребление словами, с отрицательной эмоционально-оценочной коннотацию;

излишняя категоричность высказываний;

навешивание ярлыков;

ошибки в применении обращений.

Речь преподавателя должна стать для обучающихся «риторическим идеалом» не только в плане соблюдения языковых норм, но и с точки зрения выполнения правил речевого этикета. Преподавателю необходимо следить за тем, чтобы установить контакт располагающего и доверительного общения, создать атмосферу тепла и уважения, что поможет дать обучающимся то чувство «социальной защищенности», которое, как утверждают психологи, необходимо для нормальной жизни в обществе.

Большое значение имеет ориентация на учебный диалог. Если он становится системой взаимодействия педагога и обучаемых, то у последних формируется активное отношение к овладению информацией, снижается страх перед неправильным высказыванием (т.к. ошибка не влечет за собой негативной оценки) и закрепляются доброжелательные отношения с преподавателем, который постоянно побуждает к нестандартному мышлению. При характеристике коммуникативного поведения преподавателя очень важны такие свойства, как тон речи, манера обращаться к обучающимся, отвечать им, оправданность использования оценочных суждений, характер мимики, движений, жестов, сопутствующих сказанному. В книге В.В. Соколовой «Культура речи и культура общения» приводятся слова А.С. Макаренко о том, что очень важно, каким тоном говорит педагог; что одну и ту же фразу можно произнести пятьюдесятью способами.

Однако применение теоретических сведений о речевом этикете и правилах культуры педагогического общения на практике вызывает определенные трудности. Различные мелкие недоразумения и ссоры, ежедневные конфликты, внезапные кризисные ситуации требуют со стороны преподавателя верной и действенной реакции. Иногда педагоги срываются на

повышенный тон или даже на крик, объясняя это тем, что преподаватель – «тоже человек». «Тоже человек» – не оправдание; такого рода поведение – признак его профнепригодности.

Исследователи подчеркивают, что «важно стремиться взвешивать каждое свое слово, понимать, что оно является сильнейшим раздражителем, может оказать огромное воздействие на человека».

Педагогический такт

Педагогический такт есть форма реализации педагогической морали в деятельности преподавателя, в которой совпадают мысль и действие. Такт – это нравственное поведение, включающее предвидение всех объективных последствий поступка и субъективного его восприятия; в такте проявляется поиск более лёгкого и менее болезненного пути к цели. Педагогический такт — это всегда творчество и поиск.

В числе основных составляющих элементов педагогического такта преподавателя можно назвать уважительное отношение к личности, высокую требовательность, умение заинтересованно слушать собеседника и сопереживать ему, уравновешенность и самообладание, деловой тон в отношениях, принципиальность без упрямства, внимательность и чуткость по отношению к людям и т.д.

Педагогический такт проявляется в формах обращения педагога, в умении разговаривать, не задевая самолюбия преподавателей, организовывать их деятельность и контролировать ее исполнение, в умении педагога "держаться", в оценочных суждениях, интонациях, в умении поощрять и наказывать обучающихся. Педагогический такт подсказывает педагогу выбор места для общения с обучающимися – в присутствии группы или один на один, в учебном центре или по дороге домой; позволяет определить время общения – отреагировать немедленно или подождать, дать обучающемуся возможность обдумать свой поступок; позволяет найти нужный тон разговора; помогает педагогу управлять своим состоянием во время разговора, быть внимательным,

сдержанным, терпеливым и т. д. Деликатность также помогает педагогу решить самые сложные задачи построения личных взаимоотношений с обучающимися.

2.2 Применения вербального этикета профессионально – педагогического общения

Повторим *этикет* – это совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений. Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей и светский – упорядочивает общение в сфере досуга.

Кроме правил этикета для всех существует *профессиональный этикет*. В жизни есть отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональной функции, например в коллективе монтеров пути, сигнальщиков, дежурных по поезду, бригадиров по текущему содержанию пути. В том или ином коллективе работников, группе работников складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, особенно в железнодорожной отрасли. В практике рабочих отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения, действий. Этот набор правил составляет этикет общения для определённой профессии работников. Вербальный этикет преподавателя учебных центров включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает, в первую очередь, уважение человеческой индивидуальности, не зависимо от статуса, образованности обучающегося в учебном центре. Культурный человек в лице преподавателя должен всем показывать уважение и грамотность речи.

Культура поведения в общении немыслима без соблюдения правил *вербального этикета*, связанного с профессиональными формами и манерами речи, словарным запасом, то есть всем стилем речи, принятым в общении с обучающимися в профессиях путевого хозяйства. Преподавательский этикет требует особого поведения в общении с обучающимися. В профессиональном обучении, оказываемом обучающимся (монтеру пути, сигнальнику, дежурному

по переезду, бригадиру по текущему содержанию пути, контролеру состояния пути), есть свои профессиональные тонкости в поведении, речевые понятия. Важно также соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида, быть опрятным в чистой форме со знаками отличия.

Существенным признаком культуры поведения любого человека является следование *речевому этикету*, т. е. использование системы национально – специфических стереотипов, устойчивых формул общения, предназначенных для установления и поддержания контактов и избранной тональности.

Нравственную основу речевого поведения преподавателя составляет гуманизм, вежливое, уважительное, терпимое отношение к личности обучаемого независимо от его возраста, успеваемости и поведения.

Например, при профессиональной подготовке монтеров пути 2-3 разряда, большинство обучающихся пришли с других предприятий или с учебных заведений, обученных по другой специальности, кто-то после школы или армии. Они ни дня не работали на железной дороге и не знают, что из себя представляет профессия «монтер пути», как устроена и работает Российская железнодорожная компания. При их обучении преподаватель учебного центра уделяет особое внимание нравственной основе речевого поведения (гуманизм, вежливое, уважительное, терпимое отношение к личности обучаемого независимо от его возраста, успеваемости и поведения).

При обучении таких обучающихся используются коммуникативные ситуации, сопровождающиеся этикетными выражениями: обращение, приветствие, знакомство, извинение, благодарность, поздравление, приглашение, просьба, совет, предостережение, одобрение, комплимент, прощание.

Речевой этикет обеспечивает культуру включения, поддержания, переключения внимания собеседника, окончания контакта, выражения признательности, согласия, несогласия, удовлетворения, сожаления, сочувствия и т. д.

Решающими этапами общения с аудиторией являются вступление в контакт, его поддержание и прекращение.

Традиционные формулы вежливости *«Здравствуйте»*, *«Добрый день, друзья»* или *«Здравствуйте, товарищи обучающиеся»* несут определенную психолого – педагогическую нагрузку. С их помощью преподаватель заряжает обучаемых оптимистическим мироощущением, задает необходимый тон общению – сугубо деловой, рабочий или дружеский.

Известно значение «речевой настройки» при обучении обучающихся для снятия напряжения, усталости и направления процесса обучения в нужном русле. Обмен малозначимыми на первый взгляд вопросами и репликами о здоровье, настроении, погоде и т. п. позволяет присмотреться друг к другу, почувствовать эмоциональное состояние, адекватно воспринять коммуникативную ситуацию и выбрать нужную тактику общения.

Жесткое, стереотипное программирование учебно-воспитательного взаимодействия характерно при обучении бригадиров по текущему содержанию пути, контролеров состояния пути и дежурных по переезду.

Традиционная дидактика предписывает преподавателю строго определенным образом начинать занятие, советуя всемерно экономить время.

Не отрицая полезности перечисленных рекомендаций, следует тем не менее отметить, что они не касаются решения главной психологической задачи, которая встает перед каждым преподавателем в первые моменты общения с обучаемыми – организации внутреннего принятия целей предстоящей работы, создание благоприятной коммуникативной обстановки.

Педагогический этикет обязывает преподавателя к конкретной адресованной речи. Неопределенная обращенность транслируемой информации (и по форме, и по содержанию) затрудняет слушателям ее восприятие как лично значимой. Опытным преподавателям свойственно умение модифицировать свои высказывания, находить им точную экспрессивную окраску с учетом возрастного, индивидуального своеобразия слушателей и коммуникативной ситуации.

Обращение, как особая языковая форма наименования того, к кому адресована речь, связано с последующим высказыванием. Нередко оно оказывается смысловым центром, ибо отражает в скрытом виде определенную оценку и характеристику адресата – положительную, отрицательную, нейтральную. Обращение демонстрирует испытываемые преподавателем чувства по отношению к обучаемым.

Думается, что авторитетному преподавателю нет нужды скрывать свою близость, дружеское расположение. Настораживают и отталкивают обучаемых обращения, проникнутые равнодушием, холодностью, неприязнью, презрением, издевкой.

Процесс совместного решения познавательных задач включает многообразие обращений к обучаемым: обращение-сообщение, обращение-вопрос, обращение – побуждение к действию.

При обучении преподаватель учебного центра грамотно формулирует вопросы, отвечает и поясняет ответы, по каждому вопросу высказывает личное мнение – положительное, отрицательное, нейтральное, побуждая к определенной деятельности, выражает эмоции – согласие, несогласие, радость, огорчение, благодарность, организывает диалог таким образом, чтобы взаимодействие с обучаемыми естественно и непринужденно перерастало официальные рамки, трансформируясь в межличностное общение, обучающиеся переходят на личные примеры по работе по технологии выполнения работ, преподаватель анализирует и подводит итоги правильно они выполняют рабочий процесс или с нарушением, рассказывая технологию.

Принципиальное значение имеет культура волеизъявления преподавателя. Сотрудничающий характер взаимодействия с обучаемыми обязывает преподавателя к минимуму сводить использование прямых команд и приказов, глаголов повелительного наклонения – «встать», «сесть», «отвечай» и т. д., так лучше проводить занятия с контролёрами пути, бригадирами по текущему содержанию пути, с монтерами пути и сигналистами на оборот требуется в приказном порядке.

Для преподавателя учебного центра нормой является обучение, построенное на разнообразных формулах вежливости: «пожалуйста», «будьте добры», «прошу вас» и др.

В процессе общения преподаватель создает коммуникативную обстановку, стимулирующую речевую активность обучаемых. Важно не выискивать ошибки или неточности в их суждениях, а выражать живой интерес к обмену информацией, подчеркивать достоинства, а не слабости, не торопить с ответом, не перебивать.

Ввиду того, что жесткий отказ ведет к нарушению кооперативности общения используются тактичные формы: *«Извините, я не могу этого сделать»*; *«Сожалею, но выполнить вашу просьбу не в силах»* и пр.

Важной характеристикой вербального и невербального поведения преподавателя является стиль речи. В социолингвистике различаются две его основные разновидности: официальный, предназначенный для делового общения, и неофициальный, обиходно-разговорный, располагающий к установлению межличностных контактов.

Функциональные стили речевого поведения отличаются друг от друга выбором лексики и экспрессивных средств – мимики, жестов, пантомимики и др. Преподавателю нужна гибкость перехода от одного стиля к другому, учет конкретной ситуации общения.

С годами у каждого педагога складывается свой стиль речевого поведения, соответствующий его творческой индивидуальности. Это проявляется в определенной манере самовыражения – лексике, интонации, мимике, пантомимике. Однако профессиональный этикет обязывает к речевой дисциплине, неукоснительному соблюдению литературных норм, налагает категорический запрет на использование диалектизмов, вульгаризмов (тона, лексики) и в формальном, и в неформальном общении с обучаемыми.

Педагогическая тактика, рассчитанная на живое общение, предполагает развитую способность преподавателя к речевой импровизации. Она переживается как озарение, являющееся результатом интуитивного, т. е.

неосознанного, решения психолого-педагогических задач. Однако импровизация – не случайность, ибо оплачивается предельным напряжением интеллектуальных, эмоциональных и волевых сил. Именно тогда и происходит мгновенное «интуитивное логическое осмысление» сложившейся ситуации и принятие оптимального решения.

Внутренняя, субъективная, и внешняя, объективная, стороны педагогической импровизации взаимосвязаны. Культура импровизации выражается в том, что эмоциональные и интеллектуальные переживания преподавателя находят адекватное выражение в речевом поведении. Решающую роль играют профессиональная эрудиция и опыт по обучаемому предмету. Поэтому педагогическая импровизация трактуется как механизм трансформации знаний, убеждений, техники в творчестве, профессиональных действиях.

Внутренняя и внешняя собранность, энергичность, уверенность в своих силах, оптимистическое восприятие обучаемых, выражение доброжелательности помогают завоевать инициативу во взаимодействии с ними, проявить необходимую реактивность и адекватность речевых действий, поддержать гармоническое равновесие между самовыражением и активностью аудитории.

Как видим, речевая импровизация обеспечивается развитой способностью к концентрации и распределению внимания, богатым воображением, нестандартностью профессионального мышления, языковой раскованностью.

Умело организованный диалог позволяет преподавателю решать многообразные педагогические задачи: устанавливать взаимопонимание, выявлять различные подходы в трактовке обсуждаемых проблем, например действия монтера пути в чрезвычайных ситуациях, создавать ситуации свободного выбора личностной позиции, на основе обратной связи своевременно вносить коррективы в знания работников по порядку действий согласно инструкциям.

В повседневном учебном – воспитательном общении преподаватель пользуется двумя формами речи – диалогом и монологом. Устный диалог как обмен речевыми реакциями, репликами предшествовал появлению монолога. В отличие от спонтанно протекающего коммуникативного диалога учебная беседа характеризуется четкой тематической направленностью. Подготовка к ней, как правило, включает продуманный выбор системы вопросов.

В учебных целях широко применяются различные формы *монологической речи* – рассказ, объяснение, лекция. Особенностью педагогического монолога является непрерывность достаточно продолжительного высказывания преподавателя при отсутствии нацеленности на непосредственную речевую реакцию аудитории.

Педагогические монолог и диалог взаимосвязаны. В чистом виде монолог используется в редких случаях. Лишенный направленности на активное взаимодействие со слушателями, он становится трудно воспринимаемым, порождая опасность потери взаимопонимания с ними, например при изучении инструкции правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации и его приложений.

Коммуникативное воздействие, предназначенное для установления непосредственных духовных контактов преподавателя с обучаемыми, изначально диалогично и импровизационно.

Диалогическая ориентированность – существенный показатель культуры речевого поведения преподавателя. Перестройку процесса воспитания справедливо связывают с овладением мастерством диалога.

Коммуникативный диалог – элементарный акт педагогического общения. С него начинается и заканчивается любая совместная деятельность. Игнорирование, недооценка его значения неумолимо оборачиваются снижением ее результативности.

В отличие от дидактического диалога, доминантой которого является направленность на реализацию образовательных целей, назначение коммуникативного диалога – ориентирование и мобилизация обучаемых на

решение предстоящих задач. У опытных педагогов он не отнимает много времени. Исключение составляют «разговоры по душам», когда неформальное общение становится самоцелью. Избыток разговоров не по делу, выяснение отношений за счет учебного времени способны дезорганизовывать дидактический процесс.

Развертывание общения преподавателя с обучаемыми начинается с первой инициативной реплики, выполняющей функцию речевого стимула и носителя темы беседы.

Выделяют следующие основные типы высказываний: этикетные формулы – приветствия, выражения благодарности, извинения и т. п.; запрос информации (вопрос, просьба); выражение эмоций; информирование, комментирование обстоятельств общения; фактические высказывания, не несущие серьезной информации, но направленные на поддержание разговора.

Диалогическое общение может реализоваться как диалог, трилогии и полилог. В регламентированном учебно-воспитательном взаимодействии доминирует полилог. Возникающий на занятии диалог обычно протекает в присутствии третьих лиц. Поли логический, или учебный, диалог реализуется как фронтальная беседа с аудиторией.

В любом диалоге происходит периодическая смена ролей слушающего и говорящего. Известны два типа слушания – функциональное, нацеленное на безошибочное восприятие и анализ полученной информации, и личностное, сопровождаемое сопереживанием собеседнику.

Эмпатийное слушание – предпосылка адекватности речевого поведения педагога, оперативности его профессиональных реакций, предупреждение возникновения коммуникативных барьеров.

В установлении межличностных контактов преподавателя и обучаемых приоритет принадлежит вопросам, имеющим коммуникативную направленность, нацеленным на привлечение к себе внимания, побуждение к определенным реакциям и поступкам, эмоциональному сопереживанию.

Речевому взаимодействию свойственна определенная динамика. Ответственным этапом является наведение «психологических мостов», «накопление согласия». Имеет смысл начинать разговор с нейтральной, но достаточно актуальной для аудитории темы – о погоде, политических новостях, телепередачах, событиях на производстве и т. д.

Вопросы ставятся легко, без настойчивых требований на них отвечать. При этом важно избегать всего, что может разъединить собеседников. Убедительным признаком адекватного речевого поведения преподавателя является сокращение пауз между вопросами и ответами обучаемых, их инициативные высказывания, уменьшение количества односложных реакций. Постепенно выжидательность поведения сменяется речевой раскованностью и ответной доброжелательностью.

В своем большинстве современные педагоги учебных центров ориентированы на демократический стиль общения с обучаемыми. Однако в повседневной практике равно партнёрство обучающего с обучаемыми нередко оказывается декларативным.

Характерными признаками педагогического доминирования выступают в диалоге:

- 1) злоупотребление длительными и громогласными высказываниями;
- 2) навязывание собственного мнения и готовых решений;
- 3) нетерпимость к инакомыслию;
- 4) нежелание до конца выслушать и понять собеседника;
- 5) стремление поставить несогласного «на место»;
- 6) злоупотребление замечаниями, сковывающими речевую активность партнера.

Весьма сложным видом речевой деятельности преподавателя является спор, в процессе которого ему приходится возражать кому-то, доказывать что-то. Только высокая культура этого вида диалога страхует от опасности превратить его в ссору, т. е. состояние взаимной вражды.

Культура спора обеспечивается соблюдением следующих педагогических правил:

1. Восприятие несогласия обучаемых как естественной реакции, следствия критического отношения к информации.
2. Децентрация, т. е. восприятие спорного вопроса глазами оппонента.
3. Учет глубинных мотивов конфронтации обучаемых (потребности в личностном самоутверждении, повышении статуса в среде сверстников, обиды, эмоционального возбуждения, состояния психологического дискомфорта и пр.).
4. Выражение неизменной доброжелательности по отношению к оппоненту, невзирая на репутацию и статус.
5. Подчеркнутая корректность в острые моменты конфронтации, проявления оскорбительной несдержанности обучаемых. Например, привычное обращение на «ты» заменяется на официальное «вы» и т. д.
6. Заинтересованное и уважительное отношение к любой точке зрения, даже абсурдной, забота о сохранении и повышении престижа каждого обучаемого. Критическая оценка конкретных действий, а не личности в целом («Этот поступок представляется мне некрасивым», а не «Ты всегда стремишься сорвать урок, потому что бездельник» и др.).
7. Контроль за эмоциональной тональностью спора, чтобы предупредить его перерастание в ссору.
8. При отстаивании своего мнения использование общепринятых этикетных норм («Мне кажется», «Подумаем вместе», «Может быть, я ошибаюсь» и т. п.), готовность признать ошибки специально созданную.
9. Готовность выполнить просьбы обучаемых, учитывая их интересы, потребности, принять компромиссные решения.
10. Усиление того, что сближает с обучаемыми.
11. Терпимость, уступчивость в мелочах.
12. Стимулирование самооценки обучаемых.
13. Дисциплинирование аудитории с помощью косвенных воздействий – переключение внимания, шутки и т. д.

14. Доминирование экспрессии оптимизма.

Показателями низкой культуры диалога с обучаемыми можно считать следующие:

1. Ограничение свободы выражения мнений, в особенности несовпадающих с точкой зрения преподавателя («Хватит спорить о бесспорном», «Тебе еще рано иметь свои взгляды! Для этого нужно хотя бы знать инструкцию»).

2. Ориентация лишь на запланированные цели («Опять ты у нас, Кокарев, отнимаешь время пустыми вопросами! Я ничего не успеваю сделать!», «Не отвлекай нас, Семенова, своими заумными вопросами!»).

3. Акцентирование того, что разъединяет с обучаемыми («Как ты можешь так думать, Гаврилова? Твое несогласие с головой выдает незнание материала»).

4. Мелочная нетерпимость, придирчивость («Как ты сидишь, Игнатьева! Положи руки на стол», «Как можно не знать таких простых вещей?»).

5. Дисциплинирование путем нажима, прямого порицания («Хватит показывать, какой ты умный», «Тебе, Веремеева, лучше бы помолчать и вспомнить о полученной неудовлетворительной оценке!»).

6. Угрозы («Попробуйте не выполнить это задание!»).

7. Упреки («Сколько раз напоминал, а ты...», «Я тебя предупреждал, а ты не хотел слушать...!»).

8. Унижение достоинства («Такого ленивого ученика у меня еще не было!», «Ну посмотрите на этого „профессора“! Лучше бы постригся»).

9. Высмеивание («Ребята, кого напоминает Лазарев? СанчоПанса, правда? Такой же толстый и ленивый»).

10. Демонстрация своего превосходства в различной форме: прямой («У тебя что, в голове – две извилины?»), смягченной («Ты вроде понятливый, Гальперин, а говоришь несуразности»), скрытой («Тут не в чем сомневаться, Никифорова, каждому нормальному человеку это ясно!»).

11. Ссылка на свой статус и жизненный опыт как аргумент в споре («Я работаю 20 лет, как ты можешь сомневаться в моих знаниях?»).

12. Менторство («Запомни, Хламова, так себя культурные люди не ведут», «Стыдно не знать элементарных вещей»).

13. Использование лести, показной доброты, улыбки, ласкательного вокатива (Наташенька, Сереженька) или обмана, запугивания в манипулятивных целях для извлечения своей выгоды, достижения эгоистических целей.

14. Доминирование экспрессии пессимизма («Ничего-то вы не умеете. И что мне с вами делать, ума не приложу», «Не представляю, как вы сдадите экзамены»).

Как видим, ведение коммуникативного диалога с учащимися требует от преподавателя высокой культуры – лингвистической, нравственной, психологической, педагогической.

Экспрессивность

Речи, лишенной экспрессии (от лат. «expressio» – «выражение»), не бывает. Даже самая вялая, малосодержательная реплика несет оттенок определенных эмоциональных состояний – интеллектуальной пассивности, незаинтересованности в общении, а может быть, и иных – усталости или нежелания обнаруживать свои подлинные мысли и чувства. Экспрессия позволяет усилить изобразительность и выразительность слова.

Между профессиональным мастерством педагога и актера имеется сходство, поскольку объектом их воздействия является духовный мир личности, а основным средством выступает речевая экспрессия. Высокий уровень ее развития характеризуется как артистический, т. е. искусный, мастерский, виртуозный.

Каждый преподаватель широко использует в педагогических целях пристальный взгляд, укоряющее покачивание головы, улыбку или огорченное выражение лица, жесты утверждения и отрицания. Выразительным бывает не только оживленная мимика и энергичная жестикуляция, но и состояние

статики, телесная неподвижность. Намеренно затянутая пауза и даже покашливание помогают обучаемым лучше понять педагога.

Культура речевого поведения предполагает осмысление преподавателем своих экспрессивных проявлений, их критическую самооценку, культивирование естественной самобытности языка и сознательное использование его в учебно-воспитательных целях. К сожалению, у многих преподавателей замечена стереотипность эмоционального самовыражения. И более выразительными оказываются не положительные, а негативные чувства, проявляемые по отношению к обучаемым.

Экспрессивность речевого поведения преподавателя обусловлена использованием выразительных средств разных уровней.

На лексико-семантическом уровне она зависит от выбора слов. Выражению переживаемых эмоций способствуют междометия, усилительные частицы, союзы.

На синтаксическом уровне речевая экспрессия связана с использованием восклицательных, повелительных, сослагательных конструкций, незавершенных предложений, риторических вопросов, восклицаний, анафор (повтора слова и грамматических конструкций в начале предложения), эпифор (повтора слова или их сочетаний в конце предложения), инверсии.

Средством выразительности выступает образность, метафоричность слова, т. е. оперирование речевыми формами, имеющими переносный смысл. Уместно используемые поговорки, пословицы, фразеологизмы, крылатые слова помогают учителю ярко и лаконично выразить мысли и чувства.

Хочу рассказать, как я на практике применяю психолого-педагогические особенности вербального этикета при профессиональной подготовке групп монтеров пути 2-3 разряда, сигналистов, бригадиров по текущему содержанию пути.

При профессиональной подготовке монтеров пути 2-3 разряда, большинство обучающихся пришли с других предприятий или с учебных

заведений, обученных по другой специальности, кто-то - после школы или армии.

Когда они приходят на первую пару, я их приветствую: «Здравствуйте, будущие работники путевого хозяйства ОАО «РЖД»». Как куратор группы, придерживаясь делового стиля речи, подробно рассказываю правила учебного центра, касающиеся обучения, проживания, поведения обучающихся и меры взыскания за нарушения регламента образовательного процесса, настраиваю их на учебный процесс.

Они ни дня не работали на железной дороге и не знают, что из себя представляет профессия «монтер пути», как устроена и работает Российская железнодорожная компания. При их обучении придерживаюсь демократического стиля речи, большое внимание уделяю нравственности речевого поведения - вежливое, терпимое отношение к личности обучаемого независимо от его возраста, успеваемости и поведения. Например, лекцию по предмету «Устройство и текущее содержание железнодорожного пути» строю следующим образом: сначала монолог с наглядными примерами, слайдами, занятия на полигоне с показом материалов, затем диалог с обсуждением пройденного материала, в ходе которого заслушиваю ответы по пройденной теме, насколько обучающиеся поняли и выучили материал. Если у обучающихся возникают затруднения - стараюсь подтолкнуть их наводящими вопросами к правильному пониманию темы согласно инструкций. Важно проводить лекции в неформальном виде, в форме диалога с каждым обучающимся отдельно. Это делается для того, чтобы обучающиеся, ни разу не видевшие железную дорогу и не работавшие ещё в Российской железнодорожной компании, должным образом изучили путевое хозяйство, нормативные документы, технологию выполнения работ. Жесткая манера речи и общения способствует дисциплине обучающихся, выполнению ими регламента обучения (посещение учебных занятий строго по расписанию без опозданий, своевременная сдача заданий и работ, контроль внешнего вида, соблюдение делового стиля в одежде). В случае нарушения регламента

обучения, обучающиеся обязаны предоставить преподавателю объяснительные. Также о случаях нарушения регламента учебные центры сообщают на предприятия, что приучает курсантов к дисциплине и ответственности, подготавливая их к работе в дистанции пути.

При профессиональной подготовке сигналистов, обучающиеся поступают с предприятия уже имея опыт работы монтерами пути. Когда они приходят на первую пару, я их приветствую: «Здравствуйте, работники путевого хозяйства ОАО «РЖД». Как куратор группы зная, что они обучались в учебных центрах, соблюдая деловой стиль речи, подробно рассказываю и спрашиваю у них правила учебного центра, касающиеся обучения, проживания, поведения обучающихся и меры взыскания за нарушения регламента образовательного процесса. Так как эти обучающиеся уже имели опыт подготовки в учебных центрах, они, как правило, уже настроены учиться, без нарушения регламента.

При их обучении комбинирую демократический и авторитарный стили речи. Лекции строю в форме информационного монолога с конспектированием норм и правил согласно инструкциям, с рассмотрением всех схем ограждения на перегоне, вблизи станции и на станции. Занятия в форме диалога провожу только по определенным темам, например «Действия сигналиста в чрезвычайных ситуациях».

Элементы авторитарного стиля общения закрепляют у обучающихся дисциплинированное выполнение регламента образовательного процесса (посещение учебных занятий строго по расписанию без опозданий, своевременная сдача заданий и работ, соблюдение делового стиля в одежде). Обучающиеся сигналисты приучены к дисциплине и ответственности, подготовлены к работе в дистанции пути.

При профессиональной подготовке бригадиров по текущему содержанию пути, обучающиеся поступают с предприятия, имея большой опыт работы монтерами пути и исполняющими обязанности бригадиров пути. После обучения в учебном центре эти обучающиеся должны стать руководителями. Когда они приходят на первую пару, я их приветствую: «Здравствуйте,

будущие руководители в путевом хозяйстве ОАО «РЖД». Зная, что они обучались в учебных центрах не один раз, соблюдая деловой стиль речи, подробно спрашиваю у них правила учебного центра, касающиеся обучения, проживания, поведения обучающихся и меры взыскания за нарушения регламента образовательного процесса. Так как эти обучающиеся уже имеют достаточный опыт подготовки в учебных центрах, они настроены учиться без нарушения регламента.

При их обучении придерживаюсь демократического стиля речи. На своих занятиях использую жесткое, стереотипное программирование учебно-воспитательного взаимодействия. Лекции строю в форме информационного монолога со строгим изучением норм и правил, с рассмотрением всех технологических процессов согласно инструкциям. К минимуму свожу императивный стиль общения и использование прямых команд и приказов. Отдаю предпочтение сотрудничающему характеру взаимодействия с обучающимися. Практические занятия строю в форме диалога с каждым отдельно, так как необходимо убедиться в стопроцентном усвоении материала каждым обучающимся.

Так как у обучающихся бригадиров есть большой опыт работы в ОАО «РЖД», дисциплина у этих обучающихся высокая. Эти курсанты без замечаний соблюдают регламент образовательного процесса (посещение учебных занятий строго по расписанию без опозданий, своевременная сдача заданий и работ, соблюдение делового стиля в одежде, участие в культурных мероприятиях учебного центра). Обучающиеся подготовлены к работе руководителями среднего звена в дистанции пути и сами готовы обучать работников дисциплине и ответственности.

Вывод как рекомендации преподавателю надо соблюдать общие правила делового этикета это:

1. Пунктуальность.
2. Собранность и аккуратность.
3. Не говорите лишнего.

4. Хороший язык общения.

5. Умение общаться.

6. Внешний вид преподавателя. Преподаватели учебного центра ОАО «РЖД», должны быть одеты по форме со знаками отличия.

При профессиональной подготовке монтеров пути 2-3 разряда, надо придерживаться делового стиля речи, подробно рассказать правила учебного центра, касающиеся обучения, проживания, поведения обучающихся и меры взыскания за нарушения регламента образовательного процесса, настраивая их на учебный процесс. При их обучении придерживаться демократического стиля речи, большое внимание уделяю нравственности речевого поведения - вежливое, терпимое отношение к личности обучаемого независимо от его возраста, успеваемости и поведения. Важно проводить лекции в неформальном виде, в форме диалога с каждым обучающимся отдельно. И соблюдать жесткую манеру речи и общения способствуя дисциплине обучающихся.

При профессиональной подготовке сигналистов зная, что они обучались в учебных центрах, соблюдая деловой стиль речи, подробно рассказывать и спрашивать у них правила учебного центра, касающиеся обучения, проживания, поведения обучающихся и меры взыскания за нарушения регламента образовательного процесса. При их обучении комбинировать демократический и авторитарный стили речи. Лекции строить в форме информационного монолога с конспектированием норм и правил согласно инструкциям, с рассмотрением всех схем ограждения на перегоне, в близи станции и на станции. Занятия в форме диалога проводить только по определенным темам, например «Действия сигналиста в чрезвычайных ситуациях». Элементы авторитарного стиля общения закрепляют у обучающихся дисциплинированное выполнение регламента образовательного процесса.

При профессиональной подготовке бригадиров по текущему содержанию пути, зная, что они обучались в учебных центрах не один раз, соблюдая деловой стиль речи, подробно спрашивать у них правила учебного центра,

касающиеся обучения, проживания, поведения обучающихся и меры взыскания за нарушения регламента образовательного процесса. При их обучении придерживаться демократического стиля речи. Использовать жесткое, стереотипное программирование учебно-воспитательного взаимодействия. Лекции строить в форме информационного монолога со строгим изучением норм и правил, с рассмотрением всех технологических процессов согласно инструкциям. И отдавать предпочтение сотрудничающему характеру взаимодействия с обучающимися. Практические занятия строить в форме диалога с каждым отдельно, так как необходимо убедиться в стопроцентном усвоении материала каждым обучающимся.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современному преподавателю учебных центров ОАО «РЖД» необходимо владение этикетом. Не бездумное его соблюдение просто потому, что так принято или выгодно; не соблюдения этикета под предлогом, что это только мнения, тогда как важны нравственные нормы и принципы. Необходимо знание смысла и сущности этикета, осознание его соответствия и уместности.

А для этого в профессиональной подготовке преподавателей необходимо, во-первых, введение специальных курсов, программой которых будет этикет и теоретические основы обучения его правилам обучающихся учебных центров. Во-вторых, надо, чтобы обучающиеся в процессе познания азов профессии наблюдали духовное, эстетичное и этикетное поведение преподавателей учебных центров, наглядно видел, что соблюдение этикета отражает духовную сущность преподавателя, показывает (обучающимся, коллегам) отношение преподавателя к окружающим людям, его готовность к личному общению, проявлению педагогического такта.

Значительная роль этикета в педагогической деятельности, а также в жизни современного общества, объясняется рядом выполняемых им функций: движущей, определенной, распознавательной, информационный, этической, эстетической, воспитательной. Эти функции могут быть использованы и индивидуумом преподавательской деятельности. Этикет является балансиrom поведения, и, следовательно, преподаватель может выбрать наиболее успешную линию поведения, а также устремляться на возможные варианты поведения взрослых людей. Нередко соблюдение или отрицание обучающимися этикета дает преподавателю учебного центра дополнительные сведения об участниках процесса профессиональной подготовки, например, принадлежность к той или иной социальной группе и нации, представление о семье и семейном воспитании обучающихся, уровне его компетентности, настроении на коллектив, общественную жизнь и профессию. Соблюдение этикета обучающимися и преподавателем способствует установлению успешных, нередко и дружественных, отношений между ними, что создает хорошие условия для успешного обучения по профессии. Создаются условия для упрочнения в обучающихся морального потенциала и эстетического восприятия жизни, людей. Наконец, соблюдение этикета способствует саморазвитию личности, взявшей на вооружение правила, в которых проявляется уважение к людям и потребность самому, быть интересным участником общения, как делового, так и личного.

Учитывая функции этикета, преподаватель учебного центра имеет возможность разумно строить свое поведение, создавая положительные для педагогического общения условия, что способствует повышению качества его профессиональной деятельности, развитию дружественных отношений с коллегами, повышению его авторитета. Современные учебные центры ОАО «РЖД», являясь профессиональной образовательно-воспитательной системой, доступной различным по многим показателям людям (национальности, социальному положению, психологическим и возрастным особенностям, взглядам, образовательному уровню и т.д.). Правила этикета учитывают все эти различия, потому их соблюдение успешно сказывается на профессиональном образовательном процессе. Зная правила этикета, педагог знает, как вести себя наилучшим образом в той или иной группе обучающихся. Но для этого недостаточно изучения этикета на специализированных занятиях. Он должен видеть, как поступает сам преподаватель, осуществляющий профессиональную подготовку, поступает ли он в соответствии с возникшей обстановкой, успешно ли строит свои отношения с преподавателями и обучающимся, помогает ли ему соблюдение этикета добиваться успеха в педагогической деятельности.

Этикет базируется на моральных, нравственных и организационных основах. Прежде всего, он несет в себе моральную нагрузку, укрепляя духовное состояние общества, являясь фактическим отражением в поведении личности норм морали. Можно сказать, что этикет дает преподавателю учебного центра технику поведения, позволяющую ему показывать нравственное отношение к окружающим людям.

Организационная основа этикета обнаруживается в наглядном проявлении преподавателем уважения и доброжелательности к обучающимся, в выполнении для этого ряда общепринятых поведенческих действий, в придании моральному требованию уважения определенному стилю речи. Когда мы говорим об уважении, доброжелательном отношении к обучающимся, мы говорим о доброжелательном отношении, или нравственных качествах

обучающихся. Когда же мы задумываемся, как вербально проявить нравственное отношение, на помощь приходят правила этикета. Например, обучающийся видит, что преподаватель, входя в аудиторию, здоровается с обучающимися первым, и узнает, что есть такое правило: первым здоровается тот, кто приходит к коллективу людей. Но и поздороваться преподавателю следует так, чтобы настроить обучающихся на доброжелательно-деловой лад, а значит, улыбнуться, не допустить недовольного взгляда. Смотреть на обучающихся так, чтобы у них возникло ощущение доверия и уважения от встречи с преподавателем, и чтобы они тоже видели: преподаватель, как и они, доволен этой встрече. В данном случае мы говорим о технологии поведения и общения преподавателя, через которую он демонстрирует нравственное отношение к тем, кто пришел к нему овладевать профессией.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовая литература

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года с изменениями 2018-2017 года.
2. Письмо Минобрнауки России от 30.03.2015 № АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»

Научная литература

1. Жигалова М.П., Снитко Г.Н., Шубин В.А. и др. Современные технологии обучения в образовании взрослых: учеб.-метод. пособие /М.П. Жигалова [и др.]; под общ. ред. М.П. Жигаловой; Брест. гос. ун-т имени А.С. Пушкина. – Брест: БрГУ. 2013
2. А.А. Горелов, Т.А. Горелова - Этика учеб. пособие. - М.: ФЛИНТА, 2011. - 416 с.
3. С. Г. Шаповаленко Вербальные средства обучения. Учебник
4. А.С. Воронин Словарь терминов по общей и социальной педагогике ГОУ ВПО УГТУ–УПИ, 2006 – 135 с.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения М.: ИНФРА-М, 2006 - 224 с.
6. Авдулова Т. П. Возрастная психология: учебное пособие / [Т. П. Авдулова и др.]. – Москва: Академия, 2014. – 329 с.
7. Швейцер А.Благоговение перед жизнью. М., 1990. – 323 с.
8. Бим-Бад Б.М. Психология и педагогика: Просто о сложном: Популярныe очерки и этюды / Б.М. Бим-Бад. - М.: МПСУ, МОДЭК, 2010. - 144 с.
9. Бим-Бад Б.М. Психология и педагогика: Учебное пособие / Б.М. Бим-Бад. - М.: Флинта, 2014. - 158 с.
10. Бордовская Н.В. Психология и педагогика: Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения / Н.В. Бордовская С.И. Розум. - СПб.: Питер, 2013. - 624 с.
11. Бухарова Г.Д., Старикова Л.Д. Маркетинг образования. - М.: Академия, 2010. - 208 с.
12. Васильева Т.А. Основы андрагогики. - М.: КноРус, 2011. - 256 с.
13. Вульфoв Б.З. Психология и педагогика: Учебник для бакалавров / П.И. Пидкасистый, Б.З. Вульфoв, В.Д. Иванов. - М.: Юрайт, ИД Юрайт, 2012. - 724 с.

14. Гуревич П. С. Психология и педагогика: учебник / П. С. Гуревич. – Москва: Юрайт, 2014. – 478 с.
15. Денисова О.П. Психология и педагогика: Учебное пособие / О.П. Денисова. - М.: Флинта, МПСУ, 2008. - 240 с.
16. Захарова Л.Н. Психология управления: Учебное пособие / Л.Н. Захарова. - М.: Логос, 2012. - 376 с.
17. Захарова Л.Н. Психология управления: Учебное пособие / Л.Н. Захарова. - М.: Логос, 2013. - 376 с.
18. Карцева Л.В. Психология и педагогика социальной работы с семьей: Учебное пособие / Л.В. Карцева. - М.: Дашков и К, 2013. - 224 с.
19. Козлов В.В. Психология управления: Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов, Н.П. Фетискин. - М.: ИЦ Академия, 2011. - 224 с.
20. Корнилова Т. В. Методологические основы психологии: учебник для вузов / Т. В. Корнилова, С. Д. Смирнов. – Москва: Юрайт, 2013. – 490 с.
21. Корягина Н. А. Социальная психология. Теория и практика: учебник / Н. А. Корягина Е. В. Михайлова. – Москва: Юрайт, 2014. – 491 с.
22. Кравченко А.И. Психология и педагогика: Учебник / А.И. Кравченко. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 400 с.
23. Кравченко А.И. Психология и педагогика: Учебное пособие / А.И. Кравченко. - М.: ИЦ РИОР, 2010. - 112 с.
24. Кравченко В.М. Психология и педагогика: Учебное пособие / В.М. Кравченко. – М.: Риор, 2014. – 128 с.
25. Крысько В.Г. Педагогика и психология: Учебник / В.Г. Крысько. – М.: Юрайт, 2014. – 471 с.
26. Магомедов К.О. Социология и психология управления: Учебное пособие / К.О. Магомедов. - М.: РАГС, 2009. - 198 с.
27. Марцинковская Т.Д. Психология и педагогика: Учебник / Т.Д. Марцинковская, Л.А. Григорович. - М.: Проспект, 2013. - 464 с.

28. Павленко Н.Н. Психология и педагогика: Учебное пособие / Н.Н. Павленко, С.О. Павлов. - М.: КноРус, 2012. - 496 с.
29. Пастюк О.В. Психология и педагогика: Учебное пособие / О.В. Пастюк. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 160 с.
30. Петрушин В.И. Психология и педагогика художественного творчества: Учебное пособие для вузов / В.И. Петрушин. - М.: Акад. Проект, Гаудеамус, 2008. - 490 с.
31. Пидкасистый П.И. Психология и педагогика: Учебник для бакалавров / П.И. Пидкасистый. – М.: Юрайт-Издат, 2013. – 724 с.
32. Руденко А.М. Основы психологи и педагогики: общие вопросы / А.М. Руденко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 125 с.
33. Самыгин С.И. Психология и педагогика: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. - М.: КноРус, 2012. - 480 с.
34. Самыгин С.И. Социология и психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин Г.И. Колесникова, С.Н. Епифанцев. - М.: КноРус, 2012. - 256 с.
35. Симонов В.П. Педагогика и психология высшей школы. Инновационный курс для подготовки магистров: Учебное пособие / В.П. Симонов. – М.: Инфра-М, 2015. – 320 с.
36. Сластёнин В.А. Психология и педагогика: Учебный курс / В.А. Сластёнин. - М.: Юрайт, 2013. - 543 с.
37. Столяренко А.М. Психология и педагогика: Учебник для студентов вузов / А.М. Столяренко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 543 с.
38. Столяренко, Л.Д. Психология и педагогика: краткий курс лекций / Л.Д. Столяренко, В.Е. Столяренко. - М.: Юрайт, 2013. - 134 с
39. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин, В.Е. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2012. - 636 с.
40. Хасанова Г. Б., Исхакова Р. Р. Психология управления трудовым коллективом: учебное пособие - М.: КНИТУ, 2012 г.- 260 с.

41. Чернышова Л.И. Психология и педагогика: Учебное пособие / Э.В. Островский, Л.И. Чернышова; Под ред. Э.В. Островский. - М.: Инфра-М, 2015. - 381 с
42. Чиркова Т. И. Методологические основы психологии: учебное пособие / Т. И. Чиркова. – Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2013. – 404 с.
43. Шуванов В.И. Социальная психология управления: Учебник для студентов вузов / В.И. Шуванов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 463 с.
44. Юсупов Ф. М. Общая психология: курс лекций / Ф. М. Юсупов. – Казань: Казанский университет, 2013. – 143 с.
45. Кузнецов И.Ю. Настольная книга практикующего педагога. Гросс-Медиа, 2008 – 544с.
46. Ипполитова Н.А. Педагогическая риторика в вопросах и ответах. МПГУ, 2011.
47. М. Е. Виговская Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров - Москва : Дашков и К, 2014. - 144 с.
48. Культура научной и деловой речи: учебное пособие, Ч. I. Нормативный аспект. НГТУ 2013 г. 76 с.
49. Штукарева Е. Б. Культура речи и деловое общение: учебное пособиеПеро 2015 г. 315 с.
50. Стариченок В. Д., Кудреватых И. П., Рудь Л. Г. Культура речи: учебное пособие. Высшая школа 2015 г. 304 с.

Приложение №1

Западно-Сибирский учебный центр профессиональных
квалификаций структурное подразделение Западно-Сибирской
железной дороги- филиала ОАО «РЖД»

АНКЕТА

социологического опроса обучающегося

Дата заполнения анкеты «_____» _____ 20____ г.

Шифр группы _____

Профессия _____

Фамилия, инициалы, должность, место работы _____

1. Качественная оценка уровня теоретического обучения

(в свободном изложении) _____

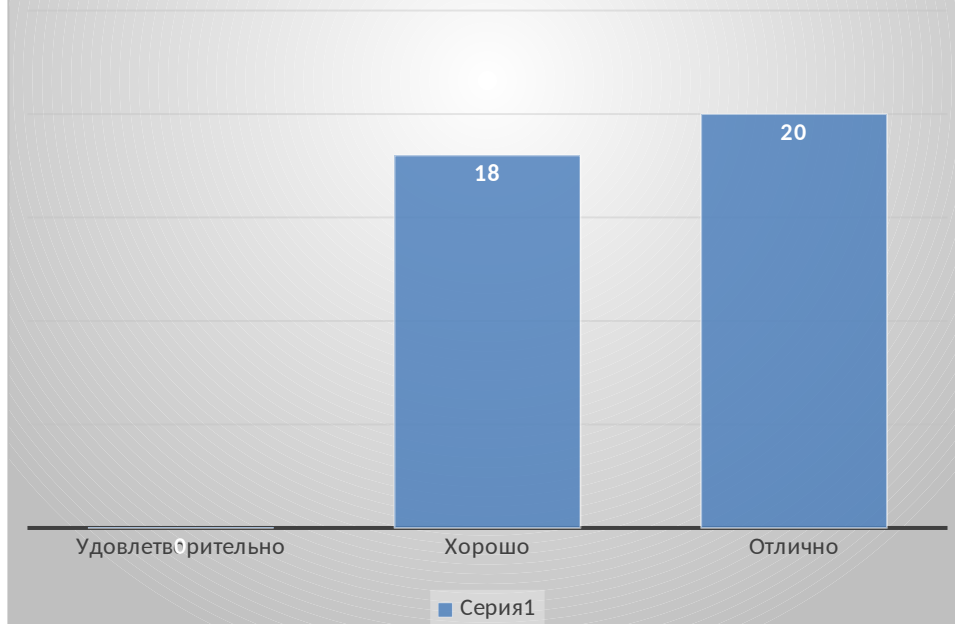
2. Качественная оценка уровня практического обучения на основании результатов выполнения практических заданий, анализа производственной ситуации (в свободном изложении) _____

3. Выводы об готовности к самостоятельной трудовой деятельности _____

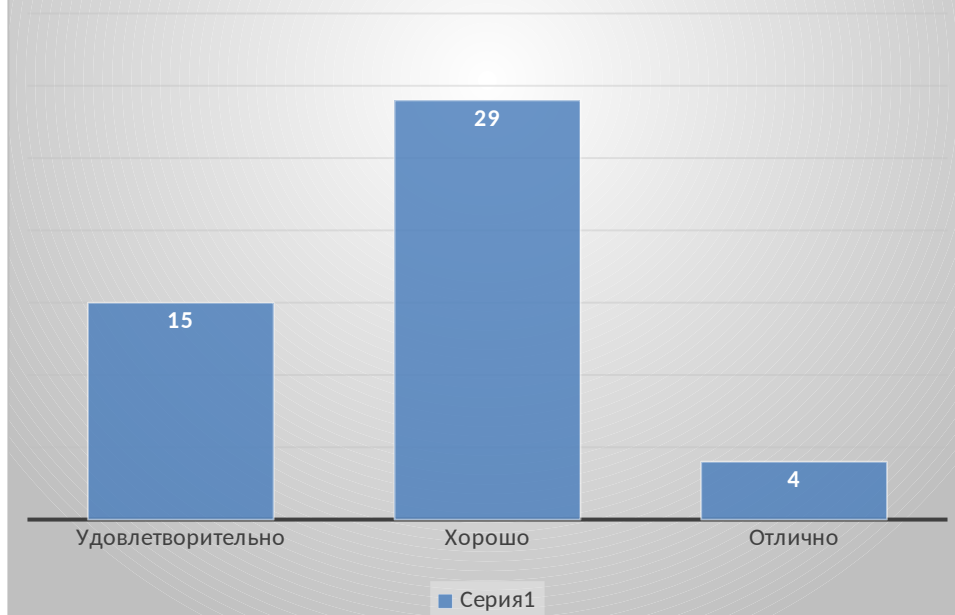
4. Предложения учебному центру профессиональных квалификаций _____

Социальный опрос по качеству обучения обучающихся по профессии монтер
пути 2-3 разряда опрошено 2 группы, всего 48 человек.

Качественная оценка уровня теоретического обучения

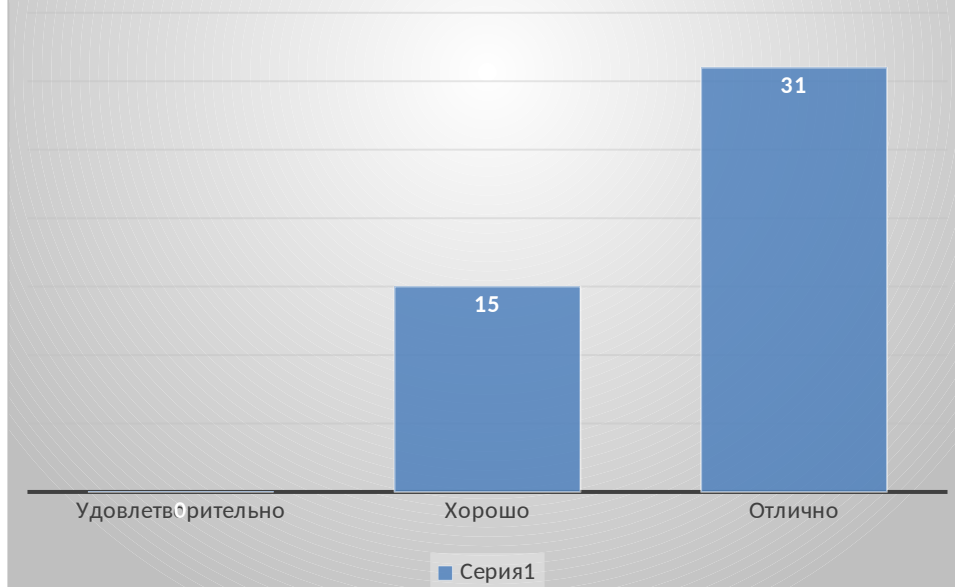


Качественная оценка уровня практического обучения

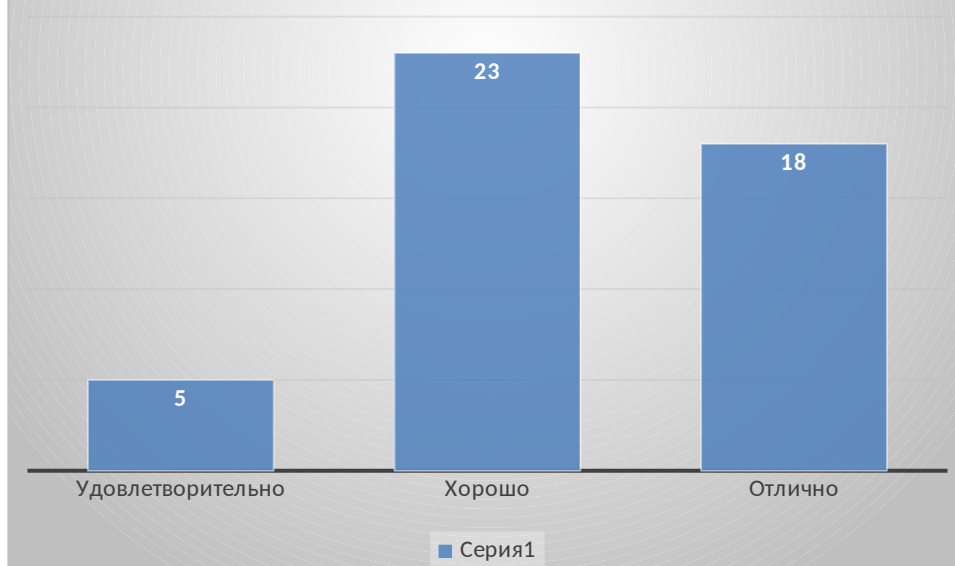


Социальный опрос по качеству обучения обучающихся по профессии
сигналист опрошено 2 группы, всего 46 человек.

Качественная оценка уровня теоретического обучения

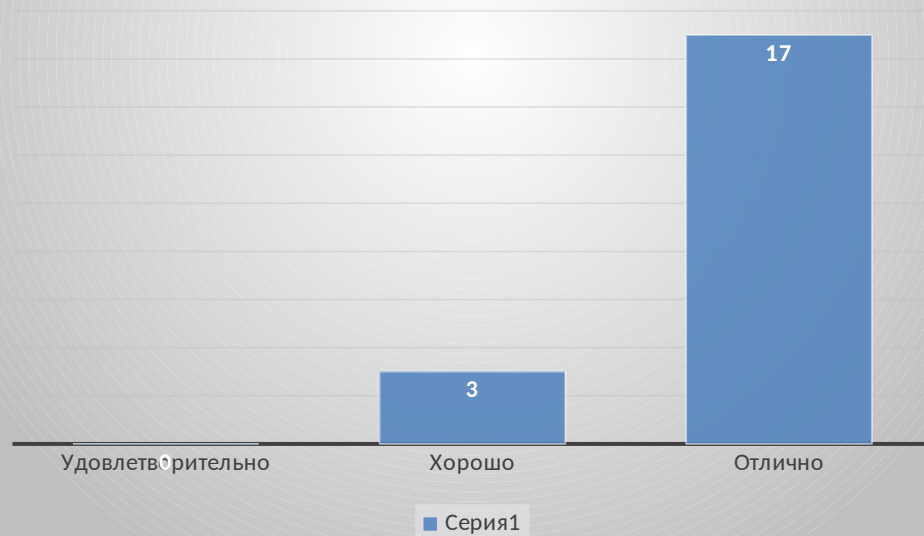


Качественная оценка уровня практического обучения

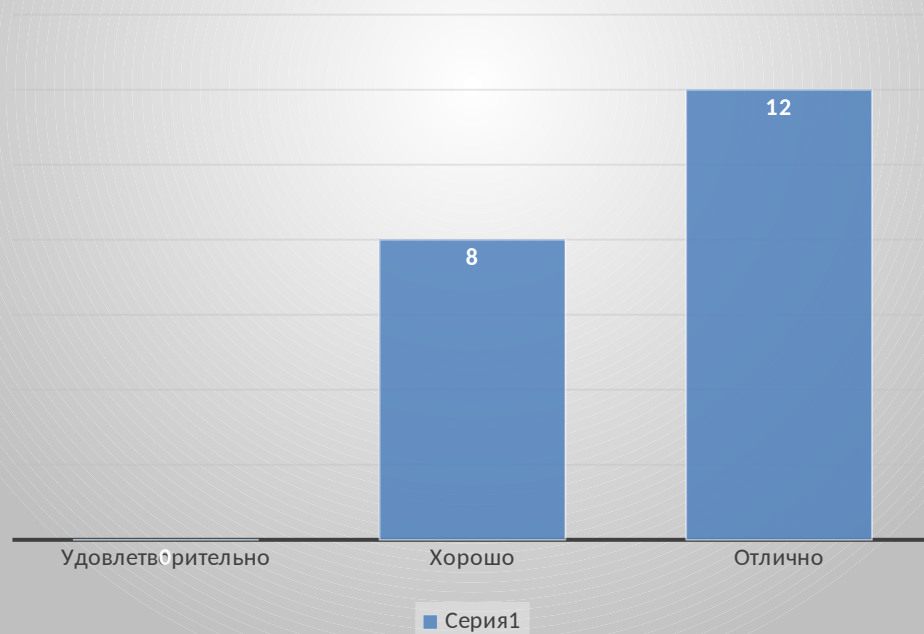


Социальный опрос по качеству обучения обучающихся по профессии бригадир по текущему содержанию пути опрошено 1 группа, всего 20 человек.

Качественная оценка уровня теоретического обучения



Качественная оценка уровня практического обучения



Количество обученных по профессиям в Омском подразделении 2018г

