

Будянська В.А.

ДИДАКТИЧНА ГРА ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ

У даній статті розглядаються питання, пов'язані з проблемою формування культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти. Доводиться актуальність вивчення даної проблеми: перетворення в різних галузях суспільства, зокрема в галузі освіти; необхідність якісної підготовки майбутніх менеджерів освіти у зв'язку з різноманітними перетвореннями суспільного життя. Дається аналіз досліджень і публікацій, у яких розглядається феномен спілкування, професійної культури, професійної комунікативної культури фахівців різних напрямів. У процесі викладу основного матеріалу дослідження розглядаються різні форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділові переговори, ділові наради, публічні виступи, прес-конференції, презентації тощо. Значну роль у формуванні культури ділового спілкування має використання ігрових методів, сюжетно-рольових та ділових ігор. Такі ігри можна використовувати як спосіб об'єктивної оцінки та проблем ділового спілкування; спосіб випробування, відпрацювання й закріплення нових, більш ефективних форм і засобів спілкування, отримання нового досвіду емоційних переживань; спосіб подолання самотності й напруженості; інструмент діагностики й самодіагностики, який дозволяє виявити труднощі в спілкуванні та серйозні психологічні проблеми; спосіб закріплення нових поведінкових навичок, набуття нових способів оптимальної взаємодії з іншими людьми; спосіб тренування та закріплення вербальних і невербальних комунікативних умінь; засіб створення умов для самооцінки; засіб формування позитивних настанов на оволодіння та практичних перевірок знань.

Ключові слова: менеджер освіти, ділове спілкування, форми ділового спілкування, культура ділового спілкування, дидактична гра.

Будянская В. А. Дидактическая игра как средство формирования культуры делового общения будущих менеджеров образования. В данной статье рассматриваются вопросы, связанные с проблемой формирования культуры делового общения будущих менеджеров образования. Обосновывается актуальность изучения данной проблемы: преобразования в различных сферах общества, в том числе в области образования; необходимость качественной подготовки будущих менеджеров образования в связи с различными преобразованиями общественной жизни. Дается анализ исследований и публикаций, в которых рассматривается феномен общения, профессиональной культуры, профессиональной коммуникативной культуры специалистов различных направлений. В процессе изложения основного материала исследования рассматриваются различные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления, пресс-конференции, презентации и т. д. Существенное значение в формировании культуры делового общения имеет использование игровых методов, сюжетно-ролевых и деловых игр. Такие игры можно использовать как способ объективации недостатков и проблем делового общения; способ испытания, отработка и закрепление новых, более эффективных форм и средств общения, получения нового опыта эмоциональных переживаний; способ преодоления скованности и напряженности; инструмент диагностики и самодиагностики, который позволяет выявить трудности в общении и серьезные психологические проблемы; способ закрепления новых поведенческих навыков, приобретения новых способов оптимального взаимодействия с другими людьми; способ тренировки и закрепления вербальных и невербальных коммуникативных умений; средство создания условий для самооценки; средство формирования положительных установок на овладение и практических проверок знаний.

Ключевые слова: менеджер образования, деловое общение, формы делового общения, культура делового общения, дидактическая игра.

Budianska V. A. Didactic Game as a Way of Forming Business Communication Culture of Future Education Managers. This article discusses issues related to the problem of forming of a business communication culture of future education managers. The relevance of the problem is studied: the transformation in various fields of society, particularly in education; the need for quality training of future education managers due to various transformations of social life. The analysis of studies and publications, which researches the phenomenon of communication, professional culture and professional culture of communication specialists in different areas. In the process of presentation of the main materials of the research, it covers various forms of business communication, business conversation, business meetings, public speeches, press conferences, presentations and more. A significant role in shaping the culture of business communication is the use of gaming techniques, plot-role-playing and business games. Such games can be used as a means of objectification of shortcomings and problems of business communication; testing method, testing and securing new and more effective forms and means of communication, a new knowledge of emotional experiences; way to overcome stiffness and tension; self-test and diagnostic tool that can detect communication difficulties and serious psychological problems; way of securing new behavioral skills, finding new ways of optimal interactions with other people; way of training and consolidation of verbal and nonverbal communication skills; means creating the conditions for self-assessment; means for shaping positive attitudes to master knowledge and practical examinations.

Keywords: education manager, business communication, forms of business communication, culture, business communication, didactic game.

Ділова гра вважається одним із найкращих способів організації комунікативного навчання. Як відомо, вона є досить поширеною, багатоваріантною формою активного навчання, засобом та методом підготовки й адаптації до професійної діяльності й соціальних контактів, інструментом формування особистості професіонала.

Постановка проблеми в загальному вигляді. Перетворення в економічній, соціальній, культурній галузях суспільства потребують

зміни в системі професійної підготовки фахівців у вищих навчальних закладах.

Ефективність здійснення професійної діяльності майбутніх менеджерів освіти залежить від якості оволодіння ними сучасними знаннями в галузі управління освітою, уміння мислити й діяти в нових ринкових умовах та сформованості їх професійної культури, серед складників якої важливе місце посідає культура ділового спілкування.

У зв'язку з цим актуалізується необхідність якісної підготовки майбутніх менеджерів освіти до професійної діяльності, яка за своєю природою є комунікативною. Спілкування дозволяє кожному майбутньому менеджеру освіти ідентифікувати себе як особистість, здатну до професійної діяльності, міжособистісного взаєморозуміння, збагачення духовного світосприйняття. Уміння спілкуватися, досягати взаєморозуміння в процесі виконання професійних функцій є основою ефективності праці в ситуаціях ділового спілкування. Професійна діяльність менеджерів освіти передбачає ефективну мовленнєву, соціокультурну взаємодію, пристосування до зміни зовнішніх і внутрішніх обставин.

Водночас професійна підготовка майбутніх менеджерів освіти залежить від глобальної інформатизації суспільства, що вимагає досконале володіння діловим спілкуванням в умовах упровадження інформаційних технологій з широким використанням можливостей мережі Інтернет. Засоби Інтернет-спілкування дозволяють застосовувати відповідні програмні продукти (експертні системи, автоматизовані середовища, бази даних тощо) для підготовки до ділового спілкування з партнерами. Вони значно розширюють аналітичні можливості майбутнього менеджера освіти, збільшують ефективність прийняття ним обґрунтованих рішень. Обсяг професійної інформації зростає разом зі збільшенням інформаційного обсягу загалом.

Формування культури ділового спілкування буде слугувати базою культурного самовдосконалення особистості в подальшій професійній діяльності. Розв'язання цього завдання потребує перегляду,

пошуку, обґрунтування, розробки й впровадження нових підходів до формування культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

Аналіз основних досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання даної проблеми. У психолого-педагогічній літературі на методологічному рівні феномен спілкування є предметом досліджень учених: О. О. Бодальова, В. А. Кан-Калика, О. О. Леонтьєва, А. В. Мудрика, Є. В. Руденського, Т. К. Чмут. На теоретичному рівні проблему формування професійної культури проаналізовано в роботах Л. М. Ващенко, В. С. Грехнєва, В. М. Гриньової, Л. М. Грущенко, В. В. Дивака, В. І. Лозової, В. І. Маслова, В. К. Мельник, В. І. Пуцова, О. О. Рембач, М. О. Файонової. Сучасні прикладні дослідження аналізують окремі питання формування професійної комунікативної культури майбутніх фахівців: педагогів (В. І. Кашницький, О. О. Кисельова, В. Г. Пасинок, В. В. Полторацька), менеджерів (Н. Ф. Долгополова, С. В. Королюк, В. А. Лівенцова, О. І. Мармаза), аграрників (Л. В. Барановська), медиків (О. В. Уваркіна), інженерів (С. В. Дрокіна, В. І. Іванова), військово-службовців (М. М. Іваєнко, С. В. Капітанець, М. С. Коваль), працівників сфери туристичного бізнесу (В. В. Монжієвська), міжнародників-аналітиків (О. О. Рембач).

Незважаючи на велику кількість робіт, присвячених окремим аспектам культури ділового спілкування, культура ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти не була предметом спеціальних досліджень.

Наукова й практична затребуваність проблеми, її недостатня наукова розробленість визначили тему даного дослідження.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Соціально-економічні зміни, що відбулися в нашій країні за останні роки, висунули нові вимоги до професійної підготовки менеджерів освіти.

Сучасний фахівець має володіти основами управлінської діяльності для роботи як найманого працівника, так і для організації власної справи. У навчальному процесі вищих навчальних закладів

недостатня увага приділяється комунікативному аспекту підприємницької діяльності, що не сприяє формуванню культури ділового спілкування.

Формулювання цілей статті. Метою статті є доведення доцільності формування культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

Відповідно до мети визначено завдання дослідження:

- 1) розглянути основні форми ділового спілкування;
- 2) довести доцільність застосування сюжетно-рольових і ділових ігор при підготовці майбутніх менеджерів освіти з метою оволодіння різними формами ділового спілкування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основна діяльність з ділового спілкування відбувається в межах типових форм. Розглянемо деякі з форм ділового спілкування з позиції досягнення поставленої мети нашого дослідження:

- »ділова бесіда – мовне спілкування 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 одним виступаючим інформації різного рівня широкій аудиторії з дотриманням правил і принципів побудови мови й використанням ораторських прийомів» [1, с. 12].

До вищеперерахованих віднесемо й такі форми спілкування, як прес-конференції, дебати, презентації, дискусії тощо.

При всьому різноманітті форм ділового спілкування ділова бесіда є найбільш поширеною й найчастіше вживаною. Поняття «ділова бесіда» вельми широке й достатньо невизначене: це й просто ділова розмова зацікавлених осіб, і усний контакт між партнерами, пов'язаними діловими відносинами. Її особливість полягає в тому, що вона є діалоговою формою спілкування, у якій міжособистісне

спілкування ділових партнерів обмежене формально-рольовими й просторово-часовими межами. Ділова бесіда є найбільш сприятливою, часто єдиною можливістю переконати співрозмовника в обґрунтованості своєї позиції для того, щоб співрозмовник погодився й підтримав її. Таким чином, одне з головних завдань ділової бесіди – переконати партнера прийняти конкретні пропозиції.

Ділова бесіда виконує ряд найважливіших функцій. До них належать:

- взаємне спілкування працівників з однієї ділової сфери;
- сумісний пошук, висунення й оперативне розроблення робочих ідей і задумів;
- контроль і координування вже розпочатих ділових заходів;
- підтримування ділових контактів;
- стимулювання ділової активності.

Загальноприйнята структура ділової бесіди, запропонована М. Б. Ребус, складається з п'яти етапів: початок бесіди; передача інформації; аргументація; підведення підсумків; ухвалення рішень [3, с. 119].

У сучасній діловій практиці як важлива форма ділового спілкування використовується ділова нарада. Вона є способом відкритого колективного обговорення тих або інших питань. Форми такого обговорення дуже різноманітні. Це – з'їзди, конференції, симпозіуми, збори, засідання, семінари. Вони класифікуються залежно від змісту й важливості, а також місця, часу, тривалості роботи й винесених на обговорення проблем. Суть ділової наради полягає в тому, щоб забезпечити вільну дискусію й запропонувати загальне рішення на основі широкого обміну думок, у тому числі й не відповідних рішенням адміністрації.

Порівняно з діловою бесідою чисельність суб'єктів спілкування в діловій нараді здебільшого зростає. Змінюються спрямованість спілкування й частота. Визначальний психологічний вплив у діловій нараді виходить відлідера спілкування, яким може бути офіційний керівник або провідний співробітник. Найчастіше ділові наради проводяться при необхідності ухвалення колективного рішення на

основі рівного права кожного висловлювати й обґрунтовувати свою думку, якщо рішення питання зачіпає інтереси одночасно декількох структурних підрозділів організації, якщо для вирішення питання необхідно скористатися думками різних груп працівників.

Практика ділового спілкування показує, що ділові наради більш ефективні, ніж просто адміністративне вирішення деяких проблем вузьким колом управлінців. Розташування ділових партнерів повинне сприяти їхній якнайкращій вербальній і невербальній комунікації, а часові рамки бажано обмежити двома годинами. Потрібно завчасно оповіщати учасників наради про її проведення й знайомити з порядком денним, зі всіма потрібними матеріалами, щоб виступи бажаних були продумані заздалегідь.

Найважливішою формою ділового спілкування є ділові переговори. На відміну від інших форм ділового спілкування, ділові переговори мають більш жорсткі формально-рольові й статусні рамки [2; 4]. Будь-яка стратегія ділових переговорів повинна відповідати трьом критеріям:

- 1) приводити до розумної угоди, якщо вона взагалі можлива;
- 2) бути ефективною;
- 3) поліпшити або принаймні не псувати стосунки між сторонами.

Ділові переговори можуть бути позиційні й принципові. При стандартній (позиційній) стратегії ведення ділових переговорів кожна зі сторін переважно відстоює власну позицію й ледве йде на поступки, щоб добитися компромісу. Принципові переговори можуть застосовуватися майже в будь-яких обставинах. Слід пам'ятати, що людей не можна ототожнювати з комп'ютерами: люди володіють емоціями, у них часто радикально різне сприйняття, що сильно заважає процесу ділового спілкування. Якщо не прямо, то побічно учасники ділових переговорів повинні дійти до розуміння того, що їм необхідно працювати пліч-о-пліч і розв'язувати проблему, а не сперечатися один з одним. Дотримування ділового протоколу тут обов'язкове, повноваження учасників ділових переговорів визначені більш чітко, найчастіше конкретною спеціальною

інструкцією. Важливою особливістю ведення ділових переговорів, на думку Дж. Ягер, є урахування національного стилю ухвалення рішень [5].

Особлива форма ділового спілкування – прес-конференція. Її проведення доречно тоді, коли необхідно ознайомити громадськість з поглядом даної структури на яку-небудь соціально значущу проблему.

У сучасній діловій практиці як спеціалізована форма ділового спілкування використовується презентація. Її особливість полягає в тому, що це перше офіційне представлення підприємства, організації, фірми та її продукту (послуг, товарів) на внутрішньому або міжнародному ринку. Презентація загалом сприяє зміцненню позитивного іміджу організації, установи.

Отже, проаналізувавши основні компоненти структури культури ділового спілкування, ми можемо дійти висновку, що культура ділового спілкування – це поліструктурне, динамічне, системне утворення, що є важливим компонентом загальної культури та водночас показником ефективності ділового спілкування, яке спрямоване на організацію та оптимізацію діяльності в галузі економічного профілю.

Значну роль у формуванні культури ділового спілкування має використання ігрових методів, сюжетно-рольових та ділових ігор, характерною особливістю яких є імпровізаційне розігрування учасниками процесу заданої проблемної ситуації професійної взаємодії, у ході якої вони виконують ролі різних персонажів. Предметом подальшого обговорення виступають не ситуації самі по собі, а ігрова взаємодія учасників: їх форми й засоби спілкування, способи вирішення проблемних ситуацій і конфліктів, їх ефективність, позиції, соціальні та міжособистісні ролі тощо. Використання ігрових методів у процесі комунікативної підготовки надзвичайно продуктивне. У штучно створених умовах студент програє різні життєві й виробничі ситуації, що є необхідним моментом для його розвитку, зміни соціальних позицій, ролей у суспільстві, для формування професійних інтересів, потреб, навичок і, як кінцевий результат, для формування його особистості.

Дидактичний сенс ігор-змагань полягає в можливості багаторазового використання мовних одиниць у процесі спілкування учасників для досягнення різних проблемних ігрових цілей. Їх комунікативна спрямованість забезпечується орієнтацією учасників на вирішення лінгвістичних та екстралінгвістичних завдань.

Крім ігор-змагань, у розвитку здібностей ділового спілкування в навчанні студентів можна використовувати рольові ігри в ситуаціях умовного моделювання.

Головне для вправ такого типу – намагатися менше фантазувати й бути ближче до реальності. Для цього потрібно й самому викладачу добре уявляти, які труднощі очікують менеджера освіти в професійній діяльності.

Гру також можна використовувати як спосіб об'єктивації недоліків та проблем ділового спілкування; її завданням є практичне випробування, відпрацювання й закріплення нових, більш ефективних форм і засобів спілкування, отримання нового досвіду емоційних переживань; спосіб подолання скутості й напруженості; інструмент діагностики й самодіагностики, який дозволяє виявити труднощі в спілкуванні та серйозні психологічні проблеми; спосіб закріплення нових поведінкових навичок, набуття нових способів оптимальної взаємодії з іншими людьми; спосіб тренування та закріплення вербальних і невербальних комунікативних умінь; засіб створення умов для самооцінки; засіб формування позитивних настанов на оволодіння та практичних перевірок знань. Окрім того, у грі відбувається психічна адаптація учасників один до одного, що сприяє покращенню психологічного клімату колективу, формуванню одночасно атмосфери змагання та взаємодопомоги.

Ділова гра вважається одним із найкращих способів організації комунікативного навчання. Як відомо, вона є досить поширеною, багатоваріантною формою активного навчання, засобом та методом підготовки й адаптації до професійної діяльності й соціальних контактів, інструментом формування особистості професіонала.

У процесі навчання ми використовували навчальні ділові ігри, спрямовані на імітаційне моделювання реальних процесів і механізмів професійної діяльності майбутніх менеджерів освіти.

Ділові ігри дозволяють максимально активізувати професійну зацікавленість студентів, задовольнити їх потреби у швидкому оволодінні діловим спілкуванням. З метою формування у студентів критичного аналізу усних доповідей, підготовки й викладання матеріалу, тренування вміння виступати та аргументувати, використовувалася ділова гра у формі ділової бесіди. На цьому етапі ми активно використовували розігрування ролей (інсценізація або в інших класифікаціях інсценування). Розігрування ролей є більш простим методом порівняно з діловою грою, оскільки потребує менших затрат часу та засобів на розроблення та впровадження.

Висновки з даного дослідження й перспективи подальших розвідок. Незважаючи на те що менеджмент освіти диференціюється залежно від рівнів управління (загальнодержавний, регіональний) і від кожного складника структури освіти (управління системою дошкільної освіти, менеджмент системою загальної середньої освіти, менеджмент професійно-технічної освіти, менеджмент вищої освіти), функції його збігаються: планування, організація, контролювання й регулювання діяльності суб'єктів і об'єктів освітнього процесу, мотивування поведінки працівників, які здійснюють певні процеси діяльності в освітянській галузі.

У подальшому науковому пошуку передбачається розробити комплекс дидактичних ігор для навчання майбутніх менеджерів освіти, експериментально перевірити ефективність застосування різних видів дидактичних ігор як засобів формування культури ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гаськова Н. В. Этика делового общения / Н. В. Гаськова. – М.: СГУ, 2004. – 88 с.
2. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – 195 с.
3. Ребус М. Б. Психология делового общения / М. Б. Ребус. – М.: Илекса, 2001. – 176 с.
4. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1992. – 83 с.

5. Ягер Дж. Деловой протокол: стратегия личного успеха / Дж. Ягер ;[пер. с англ.]. – М. : Альпина бизнес букс, 2004. – 343 с.