



# Мастер-класс

## Психолого-коммуникативные проблемы управленческой деятельности.

*Презирай демагогию и пустозвонство,  
Думай и делай все для того, чтобы  
Торжествовали добро и справедливость.*

**В.А.Сухомлинский**

**Основные составляющие  
компетентности руководителя  
образования нового типа.**

# Основные составляющие компетентности руководителей

Профессиональная компетентность – качество действий руководителя, обеспечивающих своевременное и оптимальное решение управленческих проблем и типичных профессиональных задач; видение проблем и их преодоление; нахождение нестандартных решений задач; гибкость и готовность принимать происходящие изменения, умение их инициировать и управлять ими; владение современными технологиями управления качеством образования, коллективом; владение проектными технологиями; умение видеть, развивать возможности и ресурсы работников.

# Основные составляющие компетентности руководителей

Коммуникативная компетентность – качество действия руководителя, обеспечивающих эффективное взаимодействие с различными организациями, органами власти и управления, их представителями; владение деловой перепиской; умение вести переговоры, выполнять представительские функции, общаться с коллегами по работе; способность разрешения напряженных и конфликтных ситуаций, стимулирование партнера к прояснению его позиций, предложений; владение навыками ораторского искусства, активного слушания (умение слышать и понимать партнера) аргументации и убеждения, мотивации подчиненных.

**МЕНЕДЖЕР** – управленец, управляющий, осуществляющий управленческие функции в качестве своих основных обязанностей.

**МЕНЕДЖЕР ОБРАЗОВАНИЯ** - студенты, обучающиеся по этой специальности, наряду с общеобразовательными курсами, как правило, изучают большое количество специальных предметов (экономику, теорию организаций, общий менеджмент, маркетинг, образовательный менеджмент, образовательное право, инновационный менеджмент, управление персоналом, управление проектами, проектирование образовательных систем и т.д.)



# ИНТЕЛЛИГЕНТНОСТЬ



«Любая красота не утомляет. Она социальна...  
Надо не запоминать сотни правил, а запомнить одно  
– необходимость уважительного отношения к  
другим.

Социальный долг человека – быть  
интеллигентным. Это долг и перед самим собой. Это  
залог его личного счастья

**Академик Д.С.Лихачев**

## **Основные принципы общения с людьми:**

- Обвиняя человека в чем-либо вы вызываете в нем протест. Вместо того, чтобы обвинять людей постарайтесь понять его (говори обо всех хорошо);
- Искренне цените и хвалите достоинства людей, а эти достоинства всегда есть даже у самого маленького человека;
- Дайте человеку возможность высказаться о своих успехах, а не выслушивать о Ваших;
- Начинайте беседу только с дружеского тона, с похвалы и искреннего восхищения;
- Дайте человеку почувствовать, что идея поданная Вами, принадлежит ему;
- Смотрите на вещи глазами собеседника; задайте себе вопрос «Почему у него должно быть желание сделать это?»;

## **Основные принципы общения с людьми:**

- Относитесь с сочувствием к идеям и желаниям человека; говорите «Если бы я был на вашем месте, я бы считал точно также»;**
- Учитесь переключаться; все люди должны быть честными, поэтому прибегайте к благородным мотивам, т.е. покажите, что став на вашу точку зрения, человек сделает что-то хорошее или потупит благородно.**
- Сказать правду недостаточно, правда должна быть показана живо, интересно, наглядно; никто не любит приказаний; задавайте вопросы типа: «Не считаете ли вы, что так сделать лучше ?»**
- Самый эффективный способ заставить людей что-то сделать - вызвать у них стремление к соревнованию.**



# Советы по гармонизации делового общения

- ✓ **Говорите о конкретном факте, не «навешивайте ярлыков».** Ваши слова должны быть связаны только с поступком человека, но не с оценкой личности.
- ✓ **Не требуйте невозможного – говорить можно только о том, что человек в силах изменить, т.е. ваша критика должна быть конструктивной.**
- ✓ **Постарайтесь говорить именно о том чувстве, которые вы действительно испытываете по этому поводу. Дайте возможность человеку сохранить репутацию.**



# Советы по гармонизации делового общения

- ✓ Не стоит домысливать и приписывать свои домыслы другому – не интерпретируйте его поступок (поведение).
- ✓ Попробуйте не давать советов.
- ✓ Не копите обиды, не делайте их предметом обдумывания по ночам.
- ✓ Лучше не выяснять отношения, когда человек занят работой или плохо себя чувствует, или прямо с «порога», а также в присутствии других.
- ✓ Всегда высказывайте претензии лично человеку – нельзя допускать «прозрачные намеки» в его присутствии.



# **ДВАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ**

- 1. Наша задача проводить общую государственную политику и устранять ежечасно возникающие затруднения.**
- 2. Будьте внимательны к критике и улучшающим предложениям, даже если они непосредственно вам ничего не дают.**
- 3. Будьте внимательны к чужому мнению, даже если Вы считаете, что оно неверно.**
- 4. Имейте бесконечное терпение.**
- 5. Будьте вежливы, никогда не раздражайтесь.**

## **ДВАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ**

- 6. Будьте справедливы, особенно к подчиненным.**
- 7. Не делайте замечания подчиненным в присутствии третьего лица.**
- 8. Будьте кратки.**
- 9. Никогда не делайте того, что могут сделать Ваши подчиненные, за исключением случаев, когда это связано с опасностью для жизни.**
- 10. Выбор и обучение умелого подчиненного всегда более благородная задача, чем выполнение работы своими силами.**

# **ДВАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ**

- 11. Если то, что делает ваш сотрудник не расходится с Вашим мнением, то дайте ему полную свободу действия.**
- 12. Не спорьте по мелочам, мелочи только затрудняют общую работу.**
- 13. Не бойтесь, если подчиненные способнее Вас, гордитесь ими.**
- 14. Никогда не используйте своей власти до тех пор, пока остальные средства не использованы, но в этом случае примените ее в максимально возможной степени.**
- 15. Если Ваше распоряжение оказалось ошибочным, признайте свою ошибку.**

# **ДВАДЦАТЬ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ**

- 16. Всегда старайтесь в избежание недоразумений давать распоряжения в письменном виде.**
- 17. Всегда помните о трех «И»: ИНИЦИАТИВА, ИСПОЛНЕНИЕ, ИНФОРМАЦИЯ (правдивая).**
- 18. Никогда не ищите причин для невыполнения – они Вас сами найдут, ценность работника прямо пропорциональная способности преодолевать препятствия.**
- 19. Никогда не оправдывайтесь – это удел слабых.**
- 20. Создавайте атмосферу и ситуацию успеха. Применяйте систему стимулирования. Всегда благодарите подчиненного за хорошо выполненную работу. Одобрять даже незначительные успехи.**

# Фирменный стиль

1. Компетентность – глубокое знание своего дела.
2. Корректность – это такт и сдержанность в поведении.
3. Точность (не опаздывать)
4. Оперативность – это своевременное исполнение всех дел.
5. Лаконизм – в отдаче приказаний говорить коротко и точно (и в беседах).
6. Вежливостью
7. Доброжелательность.

# Правила при рассмотрении конфликтов

1. Выясните, как другая сторона воспринимает и понимает конфликт.
2. Сформулируйте предмет обсуждения с оппонентом.
3. Подобрать аргументы, факты, доказательства своей точки зрения.
4. Устанавливать нужно общие точки зрения.
5. Выясните, что вас разъединяет.
6. После этого снова описать содержание конфликта.
7. Искать общие решения, выходы из сложившейся ситуации.

*Психологи усматривают в межличностном конфликте разновидность социальной болезни. Поэтому силу, исцеляющую эту болезнь, надо искать в самих участниках конфликта*



# Деловое совещание

- это форма управления, важнейшее звено управленческой деятельности, эффективный способ коллективного привлечения разума, выработки оптимальных решений.

# **Культура ведения дискуссии**

# ОШИБКИ В НАШЕЙ ЖИЗНИ

- ❖ Не рассказывайте о себе слишком много.
- ❖ Не старайтесь самоутвердиться за счет других.
- ❖ Не взваливайте на себя слишком много дел одновременно.
- ❖ Не старайтесь ошеломлять людей Вашими достоинствами
- ❖ Не загоняй теленка в сарай, пиная его ногами, лучше положи ему палец в рот

**Успеха и процветания!**