**Консультация для воспитателей**

**«Планирование и организация работы по речевому развитию дошкольников в условиях реализации ФГОС ДО»**

Планирование и организация работы по речевому развитию дошкольников строится на научных основах и ориентируется на качество образования. Содержание работы определяется предварительной диагностикой и учитывает требования детей, родителей, педагогов и, конечно, соответствует социальному заказу государства, представленному в виде целевых ориентиров: «Ребенок достаточно хорошо владеет устной речью, может выражать свои мысли и желания, использовать речь для выражения своих мыслей, чувств и желаний, построения речевого высказывания в ситуации общения, выделять звуки в словах, у ребенка складываются предпосылки грамотности» (ФГОС ДО).

Основная **цель** речевого развития формирования устной речи и навыков речевого общения с окружающими на основе овладения литературным языком.

Подробно проанализируем **задачи** речевого развития во ФГОС ДО:

***овладение речью как средством общения и культуры*** (это значит, надо сформировать устную речь детей на таком уровне, чтобы они не испытывали трудностей в установлении контактов со сверстниками и взрослыми, чтобы их речь была понятна окружающим),

***обогащение активного словаря***(происходит за счет основного словарного фонда дошкольника и зависит от нашего с вами словаря и словаря родителей, для расширения словаря детей создаются благоприятные условия при комплексно - тематическом планировании работы),

***развитие связной, грамматически правильной диалогической и монологической речи***(наша связная речь состоит из двух частей-диалога и монолога. Строительным материалом для неё является словарь и освоение грамматического строя речи, т.е. умение изменять слова, соединять их в предложения),

***развитие речевого творчества*** (работа не простая, предполагает что, дети самостоятельно составляют простейшие короткие рассказы, принимают участие в сочинении стихотворных фраз, придумывают новые ходы в сюжете сказки и т.д. Все это становится возможным , если мы создаем для этого условия),

***знакомство с книжной культурой, детской литературой, понимание на слух текстов различных жанров детской литературы*** (Главная проблема состоит в том, что книга перестала быть ценностью во многих семьях, дети не приобретают опыт домашнего чтения - слушания, книга должна стать спутником детей),

***формирование звуковой аналитико-синтетической активности как предпосылки обучения грамоте***(изучение процессов различения звуков и соединения их в слова),

***развитие звуковой и интонационной культуры, фонематического слуха***(ребенок усваивает систему ударений, произношение слов и умение выразительно говорить, читать стихи)

Основные **составляющие речевой развивающей среды** дошкольного образовательного учреждении:

* целенаправленная и систематическая работа над речевым развитием детей во всех видах детской деятельности;
* правильная речь взрослых;
* обеспечение развивающей предметно-пространственной среды в ДОУ;
* участие родителей в речевом воспитании детей.

Рассмотрим эти составляющие подробней.

Планирование по речевому развитию в ДОУ представляет собой скоординированную систему мероприятий, которая предусматривает порядок, последовательность и сроки выполнения всех направлений работы.

**Единые принципы планирования работы по речевому развитию:**

* Реализация всех задач речевого развития в их взаимосвязи.
* Деятельностный подход к планированию работы (активная, разносторонняя, самостоятельная деятельность ребенка).
* Последовательное нарастание требований к речи детей.
* Индивидуальный подход к детям.
* Учет конкретных условий.
* Систематичность педагогического воздействия на речь.

**Виды планирования:**

* перспективный - динамический процесс, который нуждается в постоянной корректировке в связи с конкретными результатами. Основная задача– обеспечить научно-обоснованный подход к образовательному процессу и такую его организацию, которая позволила бы вести систематическую работу.
* календарный - ведется с учетом времени года.
* календарно-перспективный - синтез календарного и перспективного планов. Удобно использовать картотеки занятий, наблюдений, игр, дидактических речевых упражнений, развлечений, фольклорных текстов.

Календарно-перспективный план отражает все **разделы речевого развития дошкольников:**

1) совместная деятельность педагога и детей (игры, занятия по теме),

2) совместная творческая, речевая деятельность детей (общение, игры),

3) работа с родителями по развитию речи детей,

4) результаты усвоения темы в виде условных обозначений: овладел(+), недостаточно овладел (А), не овладел (-),

5) индивидуальная работа.

Работа по речевому развитию дошкольников ведется на протяжении всего времени пребывания ребенка в ДОУ.

Основными **формами** педагогического взаимодействия в настоящее время стали ситуации образовательного характера и ситуации общения. Ведущими выступают образовательные ситуации, ситуации общения, они могут быть заранее спланированы педагогом или возникнуть спонтанно.

Образовательная ситуация в отличие от занятия позволяет осуществлять дифференцированный подход к детям в большей степени индивидуализировать процесс обучения. Данная форма работы характеризуется следующими особенностями. Образовательная ситуация планируется и организуется   в любое время  в режиме дня, чаще всего утром, вечером или во время прогулки. Это способствует органическому включению обучения в повседневную жизнь ребенка, его интеграции с игровой, бытовой деятельностью и процессом общения в группе. Она длится 3-5 до 10 минут в зависимости от возраста детей. Предполагает участие небольшой подгруппы детей (от трех до восьми) в зависимости от их желания и особенностей содержания ситуации. Можно организовать несколько образовательных ситуаций с одним дидактическим средством (сюжетная картина, игрушка, книга, природный материал) с целью решения постепенно усложняющихся задач познавательно речевого характера. Предполагается возможность и необходимость повтора одной и той же образовательной ситуации с разными подгруппами детей. Образовательные ситуации могут быть реально-практическими и игровыми. К реально-практическим  можно отнести рассматривание картины, предмета, чтение литературного текста, разучивание стихотворения и т.д. К игровым – ситуации с дидактической куклой: «Напоим куклу чаем», "Оденем куклу на прогулку" и т.д.

Соотношение игровых и реально-практических ситуаций в процессе обучения зависит от возраста детей. В младшем и среднем возрасте преобладают игровые ситуации: рассматривание игрушек, картинок и даже чтение литературных произведений лучше организовывать с использованием игрового персонажа.       В старшем возрасте возрастает роль реально-практических образовательных ситуаций. Теперь знакомство с содержанием литературного произведения становится целью самого ребенка, и воспитатель выступает в роли помощника.

В старшем возрасте игровые ситуации по прежнему включаются в процесс обучения, но являются проблемными по своему содержанию и включают более сложные игровые задачи.  В этом возрасте идет организация многих образовательных ситуаций, направленных на решение постепенно усложняющихся задач: дети учатся доброжелательно общаться с собеседником, задают вопросы, выстраивая их в логической последовательности, обобщают полученные сведения в единый рассказ, учатся презентовать составленный текст.

В ходе режимных моментов в младшем возрасте наиболее оптимальным является общение с взрослым, воспитатель дает образец правильной речи при проговаривании потешек, поговорок во время проведения культурно-гигиенических процедур, в процессе приучения детей к самообслуживанию. При проведении культурно-гигиенических процедур воспитатель организует рассматривание предметов: при накрывании на стол – предметов посуды, при умывании – предметов гигиены, при одевании на прогулку и подготовке ко сну – предметов одежды.

 В среднем возрасте воспитатель обращает внимание детей на свойства и качества предметов, с которыми они действуют, организует экспериментирование для выявления их особенностей.

В старшем возрасте характерно критическое, оценочное отношение к речи окружающих, у детей развивается контроль за точностью своего высказывания, поэтому в ходе режимных моментов дети устанавливают и проговаривают следственные связи в  необходимости умывания, последовательности чистки зубов, последовательности и  одевания, для чего проводится утренняя гимнастика и т.д.

В процессе самостоятельной деятельности дети овладевают нормами и правилами речевого общения, как со сверстниками, так и с взрослыми. В младшем возрасте дети учатся согласовывать свои действия, договариваясь о действиях в игре с партнером, дети учатся вступать в контакт с окружающими, выражают свои мысли, чувства, впечатления. В среднем возрасте появляется инициатива в разговоре. Дети проявляют интерес и самостоятельность в использовании простых форм объяснительной речи. Самостоятельно решает бытовые и игровые задачи посредством общения с взрослыми и сверстниками.

В старшем возрасте в процессе игры возникают ситуации, в которых ребенку необходимо задавать вопросы, интересоваться мнением других, расспрашивать об их деятельности и событиях их жизни. В этом возрасте формируется коллективное общение, поэтому  созданиесовместных детских проектов, в ходе которых дети учатся  обговаривать тему, проговаривать последовательность работы,  обсуждать результат  своей деятельности - является необходимым условием для коллективного общения.

Итак, рассмотрим примерную циклограмму работы по речевому развитию в режимных моментах.

***утром*** — индивидуально-коррекционную работу по различным речевым задачам, дидактические развивающие игры, игры-хороводы, подвижные игры со словами;

***на первой прогулке*** — наблюдения за явлениями природы и общественной жизни, художественное слово, которое сопровождает самостоятельную активную речевую деятельность детей, поручения воспитателя с отчетом об их выполнении;

***на второй прогулке*** — индивидуально-коррекционную работу по развитию речи, игровую деятельность, выполнение трудовых поручений с отчетом об их выполнении;

***вечером*** — художественно-речевую деятельность: чтение и рассказывание художественных произведений, заучивание стихов, игры-драматизации, различные виды театра, игровую деятельность, просмотр телевизионного передач, видеофильмов.

Из всех перечисленных видов работы ежедневно планируется 2-3 вида.

Рассмотрим методы и приемы речевого развития дошкольников. Они применимы как в ходе режимных моментов, так и в ходе ООД.

**Методы** развития речи1.Наглядные: Непосредственное наблюдение и его разновидности (Наблюдения в природе, экскурсии) Опосредованное наблюдение (изобразительная наглядность: рассматривание игрушек и картин, рассказывание по игрушкам, картинам) 2. Словесные: чтение и рассказывание художественных произведений, заучивание наизусть, пересказ, обобщающая беседа, рассказывание без опоры на наглядный материал. 3. Практические: дидактические игры, игры - драматизации, инсценировки, дидактические упражнения, пластические этюды, хороводные игры.

А сейчас обратимся к планированию и организации **ООД по речевому развитию**. Для этого вспомним основные направления по речевому развитию дошкольников.

1. Воспитание звуковой культуры речи.

Понятие «звуковая культура речи» широко и своеобразно. Оно включает собственно произносительные качества, характеризующие звучащую речь *(звукопроизношение, дикция и т. д.)*, элементы звуковой выразительности речи *(интонация, темп и др.)*, связанные с ними двигательные средства выразительности *(мимика, жесты)*, а так же элементы культуры речевого общения *(общая тональность детской речи, поза и двигательные навыки в процессе разговора)*. Составные компоненты звуковой культуры: речевой слух и речевое дыхание - являются предпосылкой и условием для возникновения звучащей речи.

Попробуем произнести скороговорку:

Стоит гора.

В горе нора.

В норе зверёк.

Зовут - сурок.

С различной степенью громкости: шепотом, вполголоса, громко; с различной скоростью: медленно, умеренно, быстро.

2. Словарная работа.

1- обогащение **словаря новыми словами**, усвоение детьми ранее неизвестных **слов**, а также новых значений ряда **слов**, уже имеющихся в их лексиконе. Обогащение **словаря происходит**, в первую очередь, за счет общеупотребительной лексики *(названия предметов, признаков и качеств, действий, процессов и др.)*;

2 - закрепление и уточнение **словаря**: углубление понимания уже известных **слов**, наполнение их конкретным содержанием, на основе точного соотнесения с объектами реального мира, дальнейшего овладения обобщением, которое в них выражено, развитие умения пользоваться общеупотребительными **словами**;

3 - активизация **словаря**. Усваиваемые детьми **слова** делятся на две категории: пассивный **словарь** (**слова**, которые ребенок понимает, связывает с определенными представлениями, но не употребляет) и активный **словарь** (**слова**, которые ребенок не только понимает, но активно, сознательно при всяком подходящем случае употребляет в речи). В **работе с детьми важно**, чтобы новое **слово вошло в активный словарь**, что происходит при закреплении и воспроизведении **слова в речи ребенка**. Следует обращать внимание на уточнение значения **слов** на основе противопоставления антонимов и сопоставления **слов**, близких по значению, а также на усвоение оттенков значений **слов**, на развитие гибкости **словаря**, на употребление **слов в связной речи**, в речевой практике.

4 - устранение из речи детей нелитературных **слов** *(диалектные, просторечные, жаргонные)*.

**Игра "Часть – целое"**

Панцирь – черепаха Хобот – слон

Стержень – ручка Страница – книга, тетрадь

Клешня – рак, краб Копыто – лошадь, корова

Вымя – корова, коза Грифель – карандаш

Клавиши – рояль, пианино Усы – кошка, жук и т. д.

Книга – библиотека Руль – машина, велосипед

Крыло – птица Коготь – птица, зверь

Дерево – лес Зерно – колосок

Паста – тюбик Ноготь – палец

Колесо – машина, велосипед Жало – пчела

Зрачок – глаз Стрелка – часы

Лепесток – цветок Палец – рука

Лист – дерево, кустарник Волосы – голова

3. Формирование грамматического строя речи ведется по трём основным направлениям:

*морфология* (т. е. грамматические свойства слова – изменение по родам, падежам, числам);

*словообразование* (создание нового слова на базе имеющегося с помощью специальных средств – суффиксы, приставки и т. п);

*синтаксис* (построение простых и сложных предложений, сочетаемость и порядок слов). Формирование синтаксической стороны речи необходимо для развития связной речи.

4. Развитие связной речи.

Связная речь ребенка - итог его речевого развития, а базируется она на обогащении и активизации его словарного запаса, формировании грамматического строя речи, воспитании её звуковой культуры.

Известны два основных вида речи**: диалогическая и монологическая**.

Детям 3 лет доступна простая форма диалога: ответы на вопросы. Разговорная речь детей трехлеток является основой для формирования монолога в среднем возрасте.

Детей 4-леток можно начинать обучать пересказу и составлению небольших рассказов по картинам, игрушкам, т.к. их словарный запас к этому возрасту достигает 2,5 тысяч слов. Но детские рассказы еще копируют образец взрослого.

У детей 5-6-леток монолог достигает достаточно высокого уровня. Ребенок может последовательно пересказать текст, составить сюжетный и описательный рассказы на предложенную тему. Однако дети все ещё нуждаются в предшествующем образце педагога, т.к. у них, в большинстве, ещё отсутствует умение в монологе выразить своё эмоциональное отношение к описываемым предметам и явлениям.

С детьми младшего возраста педагог развивает навыки диалога:

- учит слушать и понимать речь взрослого;

- учит говорить в присутствии других детей, слушать и понимать их речь;

учит выполнять действие по словесной инструкции (принести что-то, показать что-то или кого-то в группе или на картинке);

- учит отвечать на вопросы воспитателя;

- повторять за воспитателем слова и песенки действующих лиц сказок;

- повторять за воспитателем небольшие стихотворные тексты.

В общей сложности, педагог готовит детей к обучению монологу.

В среднем и старшем возрасте (4-7 лет) детей обучают основным видам монолога: пересказу и рассказу. Обучение рассказыванию проходит поэтапно, от простого к сложному, начинается с простого пересказа короткого текста и заканчивается высшими формами самостоятельного творческого рассказа.

 **Обучение пересказу.Обучение рассказу по картине и по серии картин.Составление описательных рассказов и сравнительных описаний.Из личного опыта**. **Творческие рассказы.**

**Игра «Рассказ по кругу»** Эта игра проста в организации проведения, поскольку не требует особой подготовки. Однако она очень эффективна для развития речевых умений детей, их воображения, фантазий, умений быстро ориентироваться в партнёрах и неизвестных ситуациях общения.

Дети садятся в круг. Воспитатель начинает рассказ: “Сегодня выходной день и ...” его подхватывает следующий ребёнок. Рассказ продолжается по кругу.

5. Развитие коммуникативных умений.

Коммуникативные навыки – это индивидуально-психологические        особенности личности,        обеспечивающие эффективность ее общения и совместимость с другими людьми. Коммуникативные навыки развиваются в повседневной деятельности, дидактических, подвижных, сюжетно-ролевых игр.

6. Воспитание любви и интереса к художественному слову.

Восприятие художественной литературы и фольклора - один из видов деятельности обеспечивающий развитие во всех образовательных областях.

Для детей младшего дошкольного возраста характерны такие: зависимость понимания текста от личного опыта ребенка; установление легко осознаваемых связей, когда события следуют друг за другом; в центре внимания главный персонаж, дети чаще всего не понимают его переживаний и мотивов поступков; эмоциональное отношение к героям ярко окрашено; наблюдается тяга к ритмически организованному складу речи.

В среднем дошкольном возрасте происходят некоторые изменения в понимании и осмыслении текста, что связано с расширением жизненного и литературного опыта ребенка. Дети устанавливают простые причинные связи в сюжете, в целом правильно оценивают поступки персонажей. На пятом году появляется реакция на слово, интерес к нему, стремление неоднократно воспроизводить его, обыгрывать, осмысливать.

В старшем дошкольном возрасте дети начинают осознавать события, которых не было в их личном опыте, их интересуют не только поступки героя, но и мотивы поступков, переживания, чувства.

При наблюдаемом в последнее время снижении интереса людей всех возрастов к литературе, перед педагогами ДОУ стоит ведущая задача – привить любовь и интерес к художественному слову, чтению, а также:

1. Воспитывать интерес к художественной литературе, развивать способность к целостному восприятию произведений разных жанров, обеспечить усвоение содержания произведений и эмоциональную отзывчивость на него;

 2. Формировать первоначальные представления об особенностях художественной литературы: о жанрах (проза, поэзия), об их специфических особенностях; о композиции; о простейших элементах образности в языке;

3. Воспитывать литературно-художественный вкус, способность понимать и чувствовать настроение произведения,

4. Улавливать музыкальность, звучность, ритмичность, красоту и поэтичность рассказов, сказок, стихов; развивать поэтический слух.

Все виды работы по речевому развитию дошкольников организуются в ООД – ведущей совместной деятельности взрослого и ребенка. Планируются занятия по развитию речи, а в группе старшего дошкольного возраста  1 занятие в неделю отводится подготовке детей к обучению грамоте.

**ООД** должна отвечать следующим требованиям:

1. Тщательная предварительная подготовка к ООД.

Прежде всего, важно определить его задачи, содержание, связь с другими видами деятельности, методы и приемы обучения.

Следует также продумать структуру и ход ООД, подготовить соответствующий наглядный и литературный материал.

Соответствие материала возрастным возможностям умственного и **речевого развития детей**.

Обучение должно иметь **развивающий характер**.

Большое значение имеет интерес детей к ООД, который поддерживают и **развивают** путем занимательности, игр и игровых приемов, образности и красочности материала.

Эмоциональный настрой обеспечивается также доверительными отношениями между воспитателем и детьми, психологическим комфортом детей в детском саду.

Структура ООД должна быть четкой. В ней обычно выделяют три части - вводную, основную и заключительную.

В вводной части устанавливаются связи с прошлым **опытом, формулируется цель занятия**, создаются соответствующие мотивы предстоящей деятельности с учетом возраста.

В основной части решаются главные задачи, используются различные обучающие приемы, создаются условия для активной **речевой деятельности детей**.

Заключительная часть должна быть краткой и эмоциональной. Ее цель- закрепить и обобщить знания, полученные при **проведении ООД**. Здесь используются художественное слово, слушание музыки, пение песен, хороводные и подвижные игры и др.

Решаются задачи по индивидуальной **работе с детьми**. Индивидуальный подход особенно нужен детям, у которых плохо **развита речь**, а также малообщительным, молчаливым или, наоборот, чрезмерно активным, несдержанным.

2. Правильная **организация ООД**.

**Организация** ООД должна отвечать всем гигиеническим и эстетическим требованиям, предъявляемым и к другим занятиям (освещенность, чистота воздуха, мебель по росту, расположение демонстрационного и **раздаточного** наглядного материала; эстетичность помещения, пособий). Важно обеспечить тишину, чтобы дети могли правильно слышать образцы речи воспитателя и речь друг друга.

Рекомендуются непринужденные формы **организации детей**, способствующие созданию доверительной атмосферы общения, при которых дети видят лица друг друга, находятся на близком расстоянии от воспитателя.

Для **выработки** прочных навыков и умений необходимо закрепление и повторение материала на других занятиях, в играх, труде, в общении в быту.

Занятия в разных возрастных группах имеют свои особенности.

**В *младших группах***дети еще не умеют заниматься в коллективе, не относят к себе речь, обращенную ко всей группе. Они не умеют слушать товарищей; сильным раздражителем, способным привлечь внимание детей, является речь педагога. В этих группах требуется широкое применение наглядности, эмоциональных приемов обучения, в основном игровых, сюрпризных моментов. Перед детьми не ставится учебной задачи (не сообщается — будем учиться, а воспитатель предлагает поиграть, посмотреть на картину, послушать сказку). Занятия носят подгрупповой и индивидуальный характер. Структура занятий проста. Первое время от детей не требуют индивидуальных ответов, на вопросы воспитателя отвечают те, кто захочет, все вместе.

**В *средней группе***характер учебной деятельности несколько меняется. Дети начинают осознавать особенности своей речи, например особенности звукопроизношения. Усложняется содержание занятий. На занятиях становится возможным ставить учебную задачу («Будем учиться правильно произносить звук з»). Повышаются требования к культуре речевого обще­ния (говорить по очереди, по одному, а не хором, по возможности фразами). Появляются новые виды занятий: экскурсии, обучение рассказыванию, заучивание стихов. Длительность занятий увеличивается до 20 мин.

**В *старшей* и  *подготовительной к школе группах***повышается роль обязательных фронтальных занятий комплексного характера. Меняется характер занятий. Проводится больше занятий словесного характера: различные виды рассказывания, анализ звуковой структуры слова, состава предложений, специальные грамматические и лексические упражнения, словесные игры. Применение наглядности приобретает другие формы: все больше используются картины — настенные и настольные, мелкие, раздаточные. Изменяется и роль воспитателя. Он и теперь руководит занятием, но способствует большей самостоятельности детской речи, реже использует речевой образец. Усложняется речевая активность детей: используются коллективные рассказы, пересказы с перестройкой текста, чтение в лицах и др. В подготовительной к школе группе занятия приближаются к урокам школьного типа. Длительность занятий составляет 30мин. Вместе с тем не следует забывать, что это дети дошкольного возраста, поэтому надо избегать сухости, дидактизма.

**Культура речи воспитателя**

Дети дошкольного возраста, подражая окружающим, перенимают не только все тонкости правильного произношения, словоупотребления, построения фраз, но также и те несовершенства речи, которые встречаются у взрослых. От культуры речи воспитателя зависит культура речи детей.

Речь воспитателя, который находится постоянно в поле зрения малышей, в общении с ними, является для детей основным образцом родного языка, культурной речью, поэтому она должна быть не только правильной, с ясным и отчётливым произнесением всех звуков родного языка, но и выдержана в определенном темпе, громкости, должна быть интонационно выразительной, правильно оформленной грамматически, связной, доступной для понимания, с правильным и точным использованием словесного обозначения.

Воспитатель должен придерживаться литературных норм произношения, устранять в своей речи различные акценты, влияние местных говоров, правильно ставить ударения в словах.

Речь воспитателя должна быть эмоционально насыщенной, богатой интонациями, достаточно громкой и неторопливой. Речь воспринимается детьми лучше, если она протекает в слегка замедленном темпе. Такой темп повышает отчетливость речи, и, наоборот, ускоренный темп делает её нечёткой, смазанной, трудной для восприятия.

В разговоре с детьми следует употреблять слова литературного языка, не допуская грубых слов. Чем богаче и разнообразнее словарь воспитателя, чем ярче и насыщеннее его речь, тем больше слов могут усвоить дети.

В качестве недостатков словаря многих воспитателей является частое употребления слов с уменьшительно – ласкательными суффиксами (*Танечка, вымой ручки; Катенька, убери чашечку состола и т.п*.), засоренность лишними словами (*ну, вот, таксказать, значит*); в общении с более старшими детьми – подлаживание под речь малышей, то есть не уместное использование звукоподражательных слов (*Где ав-ав?* И т.п.).

Педагог должен критично относиться к собственной речи и при наличии недочётов в ней стремиться к их устранению.

Таким образом, работая с детьми, воспитатель должен обратить внимание на следующее:

1. Правильно произносить все звуки родного языка, устранять имеющиеся дефекты речи.
2. Иметь ясную, четкую и отчетливую речь, то есть хорошую дикцию.
3. Использовать в своей речи литературное произношение, то есть придерживаться орфоэпических норм.
4. Стремиться правильно использовать интонационные средства выразительности с учётом содержания высказывания.
5. В общении с детьми пользоваться речью слегка замедленного темпа, умеренной громкостью голоса.
6. Связно и доступной форме рассказывать и передавать содержание текстов, точно используя слова и грамматические конструкции (в соответствии с возрастом детей).
7. Не допускать в разговоре с детьми и с персоналом повышенного тона, грубых выражений.