

УДК 371.14+316.485

**КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В КОНТЕКСТІ
ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНЬОГО КЕРІВНИКА НАВЧАЛЬНОГО
ЗАКЛАДУ**

Мармаза О.І.

*Харківський національний педагогічний університет
імені Г.С. Сковороди*

У статті розкрито сутність понять «спілкування», «ділове спілкування», «культура ділового спілкування»; виокремлено основні компоненти культури ділового спілкування.

Ключові слова: спілкування, ділове спілкування, культура ділового спілкування, професійна культура, майбутній керівник навчального закладу.

**КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ
ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩЕГО РУКОВОДИТЕЛЯ
УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ**

Мармаза А.И.

В статье раскрыто сущность понятий «общение», «деловое общение», «культура делового общения»; выделены основные компоненты культуры делового общения.

Ключевые слова: общение, деловое общение, культура делового общения, профессиональная культура, будущий руководитель учебного заведения.

**STANDARDS OF BUSINESS COMMUNICATION
IN THE CONTEXT OF FORMING OF PROFESSIONAL
COMPETENCE OF FUTURE MANAGER
OF EDUCATIONAL INSTITUTION**

Marmaza O.I.

Conceptions of «communication», «business communication», «standards of business communication» are exposed; main components of standards of business communication are distinguished in the article.

Key words: communication, business communication, standards of business communication, professional culture, future manager of educational institution.

Постановка проблеми та її зв'язок із важливими науковими завданнями. Культура спілкування, яка є суттєвим компонентом професійної компетентності фахівця, завжди виступала важливою професійною рисою керівника навчального закладу, оскільки для нього спілкування – один із основних засобів реалізації професійних завдань. Лише керівник із високим рівнем культури ділового спілкування здатний грамотно, правильно, переконливо виражати власні погляди; налагоджувати сприятливі взаємини з педагогами, учнями, батьками, представниками громадськості; творчо і продуктивно вирішувати різноманітні проблеми та конфлікти; сприяти формуванню позитивного соціально-психологічного мікроклімату та гармонізації міжособистісних взаємин у шкільному колективі.

Володіння культурою ділового спілкування свідчить про розкриття морально-духовного та інтелектуального потенціалу особистості. Аналіз тенденцій розвитку вищої освіти, сучасних підходів до підготовки керівника навчального закладу, теоретико-методичних робіт сучасних дослідників і власного досвіду викладацької діяльності дозволив виявити суперечності, що існують сьогодні у сфері досліджуваної проблеми, зокрема: між суспільною потребою у культурі ділового спілкування майбутніх управлінців і недостатньою розробленістю теоретичних і методичних засад її формування під час навчання у ВНЗ.

Аналіз досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми. Спілкування – це складний, багатоплановий процес установлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами спільної діяльності, що включає в себе обмін інформацією, формування єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини. Чим вище культура особистості, тим сильніше виявляється в неї потреба в спілкуванні. Саме в процесі спілкування і лише через спілкування може виявитися сутність особистості. «Окрема особистість, – писав Л.Фейербах, – як щось відособлене, не містить людської суті в собі ні як в істоті моральній, ні як в мислячій. Людська сутність виявляється тільки в спілкуванні, в єдності людини з людиною, в єдності, що спирається лише на реальні відмінності між Я і Ти» [3, 203].

Сучасні наукові дослідження аналізують окремі питання професійної комунікативної культури майбутніх фахівців: педагогів (В. Кашницький, О. Кисельова, І. Комарова, Г. Кудрявцева, О. Позднякова, В. Полторацька, О. Прозорова, С. Рябушко, І. Тимченко), аграрників (Л. Барановська), медиків (О. Уваркіна), інженерів (С. Дрокіна, В. Іванова), журналістів (Л. Анпілогова), військовослужбовців (М. Іваєнко, С. Капітанець, М. Коваль), працівників сфери туристичного бізнесу (В. Монжієвська), міжнародників-аналітиків (О. Рембач).

Проблема формування культури менеджерів досліджувалась Н. Долгополовою, В. Лівенцовим, Ю. Ситниковою, В. Черевко та ін. Культура керівника навчального закладу стала об'єктом вивчення Л. Даниленко, Л. Карамушки, С. Королюк, Р. Черновол-Ткаченко. Проте зовсім мало уваги приділяється проблемі формування культури ділового спілкування в процесі вузівської підготовки майбутніх керівників навчальних закладів.

Формулювання цілей статті. На основі аналізу сутності понять «спілкування», «ділове спілкування», «культура ділового спілкування» виокремити основні компоненти культури ділового спілкування.

Виклад основного матеріалу дослідження. У словнику С. Ожегова дається таке визначення: «спілкування – це взаємні стосунки, діловий або дружній зв'язок» [1]. Згідно зі словником Уебстера, «спілкуватися – повідомляти, передавати, давати або переправляти; зробити ві-

домим за допомогою інформації, розмовляти, брати участь у бесіді». Спілкування визначається як «акт або факт комунікації» [4, 195].

Загальноприйнятими функціями спілкування можна вважати: комунікативну, інтерактивну і перцептивну. Комунікативна функція спілкування полягає в обміні інформацією між людьми. Інтерактивна функція спілкування полягає в організації взаємодії між індивідами, тобто в обміні не тільки знаннями і ідеями, а й діями. Перцептивна функція спілкування означає процес сприйняття один одного як партнерів спілкування і встановлення на цьому ґрунті взаєморозуміння.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема ділового спілкування розглядається здебільшого в контексті професійної діяльності (роботи І. Андрєєва, Н. Гаськової, Н. Громової, М. Колтунової, Ф. Кузіна, В. Панкратова, Н. Творогової та ін.). Ділове спілкування виникає між людьми в процесі виконання професійної діяльності, яка, в свою чергу, відображається в спілкуванні, накладає на нього певні відбитки. Тому розглядати поняття «ділове спілкування» доцільно в контексті конкретної професійної діяльності.

Таким чином, ділове спілкування – це взаємодія між людьми в процесі діяльності з метою обміну інформацією, що стосується самої людини, навколишнього світу, виробничого процесу. Завдання ділового спілкування, на думку А. Троцько, І. Трубавіної, полягають у тому, щоб розпізнати наміри та індивідуальність партнера; організувати діяльність; забезпечити зворотний зв'язок (інформацію про результати цієї діяльності) [2]. Залежно від змісту спілкування, виділяють такі види ділового спілкування: діяльнісне, когнітивне, мотиваційне, матеріальне. Діяльнісне ділове спілкування здійснюється як обмін ідеями, прийомами, уміннями, навичками у спільній професійній діяльності людей. Когнітивне ділове спілкування складається з обміну пізнавальним професійним і соціальним життєвим досвідом ділових партнерів, що здійснюється на базовому, соціально значущому для ділового спілкування професійному і на практичному рівнях. Мотиваційне ділове спілкування полягає в тому, що забезпечує виборчу спрямованість дій ділових партнерів, стимулює їх поведінкову активність і підтримує її на певному рівні за рахунок прагнень, бажань, потреб, інтересів. Матеріальне ділове спілкування виявляється в тому, що воно реалізуєть-

ся переважно в економічних галузях суспільства, пов'язаних з виробництвом безпосередніх матеріальних засобів, обміном матеріальними продуктами і послугами.

Вища школа готує майбутніх керівників до різноманітної діяльності: професійної, соціально-культурної, суспільної, закладає не просто конкретні знання визначеного діапазону й обсягу, а й фундамент соціальної ініціативи, здатності роботи з людиною і для людини. Формуючи культурний потенціал майбутнього керівника, вищий навчальний заклад визначає спосіб його життєдіяльності і соціального буття. Ось чому вже на етапі підготовки необхідно цілеспрямовано формувати професійну культуру майбутнього керівника навчального закладу. Культуру фахівця можна охарактеризувати як вираження зрілості і розвиненості всієї системи соціально значущих особистісних якостей, продуктивно реалізованих в індивідуальній діяльності, як підсумок якісного розвитку особистості.

Культуру ділового спілкування необхідно розглядати як складову професійної культури, засаду зростання майбутнього професіонала, оскільки вміння логічно і переконливо виражати свої думки в усній і писемній формі в даний час розглядається як невідмінний критерій ділового спілкування. Тільки фахівець з високо розвинутою культурою ділового спілкування здатний творчо розв'язувати різноманітні проблеми, що виникають у процесі діяльності; від рівня його культури багато в чому залежить ефективність праці.

Розкриття сутності культури ділового спілкування майбутнього фахівця можливе в контексті розробленого у вітчизняній та зарубіжній психології особистісного підходу (К. Альбуханова-Славська, О. Бодальов, В. Мясіщев, Г. Мюррей, Г. Олпорт, С. Рубінштейн), який передбачає виділення двох взаємопов'язаних, але якісно відмінних рівнів спілкування – зовнішнього (поведінкового, технологічного) і внутрішнього (ціннісного), а також прийняту в соціальній психології диференціацію комунікативної, перцептивної й інтерактивної сторін спілкування (Г. Андрєєва, Л. Петровська та ін.) і специфіку професійної діяльності фахівців.

Проаналізувавши зміст культури ділового спілкування, ми виділяємо в структурі культури ділового спілкування майбутнього керівника

навчального закладу три взаємопов'язані компоненти: мотиваційно-ціннісний, мовленнєво-інформаційний, операційно-діяльнісний.

Мотиваційно-ціннісний компонент описує комплекс мотивів, систему ціннісних орієнтацій і смислових установок керівника, які

визначають загальну спрямованість ділового спілкування, характер та успішність взаємодії з партнерами. Майбутньому керівнику можуть бути притаманні й такі мотиви: можливість принести соціальну користь суспільству; можливість брати активну участь у його діяльності; розвиток духовних здібностей особистості та інші. Естетичні мотиви дозволяють відчувати радість та задоволення від праці; вони сприяють усвідомленню краси праці. Пізнавальні мотиви дають змогу використовувати власні здібності та постійно самовдосконалюватися. Матеріальні мотиви допомагають зрозуміти престижність управлінської діяльності і полягають у забезпеченні стабільного майбутнього, добре оплачуваній роботі. Зрештою, престижні мотиви забезпечують широке підвищення кваліфікації та професійне зростання, розуміння високого престижу діяльності серед друзів, знайомих, інших людей.

Вимоги до формування культури ділового спілкування майбутнього керівника потребують визначення особистістю чітких ціннісних орієнтацій. Це може бути можливим лише тоді, коли він добре усвідомлює свою роль і своє місце у суспільстві, відчуває гідне ставлення до себе оточуючих, коли в нього розвинене відчуття самовпевненості й прагнення до самовдосконалення. Прагнення активності, розвиток здібностей і відчуття впевненості, спроможності самостійного вирішення завдання покладається на власний розсуд майбутнього керівника.

Мовленнєво-інформаційний компонент відображає комунікативно-смисловий аспект професійної взаємодії майбутнього керівника: використання вербальних і невербальних засобів обміну інформацією; комунікативні якості ділового мовлення (правильність, чистоту, точність, логічність, доступність, лаконічність, доречність, етичність і дієвість); техніку підготовки та проведення публічних виступів; володіння прийомами ведення продуктивної дискусії в ситуаціях ділової взаємодії; можливість отримувати інформацію, аналізувати, обмінюватися нею, у тому числі й за допомогою новітніх засобів Інтернет.

У мовленнєво-інформаційному компоненті культури ділового спілкування ми виокремлюємо два аспекти: мовленнєвий (культура ділового мовлення майбутнього керівника) та інформаційний (культура обміну інформацією у діловому спілкуванні). Щодо лінгвістичних засобів ділове спілкування має відповідати таким вимогам: правильність мови, її точність, ясність, логічність, багатство, стислість, чистота, жвавість, емоційність.

Інформаційний аспект в мовленнєво-інформаційному компоненті культури ділового спілкування передбачає формування культури обміну інформацією. Отримання, сприйняття, переробка та передача інформації майбутнього керівника зумовлена його професійними завданнями спілкування зі спеціалістами різного фаху (педагогами, учнями, технічним персоналом, батьками, представниками державних і приватних структур, адміністративними службовцями тощо).

Крім прямого отримання інформації, існує ще й отримання інформації за допомогою різноманітних технічних засобів. До найсучасніших ми відносимо Інтернет. Інтернет-спілкування додає до традиційного спілкування нові можливості – відсутність меж та психологічного ризику, конструювання власної ідентичності, зміна способів самопрезентації, зниження чутливості емоційного впливу, сприяння особистісному розвитку, комунікативній відкритості й толерантності, професійний характер, необхідність дотримання норм мережного етикету (нетікету). Інтернет пропонує безліч можливостей ділового спілкування на різних мовах, доступ до текстової і мультимедійної інформації, дозволяє друкувати свою інформацію, що сприяє розвитку загальної поінформованості про світ, формуванню вмінь взаємодії з різними культурами, установленню причинно-наслідкових зв'язків різних соціокультурних явищ і загальної соціалізації особистості.

Операційно-діяльнісний компонент розкриває зміст основних етапів комунікативної взаємодії, а також якості, знання та вміння, необхідні для їх виконання, типові стратегії, моделі, способи і прийоми організації взаємодії, які дають змогу ефективно здійснювати ділове спілкування. Основна діяльність з ділового спілкування відбувається в межах типових форм. Розглянемо деякі з ефективних форм ділового спілкування керівника навчального закладу: ділова бесіда – мовне спіл-

кування між співрозмовниками, які мають необхідні повноваження від своїх організацій для встановлення ділових відносин, що сприяють вирішенню ділових проблем або пошуку конструктивного підходу до їх вирішення; ділові переговори – основний засіб узгодженого ухвалення рішень у процесі спілкування зацікавлених сторін; ділові наради – спосіб відкритого колективного обговорення проблем групою фахівців; публічні виступи – передача виступаючим інформації різного рівня широкій аудиторії з дотриманням правил і принципів побудови мови і використанням ораторських прийомів. До вищеперерахованих віднесемо і такі, останнім часом популярні форми спілкування, як прес-конференції, дебати, презентації, дискусії тощо.

Висновки з дослідження й перспективи подальших розвідок.

Отже, високий рівень культури ділового спілкування у майбутніх керівників характеризується сформованістю комплексу знань, умінь, навичок щодо структури, форм, видів, засобів ділового спілкування, які адекватно і гнучко можуть застосовуватися в різних ситуаціях професійної взаємодії; чітко усвідомлюють цілі і завдання спілкування, власну мотивацію.

Висновки з дослідження й перспективи подальших розвідок.

Конкурентоздатність майбутніх керівників навчальних закладів на освітньому ринку праці залежить не тільки від якості оволодіння ними сучасними управлінськими знаннями, умінням мислити і діяти в категоріальній системі управління, а й значною мірою від рівня сформованості їх культури, зокрема оволодіння культурою ділового спілкування.

Зростання обсягу змісту освітніх програм для підготовки керівного складу освіти не забезпечує вирішення наявних проблем формування високопрофесійного та висококультурного фахівця. Варіативність, індивідуальність, особистісний підхід – це шляхи вдосконалення навчального процесу у вищому закладі та відкриті теми для досліджень, які на часі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Ожегов С. И. Словарь русского языка / С. И. Ожегов. – М. : Рус. яз., 1987. – 797 с.
2. Троцко А. В. Теория и методика делового общения / А. В. Троцко, И. Н. Трубавина. – Х. : ХГПУ им. Г. С. Сковороды, 1999. – 110 с.
3. Фейербах Л. Избранные философские произведения. Пер. с нем. / Л. Фейербах. – М. : Политиздат, 1955. – Т.1.– 676 с.
4. Webster's New International Dictionary of the English Language. 2nd ed. – Springfield: Mass, 1934. – 3210 p.

УДК 378.147:81

ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕМЕНТІВ ТЕАТРАЛІЗОВАНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯК ЗАСІБ РОЗВИТКУ ЛЕКСИЧНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ ІНОЗЕМНИХ МОВ

Мищенко О.А.

*Комунальний заклад «Харківська гуманітарно-педагогічна
академія» Харківської обласної ради*

У статті розглядаються проблеми формування лексичної компетенції студентів вищих педагогічних закладів освіти. Зокрема, аналізується визначення поняття компетенція, лексична компетенція, театралізована діяльність; виокремлено фактори, що впливають на формування лексичної компетенції майбутнього вчителя. З'ясовано педагогічні умови для формування цього виду компетенції: наявність мотиву висловлювання, ситуативність та особистісна орієнтація.

Ключові слова: компетенція, лексична компетенція, майбутній учитель, навчальний процес, театралізована діяльність.