

УДК 377.002.2:658.008

М. К. ВАЙНОВСЬКА

ОСОБЛИВОСТІ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ КЕРІВНИКА ЗАГАЛЬНООСВІТНЬОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ: ПРОБЛЕМИ ТА ПОШУКИ

У статті визначено та проаналізовано особливості культури професійного спілкування керівника загальноосвітнього навчального закладу. Конкретизовано теоретичні уявлення щодо сутності й структури феномена культури професійного спілкування. Наведено результати анкетування та опитування керівників освітніх закладів. Встановлено, що культуру спілкування можна розглядати як основний системоутворювальний фактор успішної професійної діяльності сучасного менеджера освіти.

Ключові слова: культура професійного спілкування, керівник, загальноосвітній заклад, підлеглий.

Реалії сьогодення актуалізують проблему підвищення ролі комунікації в глибоких перетворювальних процесах в усіх сферах діяльності людини. Виконання невідкладних завдань, поставлених у Національній доктрині розвитку освіти, Державній національній програмі “Освіта” (“Україна XXI століття”), Програмі “Вчитель” та інших офіційних документах, прийнятих на державному рівні, передбачає, передусім, високий фаховий рівень менеджера освіти, зі сформованою культурою спілкування, конкурентоспроможного на сучасному та майбутньому ринках праці, який успішно вирішує професійні проблеми, спираючись на майстерність спілкування й співробітництва з різними професійними категоріями.

Сучасна українська школа потребує ерудованого керівника-професіонала з глибоким розумінням своїх обов’язків, високим рівнем культури, зокрема, комунікативної.

В українській педагогіці цій проблемі присвячені праці Х. Алчевської, М. Грушевського, М. Драгоманова, О. Духновича, Т. Лубенця, І. Огієнка, М. Пирогова, С. Русової, Г. Сковороди, М. Сумцова та ін.

На сьогодні з’явилися праці, в яких висвітлено питання формування комунікативної культури. Це, зокрема, дослідження Л. Березницької, О. Ветохова, Н. Волкової, І. Комарової, В. Морозова, С. Ольховецького, М. Пен-тилюк, Л. Петровської, В. Полторацької, С. Рябушко, Г. Сагач, Є. Цуканової, Л. Шепеленко.

Проблему культури спілкування керівників організацій та навчальних закладів вивчали Б. Гаєвський, В. Іванов, М. Кабушкін, О. Мармаза, В. Новоселов, Л. Орбан-Лембрик, Ю. Палеха, В. Патрушев, О. Ярковий та ін.

Питання культури спілкування керівника з підлеглими є одвічною проблемою педагогічної теорії та практики. В умовах економічного, політичного, духовного життя, в процесі ділової та емоційної взаємодії людей нерідко виникають відносини, які будуються на упередженому

ставленні, неприйнятті, відчуженні. Найпоширеніша причина такого явища – низький рівень культури спілкування.

Нас цікавить взаємовплив мовленнєвої культури на результативність управлінської діяльності в загальноосвітніх навчально-виховних закладах, тому ми намагаємося з'ясувати, як саме управлінець може вплинути на педагога, вселити віру в ефективність його діяльності, або ж, навпаки, зневірити та посіяти невпевненість у собі.

Розвиток культури мовлення – важлива проблема, яка постійно привертає увагу не лише мовознавців, а й людей, які за допомогою виражальних можливостей досягають значних успіхів у різних сферах діяльності. Це, насамперед, стосується керівників загальноосвітніх навчальних закладів, бо від рівня професійної майстерності, ерудиції, володіння державною мовою, культурою ведення полеміки та дискусії залежить, якого саме рівня діалогової взаємодії вони можуть досягти.

Мета статті – визначити й проаналізувати особливості культури професійного спілкування керівника загальноосвітнього навчального закладу.

Ретельно досліджуючи культуру публіцистичного мовлення, І. С. Гамрецький зазначав: “Культуру мовлення формують запас знань, любов до рідної мови, прагнення до самовдосконалення, бажання вбирати в себе те, що протягом століть виробило людство” [4, с. 40]. Автор наголошує на тому, що мова людська – невичерпна скарбниця, з якої кожен бере різноманітні засоби оформлення думки, реалізації різнобічних потреб і етичних норм спілкування.

Так, Н. Бабич акцентувала на тому, що “не можна вбачати в культурі мовлення ознаку лише так званих інтелігентних професій – байдужа до власного мовлення людина (яку б посаду вона не займала), не може претендувати на повагу. Заперечення викликає й нігілістичне ставлення до рідної національної мови – хто не поважає своєї мови, той не може щиро поважати мови іншого народу, той не може глибоко вивчити і всебічно використовувати мову міжнародного спілкування. Тільки глибоке розуміння внутрішніх законів розвитку психології народу, носія мови, забезпечує участь мовця у безперервному процесі удосконалення мови” [1, с. 18].

Зазначимо, що керівники закладів освіти та їх заступники повинні пам'ятати, що мова слугує досконалим інструментом не лише формування власної думки та почуттів, а й знаряддям впливу на інших людей.

Головним засобом спілкування є мова. Треба добре знати рідну мову, володіти культурою мовлення для того, щоб навчитися вести діалог, щоб при спілкуванні партнери, маючи відмінні й оригінальні власні точки зору, відчували принципову рівність один одному, були здатні зрозуміти позицію іншого та співвідносили її з власною.

Слушним, зокрема, є зауваження відомого освітнього діяча К. Ушинського, який наголошував: “У нас трапляються особи дуже розвинені, обізнані й розумні, які хочуть вам сказати про яку-небудь справу, але є справжніми мучениками... набридають слухачеві, стомлюють його і часто

втрачають багато в житті через те, що школа не подбала, щоб розвинути в них вчасно природний дар слова” [11, с. 199].

Стає очевидною актуальність проблеми мовної підготовки особистості керівника, розвиток його мовленнєвої культури. Сьогодні багато непорозумінь, конфліктів, проблем у педагогічних колективах виникає через дефіцит комунікативних навичок, через невміння спілкуватися, вести діалог.

Більшість загальноосвітніх навчальних закладів України з російськомовних перетворилися на україномовні, але ж педагогічні кадри не володіють українською мовою та продовжують викладання “суржиком”, це стосується й керівників закладів, що є перешкодою, бо саме слово є джерелом інформації, командою до дії, засобом впливу.

Якісна підготовка керівників шкіл до професійної комунікації, культури діалогу – одна з актуальних проблем сьогодення, вона окреслює певне коло аспектів:

- аргументація та захист власної думки;
- переконання співбесідника;
- відповідь на “неочікувані”, “непідготовлені” запитання;
- підготовка “проекту” співбесіди;
- складання плану дій виходу з гострої ситуації;
- відстоювання власної точки зору;
- оволодіння необхідними професійними знаннями та навичками;
- вміння встановлювати особистісний контакт;
- удосконалення навички культури діалогічного й полілогічного спілкування;
- використання методів інтерактивного спілкування;
- наявність відвертості та створення морального клімату під час спілкування [2, с. 85].

Нам імпонує думка О. Тищенко про те, що часто виникають труднощі під час донесення або сприймання інформації між співбесідниками. Саме через це виникає необхідність виробляти індивідуальний стиль мови професійного спілкування, дотримуватися мовленнєвого етикету [10, с. 57].

Дослідники Л. Введенська та Л. Павлова вказують на те, що під мовленнєвим етикетом розуміють розроблені суспільством правила мовленнєвої поведінки, систему стійких мовленнєвих формул спілкування. Очевидно, що використання мовних зворотів допомагає співрозмовникам встановити контакт, налагодити взаєморозуміння, підтримати спілкування в певній тональності відповідно до соціальних ролей його учасників [3, с. 20–21].

Український педагог-новатор В. Сухомлинський зазначав, що “і поведінка, і взаємини, і праця – все це залежить від складних процесів, що відбуваються в душі, найважливішим засобом впливу на яку є слово, – і додавав: “Слово – такий же могутній засіб, як музичний інструмент в руках музиканта, як фарби в руках живописця, як різець і мармур в руках скульптора. Як без скрипки немає музики, без фарби і пензля – живопису,

без мармуру й різця – скульптури, так без живого, трепетного, хвилюючого слова немає школи, педагогіки. Слово – це ніби той листок, через який наука виховання переходить у мистецтво, майстерність” [9, с. 160].

Видатний учений наголошував на необхідності вловлювати кожний відтінок слова, спонукав до відточування слова. Зокрема, він підкреслював: “Слово – це найтонший різець, здатний доторкнутися до найніжнішої рисочки людського характеру. Вміти користуватися ним – велике мистецтво. Словом можна створити красу душі, а можна й спотворити її. Тож оволодіймо цим різцем так, щоб з-під наших рук виходила тільки краса” [9, с. 167].

У своєму дослідженні ми спробували встановити рівень навички коректності у відносинах з людьми, створення краси відносин, вміння слухати співбесідника й культурно спілкуватися, використавши тест “Ваш стиль спілкування” (за Л. ТОВАЖНЯНСЬКИМ, О. РОМАНОВСЬКИМ, О. ПОНОМАРЬОВИМ) [6, с. 147–148].

За цим тестом було опитано 200 директорів загальноосвітніх навчальних закладів та їх заступників – слухачів курсів перепідготовки в інститутах післядипломної педагогічної освіти. Їм запропонували дати відповідь на 10 запитань, які оцінюються таким чином:

“завжди” – 2 бали;

“у більшості випадків” – 4 бали;

“інколи” – 6 балів;

“рідко” – 8 балів;

“ніколи” – 10 балів.

1. Чи намагаєтесь Ви закінчити бесіду, якщо тема чи співбесідник не є цікавими для Вас?

2. Чи може невдало використаний вираз спровокувати Вас на різкість або грубість?

3. Чи можуть дратувати Вас манери співбесідників?

4. Чи уникаєте Ви вступати в бесіду з невідомою чи малознайомою Вам людиною, навіть коли вона прагне до цього?

5. Чи є у Вас звичка переривати співбесідника?

6. Чи робите Ви вигляд, що уважно слухаєте, а самі думаєте зовсім про інше?

7. Чи змінюється Ваш тон, голос, вираз обличчя залежно від того, хто є Вашим співбесідником?

8. Чи змінюєте Ви тему розмови, коли співбесідник торкнувся делікатної для Вас теми?

9. Чи виправляєте Ви співбесідника, якщо в його мовленні зустрічаються неправильно вимовлені слова, назви, терміни або ж вульгаризми?

10. Чи може у Вас бути іронія поблажливості в спілкуванні?

(Точну відповідь Ви отримаєте тільки за умови максимальної щирості й об’єктивності. Якщо Ви набрали суму балів, вищу за 62, то Ви – співбесідник рівня “вище середнього”).

Із 200 респондентів виявили себе співбесідниками таким чином:

“високого рівня” – 20 респондентів – 10%;
 “вище від середнього” – 50 респондентів – 25%;
 “середнього” – 30 респондентів – 15%;
 “нижче від середнього” – 100 респондентів – 50%, що наочно можна подати у вигляді кругової діаграми (рис. 1).

Як бачимо, досить низький рівень (50%) – це половина, опитаних нами управлінців, недостатньо підготовлені до співбесіди зі своїми підлеглими, що свідчить про те, що керівників загальноосвітніх закладів необхідно спеціально готувати до діалогової взаємодії.

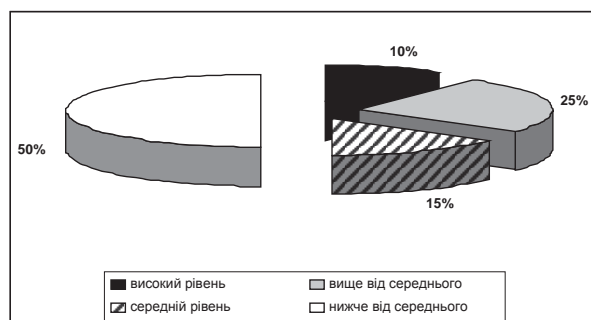


Рис. 1. Рівень навички коректності у відносинах з людьми під час бесіди

Отже, проблема мовної підготовки керівника є головною в системі його мовленнєвої діяльності, а основою мовленнєвої діяльності є культура, яка відображається в культурі процесу мовлення; поставі голосу; відборі слова; тональності; жестикуляції; виразові обличчя; іміджі керівника.

Таким чином, ми можемо запропонувати динамічну схему взаємодії керівника з підлеглим засобами мовленнєвої культури у вигляді моделі (рис. 2).

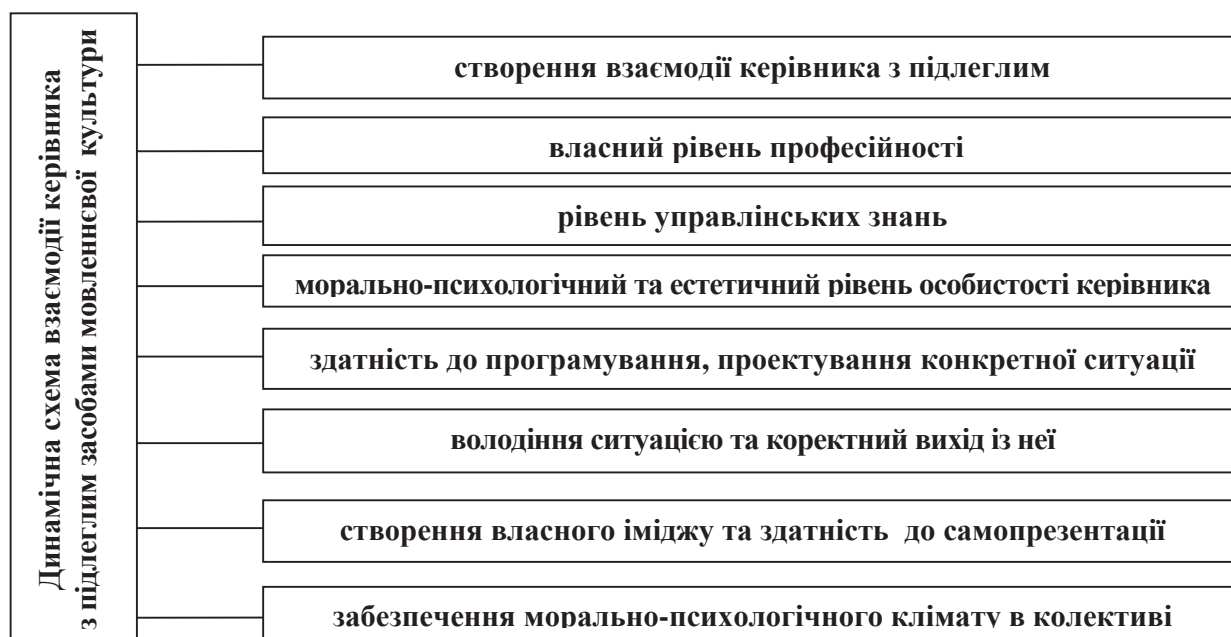


Рис. 2. Динамічна схема взаємодії керівника з підлеглим засобами мовленнєвої культури

Дуже важливо навчитися розвивати здатність емпатійного слухання.

Розробник власної концепції успішного спілкування Д. Карнегі підкреслював: “Якщо Ви хочете подобатися людям, будьте гарним слухачем. Заохочуйте інших говорити про себе” [7, с. 80].

Аналізуючи погляди М. Пентилюк, знаходимо основні ознаки культури мовлення із чітким розмежуванням ознак та правил мовлення:

- змістовність (продумати текст і основну думку висловлювання; розкрити їх повно; матеріал підпорядкувати основній думці; говорити лише те, що добре відомо);

- правильність і чистота (дотримуватися норм літературної мови; в усному висловлюванні – орфоепічних, лексичних, фразеологічних, словотворчих, граматичних, стилістичних);

- точність (добирати слова й будувати речення так, щоб найточніше передати зміст висловлювання; прагнути, щоб зміст сказаного був переданий точно, зрозуміло);

- логічність і послідовність (говорити й писати послідовно, виділяючи мікротеми і встановлюючи зв'язок між ними; забезпечувати смислові зв'язки між словами в тексті; скласти план висловлювання, систематизувати дібраний матеріал; уникати логічних помилок);

- багатство (різноманітність) (використовувати різноманітні мовні засоби (слова, словосполучення, речення), уникати невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень);

- доречність (доцільність) (ураховувати, кому адресоване висловлювання, як воно буде сприйняте, за яких обставин відбувається спілкування);

- виразність і образність (добирати слова й будувати речення так, щоб якнайкраще, найточніше передати думку, бути оригінальним у висловлюванні та впливати на співрозмовника (адресата мовлення)) [8, с. 30].

Від успішно проведеної бесіди директора школи чи його заступника з учителем залежить результат тієї роботи, про яку йшлося. Це ще раз підкреслює той факт, що бесіда, розмова, діалог, високий рівень мовленнєвої культури управління мають суттєвий вплив на успіх будь-якої справи. Чи вдається керівникові вплинути на співбесідника, сколихнути його розум, уяву, роздуми, залучити до творчої співпраці, переконати в тому, що без участі вчителя справа не може бути виконана якісно, що ніхто в цьому разі замінити його не зможе. Попередня бесіда з учителем допомагає накреслити план роботи, попередньо визначити ролі для її виконавців, активізувати до участі, створити доброзичливий настрій. У цьому випадку ми маємо на увазі такий важливий стан, як внутрішнє полегшення, звільнення, що завжди виникає після бесіди з директором школи чи його заступником, підлеглий (учитель), повинен внутрішньо переосмислити зміст розмови, звільнитися від негативних почуттів і думок, які були присутні напередодні бесіди й, можливо, викликали страх чи тривогу.

Д. Карнегі вказував на те, що в людини є потреба спілкування із самою собою, він звертає увагу й на так звану автокомунікацію, тобто потребу людини виговоритися [7].

Мудрий керівник дасть можливість співбесіднику висловитися, поділитися своїми внутрішніми тривогами й занепокоєнням, щоб у процесі мовлення глибше охопити хвилюючу проблему вже без негативних емоцій. Як бачимо, психокоригувальними катарсисним засобом є метод керованого монологу, до якого обов'язково звернеться людина після розмови. Так, Д. Карнегі зазначав: "Розмовляючи із собою про речі, які вам не байдужі і яким ви вдячні, повстанете духом, і ваша душа заспіває" [7].

Висновки. Узагальнюючи, зауважимо, що провідною проблемою для керівника є опанування культури мови й мовлення, відмова від минулих технологій, упровадження нових лексико-термінологічних понять, перехід до суб'єкт-суб'єктної парадигми, гуманістичної педагогіки співробітництва та співтворчості.

Подальші наукові пошуки доцільно спрямувати на вивчення питання підвищення рівня розвитку культури професійного спілкування менеджерів освіти в процесі самовдосконалення.

Список використаної літератури

1. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення / Н. Д. Бабич. – Львів : Світ, 1990. – 232 с.
2. Бок Д. Университеты и будущее Америки / Д. Бок. – Москва : Издательство Московского университета, 1993. – 124 с.
3. Введенская Л. А. Культура и искусство речи : современная риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова Л.Г. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1999. – 304 с.
4. Гамрецький І. Основа духовності учня, вчителя, нації / І. Гамрецький // Рідна школа. – № 5 (856). – 2001. – С. 40–42.
5. Дві Русі / за заг. ред. Л. Івашиної. – Київ : Факт, 2003. – 496 с.
6. Ділова бесіда в системі управлінських технологій : навч. посіб. з курсу "Сучасні управлінські технології" / Л. Л. Товажнянський, О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов ; Нац. техн. ун-т "ХП", Укр. інж.-пед. акад. – Харків : НТУ "ХП", 2002. – 159 с.
7. Карнегі Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. Как перестать беспокоиться и начать жить. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / Д. Карнеги. – Нальчик : Эль-Фа, 1994. – 672 с.
8. Пентилюк М. І. Культура мови і стилістика : пробний підручник для гімназій гуман. профілю / М. І. Пентилюк. – Київ : Вежа, 1994. – 240 с.
9. Сухомлинський В. О. Вибрані твори : в 5-ти т. / В. О. Сухомлинський. – Т. 5. – Київ : Рад. школа, 1977. – 639 с.
10. Тищенко О. Модель курсу "Мова професійного спілкування": психолінгвістичний аспект / О. Тищенко // Дивослово. – № 9. – 2003. – С. 56–59.
11. Ушинський К. Д. Вибрані педагогічні твори / К. Д. Ушинський. – Київ, 1949. – С. 199.
12. Щуркова Н. Е. Практикум по педагогической технологии / Н. Е. Щуркова. – Москва : Педагогическое общество России, 1998. – 250 с.

Стаття надійшла до редакції 20.01.2015.

Вайновська М. К. Особенности культуры профессионального общения руководителя общеобразовательного учебного заведения: проблемы и поиски

В статье определены и проанализированы особенности культуры профессионального общения руководителя общеобразовательного учебного заведения. Конкретизированы теоретические представления о сущности и структуре феномена культуры профессионального общения. Описаны результаты анкетирования и опроса руководителей образовательных учреждений. Установлено, что культуру общения можно рас-

считать как основной системообразующий фактор успешной профессиональной деятельности современного менеджера образования.

Ключевые слова: *культура профессионального общения, руководитель, общеобразовательное учреждение, подчиненный.*

Vaynovskaya M. Features of Culture of Professional Communication Manager General Educational Institution: Problems and Search

The article identifies and analyzes the features of the culture of professional dialogue of heads of educational institution.

Specified theoretical ideas about the nature and structure of the phenomenon of culture of professional communication. The results of the survey and the survey of heads of educational institutions. It was found that the culture of communication can be considered as the main backbone factor of a successful career manager of modern education.

It was determined that the problem of language training is the main leader in the system of language activities, and the basis of speech is a culture that is reflected in the culture process speech; posture vote; selection of words; tone; gestures; facial expression; image manager.

Realities of today indicate that due to lack communication culture education managers suffer from insecurity, helplessness, resulting in losing the job market.

Author determined basic features of speech culture with clear division of signs and rules of speech: richness; accuracy and purity; accuracy; consistency and continuity; diversity; relevance (appropriateness); expression and imagery. We prove that the problem leading to the capture of a leader is the culture of language and speech, the rejection of past technologies, new lexical and terminological concepts, the transition to subject-centered paradigm, humanistic pedagogy of cooperation and co-creation.

Key words: *culture of professional communication, supervisor, educational institution, subordinate.*