

# «ВЛИЯНИЕ УМЕНИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДОУ»

---

СОСТАВИЛА: Воспитатель МКОУ Старокриушанская СОШ  
структурное подразделение «Детский сад»  
БЕЛОКОНОВА Светлана Валентиновна

# Главная роль в управленческой деятельности принадлежит руководителю ДОУ-менеджеру.

- Это новый тип руководителя, основной задачей которого является эффективная организация работы персонала. Он должен уметь не только налаживать коммуникации, координировать работу подчиненных, но и делегировать им ряд полномочий, предоставлять им право отстаивать собственное мнение, сохраняя за собой функции контроля.
- Социальная функция руководителя понимается на когнитивно-эмоциональном уровне (понимание и отношение), а практически воплощается на поведенческом уровне (активность)

80%

рабочего времени руководителя отводится  
работе с людьми

Поэтому – общение с людьми ради дела

### **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

- это вид общения, направленный на достижение деловой цели. Под деловой целью понимается стремление человека при помощи речи что-либо получить или узнать - «для дела».

Общение людей осуществляется по определенным законам (коммуникативным законам).

# Цели общения:

- 1. *Информационная* - донести свою информацию до собеседника и получить подтверждение, что она получена.
- 2. *Предметная* - что-либо получить, узнать, изменить в поведении собеседника.
- 3. *Коммуникативная* - сформировать определенные отношения с собеседником.

Эффективное речевое воздействие +  
Достижение поставленной цели +  
Сохранение коммуникативного равновесия

## **ВИД ОБЩЕНИЯ**

### **По теме:**

политическое, научное, бытовое, религиозное, философское, учебно-педагогическое, воспитательное и др.

### **По цели:**

деловое и развлекательное

### **По степени официальности:**

официальное и неофициальное

### **По форме общения:**

открытое, закрытое и смешанное (асимметричное)

### **По свободе выбора партнера:**

инициативное и принудительное общение

### **По степени проявления личности в общении:**

обезличенное и личностное

### **По продолжительности:**

кратковременное и длительное; эпизодическое, периодическое и постоянное

### **По соотношению формы и содержания:**

прямое и косвенное

## **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В ЖАНРАХ**

**деловая беседа** – для решения конкретной производственной проблемы;

**деловой спор** – для решения спорного производственного вопроса;

**деловое (производственное) совещание** – выработка коллективного мнения, решения;

**диспетчерское совещание** – информация смежников о делах остальных;

**деловые переговоры** – для координации совместной деятельности;

**собрание** – для обсуждения информации, выработки мнения;

**отчет перед руководством** – информация о деятельности, выполнении поручений;

**брифинг, инструктивное совещание** – сообщение информации, инструктаж;

**научная конференция** – обмен научными результатами;

**рекламирование** – для увеличения спроса, продвижения товара;

**бытовой диалог** – для решения текущих повседневных проблем

# Основная форма делового общения – деловая беседа.

## Общие требования к деловому общению

- Приветливость
- Толерантность
- Контактнаправленность
- Этикетность внешнего вида и поведения
- Культура речи, знание речевого этикета
- Краткость
- Умение слушать
- Неутомляемость
- Коммуникативная грамотность (знание правил и приемов эффективного вербального и невербального общения)

**Деловое общение должно строиться на таких моральных качествах личности и категориях этики как**

**-честность, правдивость, совесть**

**-скромность, великодушие, долг, достоинство**

**Придающие деловым отношениям нравственный характер**

воздействие человека на других людей с помощью речи.

## Требования к деловому диалогу

- Громкость средняя
- Темп средний или ниже среднего
- Отчетливость артикуляции
- Приветливое выражение лица
- Доброжелательный тон, отсутствие поучающей, интонации превосходства
- Зрительный контакт
- Слушание без перебивания
- Свободная, но этикетная поза
- Изменение позы в ходе разговора, этикетная подвижность
- Разговорность речи без грубых, сниженных и книжных слов, без провинциального акцента
- Культура речи, отсутствие речевых ошибок
- Наличие этикетной мимики
- Развернутые ответные реплики
- Преобладание положительных оценок, позитивной информации в речи
- Толерантность, умение смягчить негативные оценки
- Игнорирование уколов в свой адрес, отсутствие замечаний в адрес собеседника
- Предоставление собеседнику дополнительной позитивной информации в разговоре
- Ответ на все задаваемые собеседником вопросы
- Предложение помощи собеседнику
- Завершение разговора позитивом
-

# Как заинтересовать людей по Карнеги:

Всегда интересуйтесь другими людьми

Всегда улыбайтесь

Помните всех работников по именам

Будьте хорошим слушателем

Говорите о том, что интересует собеседников

Искренне внушайте собеседнику сознание его значительности



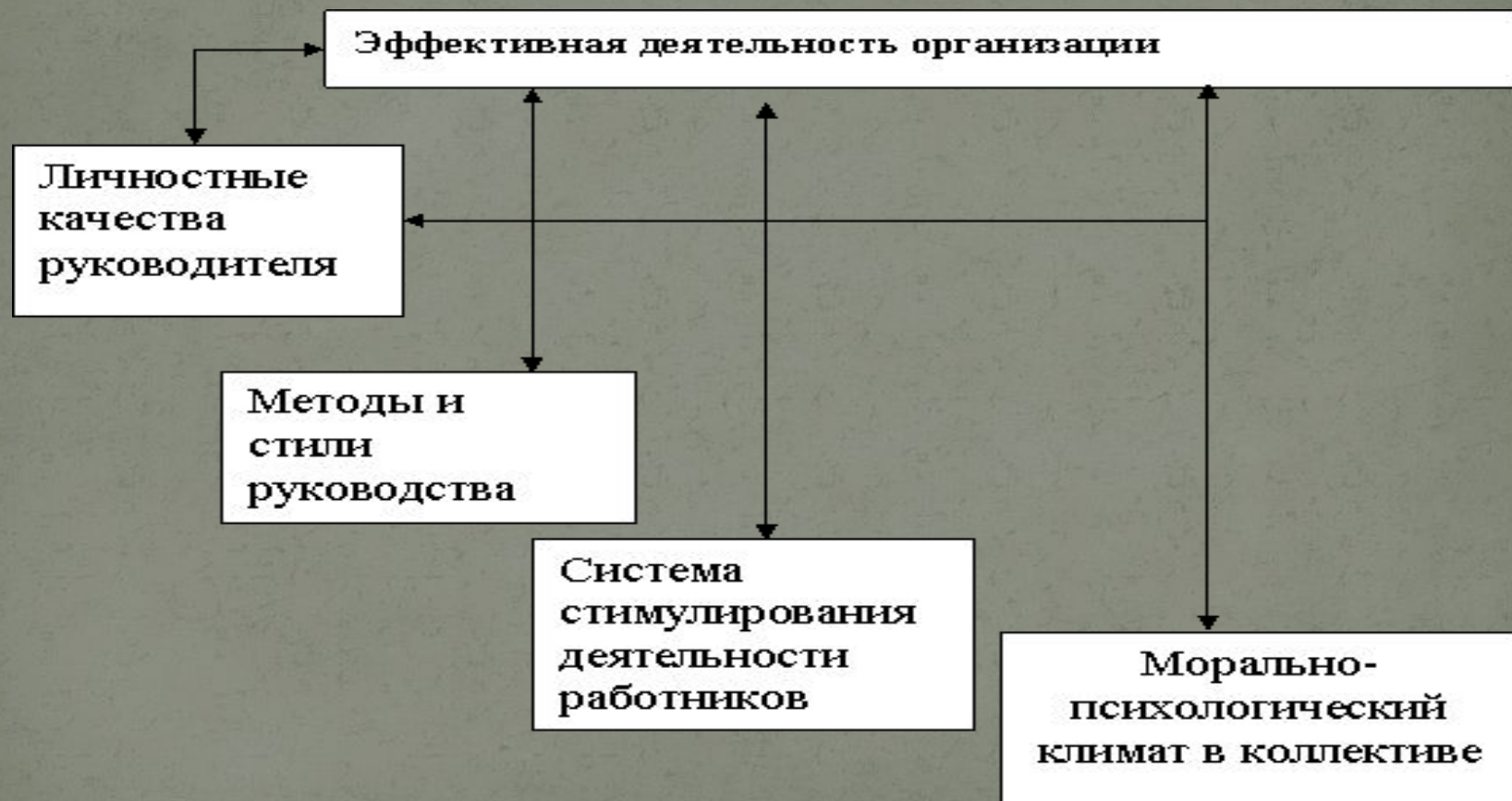
## *Коммуникативная грамотность - умение вести общение эффективно и бесконфликтно.*

Чтобы деятельность руководителя была эффективной, руководитель должен обладать высоким уровнем культуры социального общения и уметь:

- анализировать состояние коллектива;
- понимать мотивы поведения своих подчиненных;
- побуждать подчиненных к продуктивной работе, стимулировать их профессиональный рост;
- создавать отношения в коллективе, максимально благоприятные для продуктивной работы;
- предупреждать и разрешать конфликты в коллективе;
- строить деловое общение с подчиненными в соответствии с их индивидуальными особенностями и ситуацией.

**Мастерство руководителя в умении ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ-это ключ к эффективности руководителя и ЭФФЕКТИВНОСТИ ДОУ.**

# Связь эффективной деятельности организации с действием отдельных психологических факторов.



Мастерство руководителя в умении  
делового общения



Эффективность руководителя ДООУ



Эффективность деятельности ДООУ можно оценить по следующим показателям:

- Производительность труда руководимого коллектива
- Успешность решения профессиональных задач
- Психологический климат в коллективе
- Текучесть кадров.

**СПАСИБО  
ЗА  
ВНИМАНИЕ**