

«Руководитель дошкольного учреждения: каким должно быть его деловое общение»

*Климова Т.Д., учитель-логопед
МБДОУ ЦРР-ДС № 75 г. Ставрополя*

Добрый день, уважаемые руководители дошкольных учреждений.

Сегодня мы говорим о важности общения. От эффективности общения во многом зависят успех, служебное продвижение и в целом карьера любого руководителя.

Вы все, конечно, занимая должность руководителя, интересовались какие навыки вам надо иметь. Как лучше построить свою работу. Я вряд ли смогу сказать сейчас что-то совершенно неизвестное. Я предлагаю вместе вспомнить, освежить знания.

Руководителю педагогического учреждения важно иметь не только управленческие знания и профессиональное мастерство, но и положительные личностные качества, проявляющиеся во всех сферах его деятельности, в том числе и в культуре речевого общения.

Ведь даже глубокие знания и самые передовые методы эффективны лишь тогда, когда руководитель знает «секреты» общения, умеет пользоваться словом, как средством воздействия на всех сотрудников и каждого члена коллектива в зависимости от его особенностей и ситуации.

Руководителю необходимо общаться со своими коллегами, родителями, администрацией, окружающими людьми. И это разные группы людей, разные тонкости. В деловом общении нет такого. Не хочу – не буду. Приходится общаться с разными людьми. Бывает, что не нравится человек, а он профессионал...

Стиль общения руководителя – пример для педагогов.

Это настраивает весь коллектив на определённый лад.

А педагогический коллектив – это женский коллектив. Это сложный коллектив. Трудности – высокая эмоциональность. Плюсы – гибкость при выборе способов и методов, склонность к воспитанию.

Одним из важных моментов в общении является вежливость.

Вежливость – это еще и самоуважение: если я хочу, чтобы уважали меня, то, значит, обязан уважать других, разговаривать с людьми так, как хотелось бы, чтобы разговаривали со мной.

Доброе слово, вежливое обращение украшают, располагают и вызывают симпатии к нам. И если это стало нормой для руководителя, значит он делает нравственный вклад в отношения сотрудников, значит, способен предотвратить массу мелких вспышек между «характерами».

В общении важно ещё и чувство такта, которое помогает нам наладить контакты, является регулятором содержания и форм речевого общения: о чем и как говорить, когда и как вступить в разговор, а когда промолчать, что можно обсудить, а что недопустимо, как вести полемику, как отстаивать свое мнение, не унижая своих оппонентов, как разрешить острую ситуацию и какие при этом найти слова, чтобы убедить и одновременно не обидеть человека.

Очень хорошо, если руководитель обладает обаянием.

Обаятельный человек к себе располагает, для него нетрудно что-то сделать с удовольствием.

Для плодотворного общения необходимо вырабатывать в себе умение ясно и четко выразить мысль; не говорить лишнего (т. е. беречь свое и чужое время); быть чутким к слову (сначала подумать – потом сказать); помнить: тот, кто четко излагает, тот ясно мыслит.

Нельзя забывать, что новое мышление требует и умения доказательно излагать мысль, владеть живой, острой речью.

Речевое производственное общение должно быть содержательно, динамично, немногословно. Поэтому к каждой встрече надо готовиться заранее,

Руководителю нельзя допускать на работе панибратства, надо в коллективе называть друг друга на «Вы», по имени и отчеству (даже свою подругу, или младшего по возрасту, или подчиненного)

Следующий момент.

Настроение руководителя детского сада. Допустимо ли, чтобы оно отражалось на его речевом поведении? Вправе ли он «включать» в свое настроение педагогов или родителей воспитанников? Ответ однозначен. Нет. Как это, порой, трудно! Но необходимо вырабатывать в себе умение справляться с негативным настроением. Это помогает не только в общении с людьми, но и благотворно влияет на наше собственное здоровье!

Существует вполне устоявшееся мнение: руководитель всегда должен быть еще и немного актером. А это значит уметь владеть собой.

Тональность речевого общения... Это один из значительных факторов, который во многом определяет нравственно-эмоциональный климат в

детском саду, взаимоотношения сотрудников, их работоспособность. Все это в конечном счете влияет и на качество работы. Известно, что сказано, но и в том, как сказано. Привычные для нас слова «пожалуйста», «извините», «доброе утро» могут прозвучать приветливо, радушно, уважительно или небрежно, холодно, высокомерно. Все зависит от того, каким тоном мы их произнесем и с каким выражением лица. Воспитанный человек всегда чувствует, как вести разговор в зависимости от обстановки – официальной или неофициальной, от сложившейся ситуации, степени знакомства и даже личных качеств того, с кем он общается.

Речевая сдержанность... Одно из драгоценных умений, помогающих установить обратную связь с собеседником. Как недостает нам иногда этого умения! Вместо логически обоснованного диалога, случается, каждый собеседник «выдает» свой монолог: казалось бы, и тема разговора одна, но каждый торопится высказаться о своем. Почему? Потому, что им изменила речевая сдержанность. Умение сделать в разговоре паузу, а то и промолчать. Как это необходимо, чтобы вникнуть в суть сказанного и, следовательно, продолжить диалог по существу; чтобы высказать свое уважение и внимание к собеседнику; чтобы не спешить с выводами! Промолчать, чтобы не сказать «сгоряча» слово, которое может ранить, а то и спровоцировать начало конфликта.

Очень важно уметь слушать. Такой человек чаще выигрывает. Особенно это важно в общении с родителями воспитанников.

Самый серьезный экзамен, способный выявить, обладаем ли мы культурой речевого общения, – конфликтная ситуация. (Увы, никто от нее не застрахован!) Но один умеет даже проигрывать с достоинством, а другой, будучи «победителем», выглядит не лучшим образом. Но может быть, существует какая-то возможность избежать конфликтной ситуации или хотя бы сгладить ее, погасить? А уж потом, с «холодной головой», разобраться спокойно и по существу? Хорошо бы именно так. Если бы каждый из нас всегда умел мобилизовать чувство собственного достоинства и с его помощью постарался «не заметить» раздраженного тона своего оппонента, не вспыхнуть в ответ на резкое слово, не ответить на грубость и, главное, не поддаваться столь соблазнительному желанию переспорить, перекричать, в общем «скрестить шпагу» в словесном состязании!

В нашей культуре недаром есть соответствующие поговорки: «Лишнее говорить – делу вредить», «Слово – серебро, а молчанье – золото».

Ведь всякое резкое слово, пусть даже для пользы дела сказанное, — это, увы, не стимул, а тормоз в любом деле.

Следовательно, руководитель обязан задавать тон в общении с сотрудниками, который бы способствовал их объединению в единый творческий коллектив. На правах старшего он показывает пример культуры речевого общения.

Современность призывает нас к критике и самокритике как к одной из движущих сил перестройки в улучшении качества воспитания детей. Каждый по-своему реагирует на критику.

Задача критикующего – воодушевить работника, вызвать в нем стремление к перестройке собственной деятельности.

Следует помнить, что хвалить надо прилюдно, а ругать только наедине!

Большую роль играют тон доверительности и доброжелательности, логически правильно выстроенная цепь доказательств, умение принять во внимание возражения собеседника, его пояснения тех или иных событий в группе, записей в плане, реакций детей и т. п. Нелегко разговор о неудачах воспитателя, и здесь ведущая роль принадлежит руководителю (заведующей или старшему воспитателю). Нельзя не учитывать, что анализ недостатков воспринимается более безболезненно, если он начинается с констатации достижений и удач педагога; если руководитель призывает его к совместному раздумью над недостатками в работе с детьми; если руководитель говорит вместо: «Я считаю» – «Как Вы считаете?», вместо: «Это было плохо» – «Как Вы сами это оцениваете?», вместо: «Я настаиваю» – «Хотелось бы знать Ваше мнение» и т. п. Он устремлен сделать своим союзником воспитателя в поиске перспектив совершенствования работы. «Давайте вместе подумаем над тем, как...», «Как вы намечаете пути перестройки для того, чтобы...», «Считаете ли вы, что это посильно для вас?»

Подобные формулировки нацелены на то, чтобы подчеркнуть: руководитель уважает в воспитателе чувство профессионального достоинства, даже если в его деятельности имеются погрешности. Одновременно и руководитель благодаря культуре речевого общения косвенно утверждает свое право быть настоящим воспитателем воспитателей, показывает пример отношений с людьми и тем самым создает у педагога нравственные ориентации в подходе к детям и их родителям, к коллегам и всем сотрудникам детского учреждения. Культура речевого общения не может не зависеть от того, как сумел руководитель наладить нравственно-психологические контакты внутри коллектива сотрудников.

И в заключении я предлагаю несколько практических рекомендаций поведения в конфликтных ситуациях

- дыхание

"Чтобы успокоиться, можно использовать самый популярный способ – осознанное дыхание. Постарайтесь расслабиться и сделайте спокойный продолжительный выдох, помогая себе мышцами живота. Затем такой же спокойный, но более короткий вдох. Потом снова выдох и так далее", – советует психологи.

Хорошо успокаивает следующее дыхание. Вдох разделить на 8 коротких частей, затем плавный выдох.

- физические упражнения. Прогулка, танцы, любая зарядка, поход в спортзал, бассейн.

- позитив. Необходимо найти в человеке, который обидел, что-то положительное.

- техника отстранения. Посмотреть на ситуацию как бы со стороны, как будто находишься в кинозале.

- тайм-аут. Если есть возможность, постараться уйти от конфликта просто покинув территорию. Через какое-то время конфликт уже не будет выглядеть таким острым.

А сейчас рекомендации по развитию дикции.

Умение владеть голосом добавляет человеку уверенности в себе. Такие люди пользуются популярностью в социуме. Обладать поставленной речью может каждый, главное – регулярно работать над дикцией и постановкой голоса.

Заниматься желательно минут 10 в день.

Перед упражнениями нужно сделать небольшую разминку:

5-7 раз высунуть язык как можно дальше и вернуть его обратно максимально глубоко;

По 10 раз коснуться кончиком языка правой и левой щеки изнутри;

Достать язык и очертить им 10 кругов по часовой стрелке и 10 кругов против;

Вытянуть губы в трубочку на 3-5 сек., затем растянуть губы в улыбке на 3-5 сек.

После разминки можно приступить к тренировке дикции.

Упражнение 1. Проработка глухих согласных

Произнести без голоса глухие согласные, активно "взрывая" их:

П! Пь! П! Пь! ...

К! Кь! К! Кь! ...

Т! Ть! Т! Ть! ...

Упражнение 2. Отработка парных глухих и звонких согласных

Четко произнести пары слов: "жир – ширь", "жар – шар", "жить – шить", "жабка – шапка", "жутко – шутка".

«Корка-горка», «Зайка-сайка» и т.д.

Упражнение 3. Разговор с препятствием

Сжать крепко зубами карандаш, неочищенный грецкий орех или пробку от вина и произнести 10-15 фраз. Также подойдет любое стихотворение классика или простой текст. Важно стараться произносить слова четко и выразительно.

Упражнение 4. Развитие артикуляционного аппарата

Произнести наборы букв, активно взрывая их:

Птка! Птко! Птку! Пткэ! Птки! Пткы!

Бдга! Бдго! Бдгу! Бдгэ! Бдги! Бдгы!

Кпта! Кпто! Кпту! Кптэ! Кпти! Кпты!

Гбда! Гбдо! Гбду! Гбдэ! Гбди! Гбды!

Тпка! Тпко! Тпку! Тпкэ! Тпки! Тпкы!

Дбга! Дбго! Дбгу! Дбгэ! Дбги! Дбгы!

Скороговорки

Скороговорки – известный и действенный метод, который помогает улучшить речь, пополнить словарный запас и развить память. Во время тренировки рекомендуется использовать скороговорки на проработку всех звуков и букв, делая упор на те, которые избавляют от проблем в произношении.

Вначале нужно прочесть скороговорку медленно и четко, проговаривая каждую букву. Затем постепенно ускорять темп и работать с интонацией, например, произнеся скороговорку с восклицанием или представляя, что задаете вопрос.

Для красивого голоса нужно много работать над его раскрытием, тембром и правильным дыханием.

Перед упражнениями нужно расслабить мышцы всего тела, полежав несколько минут. Далее можно приступить к техникам "разработки" голоса и раскрытию резонаторов:

"Кью-икс". Встать перед зеркалом. Протяжно произнести "кью", вытягивая губы трубочкой. Затем произнести "икс", широко улыбаясь.

"Зевок". Расслабить мышцы лица, челюсти и шеи. Выполнить плавные повороты головой, сопровождая их вдохом. После наклонить голову вбок и глубоко зевнуть, мягко растягивая рот на максимум. Затем наклонить голову вперед и опять глубоко зевнуть.

Упражнение на постановку дыхания:

"Сила выдоха". Расслабить мышцы шеи и плечевого пояса. Представьте, что нужно задуть свечу, которая находится на расстоянии 0,5 м от вас. Сделайте глубокий выдох, вытягивая губы трубочкой.

Рекомендации, которые помогут поставить интонацию:

Прочтите фразу, используя разные интонации. Это поможет понять возможности вашего голоса.

Записывайте себя на диктофон и слушайте свой голос, выделяя сильные и слабые места в речи.

Читайте больше книг, особенно художественных произведений. Отыгрываете диалоги вслух и по ролям.

Учитесь жестикулировать и работать со знаками препинания.

Работайте над своей самооценкой, чтобы увереннее держаться перед аудиторией.