



# Компетентності крос-культурної комунікації учасників освітнього процесу в університеті: механізми та інструменти комунікативного менеджменту

Тетяна Петренко

**В**ажко переоцінити роль компетентностей крос-культурної комунікації учасників освітнього процесу в реаліях сьогодення. Адже мобільність, полікультурність і толерування культурної своєрідності представників різних етносів — ці риси стали визначальними в характеристиках процесів реалізації сучасних освітніх і освітньо-професійних програм фахової підготовки в Україні і світі. Актуальність формування крос-культурної компетентності в педагогічному університеті обумовлена стандартизованими вимогами до груп професій «вчитель закладу загальної середньої освіти» [9], «викладач закладу вищої освіти» [8].

Проблема, заявлена у назві публікації, досить широко представлена на міждисциплінарному рівні. Методологічний базис і термінологічне поле цієї наукової розвідки сформовано на основі узагальнень і висновків праць учених В. Бебик [2], Т. Дудки [4], Л. Щетініної, С. Рудакової, О. Кравець [14]. Компетентності крос-культурної компетентності презентовано у роботі [7], дослідженні А. Солодкої [12]. Компетентнісний підхід у цій статті ми розглядаємо через призму висновків і пропозицій Т. Пантелеймонової [6], В. Ворожбіт-Горбатюк, Т. Собченко, Л. Штефан [1, 3, 11]. Разом з тим, аспект використання елементів комунікативного менеджменту у процесі формування компетентностей крос-культурної комунікації не представлений системно в сучасних

розвідках, що й актуалізувало доцільність цієї публікації.

Цілі та завдання дослідження: розкрити ефективні механізми та інструменти комунікативного менеджменту для формування компетентностей крос-культурної комунікації учасників освітнього процесу в університеті.

Наголосимо на тому, що компетентності крос-культурної комунікації здобувачів вищої освіти різних рівнів, викладачів груп забезпечення освітніх програм, стейхолдерів та інших зацікавлених в якості вищої освіти осіб мають спільні і відмінні риси. Відмінності обумовлені детермінантами власне самих компетентностей крос-культурної комунікації і функціями, які реалізують учасники освітнього процесу в університеті.

**П**огодимося із баченням функціонального спрямування комунікації учасників освітнього процесу, що презентовано у рекомендаціях Міністерства освіти і науки України, зокрема: комунікація на етапі підтримки [10]. Цей етап триває неперервно упродовж усього періоду реалізації/опанування освітньою програмою, а також може проявлятися в елементах індивідуально-групового супроводу після завершення фахової підготовки в якості підвищення кваліфікації, особистісного та професійного зростання, коучингової і менторської підтримки [11].

Послугуючись рекомендаціями Міністерства освіти і науки України

щодо комунікативної підтримки учасників освітнього процесу, розглянемо ресурсні можливості комунікативного менеджменту для формування компетентностей крос-культурної комунікації на цьому етапі освітнього процесу. Серед характерних ознак комунікації учасників освітнього процесу на етапі підтримки зосередимо увагу на багатосторонньому характері такої комунікації. Звернімо увагу на реальній потребі налагодження не тільки класичної двосторонньої комунікації, а передусім на розгалужені системні зв'язки «здобувачі вищої освіти — викладачі групи забезпечення освітньої програми — адміністрація факультету, університету — стейхолдери». У такій багатосторонній комунікаційній підтримці першочергово має відбуватися системний моніторинг рівня розуміння освітніх цілей і узгодження очікувань з визначеними очікуваними результатами в освітній програмі.

Поточні, проміжні і рубіжні результати такого моніторингу мають бути покладені в основу розроблення освітніх і навчальних стратегій, розумного поєднання дистанційного і живого формату навчальних взаємодій, логіки і послідовності організації виробничих та інших видів практик із залученням ресурсів стейкхолдерів.

**К**омунікація на етапі підтримки має передбачати власне вибір і використання наявних реально ресурсів, інструментів та можливостей комунікативного менеджменту для формування низки професійно значущих компетентностей, у тому числі й компетентностей крос-культурної комунікації. Цей аспект передбачає так само вивчення і системний аналіз реального стану комунікативного простору, тих утруднень і сильних сторін для реалізації стратегічних цілей освітнього процесу у конкретному закладі вищої освіти, вербалізованих у місії і візії університету. Наявні можливості з надання підтримки з огляду на обрані способи і форми опанування освітньої програми з урахуванням потенціалу

дуальної освіти на сьогоднішній день лише набувають розвитку. Однак реальна потреба практичної зорієнтованості професійної освіти, розширення інструментів інформаційно-комунікаційних технологій, стрімкий розвиток усіх сфер життєдіяльності людини, повсюдне використання елементів штучного інтелекту, інших цифрових застосунків — ці та інші причини обумовили звернення до методології та інструментарію комунікативного менеджменту для забезпечення якості професійної освіти через системну підтримку і комунікацію.

**Щ**ікаво, позиція фахівців визначена в наданні можливості налагодження системного зворотного зв'язку, неперервної комунікації через можливість коментувати, висловлювати побажання, пропозиції, зауваження, у тому числі — анонімно. Разом з тим, ми стоїмо на позиції, що освітній процес в університеті — це не лише опанування освітньої програми і набуття загальних та фахових компетентностей. Це також і моделювання професійних ситуацій, пошук спільних конструктивних рішень у разі виникнення конфліктних ситуацій чи проблем будь-якого змісту. Здобувач вищої освіти в процесі комунікації задля підтримки може навчитися конструктивної критики, коли увага зосереджена не лише на виявленні самого факту порушення, непорозуміння чи проблеми, але й пропозиції способу вирішення такої ситуації. Така практика дає солідний досвід професійного спілкування, спрямованого на дієве використання і удосконалення компетентностей крос-культурної комунікації. Набуття досвіду усвідомленої відповідальності учасниками освітнього процесу можна проілюструвати цікавими і корисними практиками обговорення стану реалізації і шляхів удосконалення освітніх програм, що реалізуються у Харківському національному педагогічному університеті імені Г.С. Сковороди [13]. Широкий спектр методичної, технологічної підтримки як здобувачів, так і викладачів в університеті дає можливість

популяризувати корисні практики і цікаві практичні кейси організації освітнього процесу у складних умовах воєнного стану, здійснювати системну підтримку здобувачів-іноземців, здобувачів вищої освіти, які внаслідок активізації збройної агресії проти України вимушені були виїхати за межі України чи отримали статус вимушено переміщених осіб.

**П**ослугуючись розумінням комунікативного менеджменту як «професійної діяльності, спрямованої на досягнення ефективної комунікації як усередині організації, так і між організацією і її зовнішнім середовищем шляхом реалізації комунікаційної політики» [5, с. 6], зазначимо тут, що для якості професійної освіти вкрай актуального значення набувають інструменти власне саме комунікативного менеджменту, який забезпечує не лише визначення цілей комунікації, але й пошук шляхів досягнення таких цілей, організацію цілеспрямованих дій комунікативної підтримки, координування комунікативної взаємодії учасників освітнього процесу, контроль і корекцію поточних результатів. Тож з опорою на функціональні завдання комунікативного менеджменту і завдання формування крос-культурної комунікації як підтримки можна виокремити: організаційний (управлінський), поведінковий (спілкування у формі діалогу і полілогу, наслідування комунікативних навичок, стилів спілкування), мовно-комунікативний (знання і системне вдосконалення рівня володіння рідною та іноземними мовами, їх культурної і комунікативної своєрідності) аспекти формування компетентностей крос-культурної комунікації. Серед ефективних механізмів та інструментів комунікативного менеджменту для формування компетентностей крос-культурної комунікації учасників освітнього процесу в університеті з огляду на організаційний (управлінський) аспекти формування компетентностей крос-культурної комунікації у контексті медіаграмотності і інформаційно-комунікаційної культури, зокрема у контексті

управління репутацією університету, цікавими видаються інструменти творення корпоративної спільності колективу і створення відповідної мотивації дотримання і пропагування корпоративних цінностей і норм поведінки (воркшопи, вебінари, практикуми, участь у волонтерській діяльності тощо); інформаційна підтримка управлінських рішень; виявлення комунікаційних та управлінських проблем, сприяння попередженню конфліктів у колективі [5, с. 7]: своєчасність виявлення проблем крос-культурного комунікування, оперативне реагування через системну неперервну інформацію про культурні своєрідності учасників освітнього процесу, заохочення до толерування і вдумливого користування медіа-інформацією, системний розвиток критичного мислення через зміст навчальних компонент і у позааудиторній роботі; професійно зорієнтовані стратегії зворотнього зв'язку учасників освітнього процесу, наприклад, моделювання навчальних просторів, навчально-методичного контенту за аналогією освітнього процесу у закладах загальної освіти; персоналізовані проекти професійного спрямування, наприклад, віртуальні кемпи, освітні хаби неперервного підвищення педагогічної кваліфікації. У цьому напрямку перспективним є долучення здобувачів до прогнозування і визначення прогнозованих втрат, попередження конфліктних ситуацій та способів їх виявлення, вирішення. Адже делегування повноважень, обов'язковий двобічний характер комунікування є виразною ознакою управлінського аспекту комунікативного менеджменту і сприятиме ефективності процесу формування компетентностей крос-культурної комунікації у полікультурному навчальному просторі.

Функціональне завдання прийняття рішень і усвідомленої відповідальності за наслідки прийнятих рішень органічно увиразнює єдність управлінського і поведінкового аспектів формування компетентностей крос-культурної комунікації, які спрямовані на підтримання конструк-

тивних зв'язків з громадськістю (public relations), партнерами (investor relations), представниками медіа, формування і просування іміджу університету. Цей аспект спрямовує увагу у процесі формування компетентностей крос-культурної комунікації на узгодження ціннісних орієнтирів (загальних і у межах визначеної професійної освіти) у конкретній цільовій аудиторії, ефектне презентування персонального і колективного успіху, створення «ключової креативної ідеї, яка буде для цільової аудиторії асоціюватися з організацією»; медійна стратегія (передбачає вибір носіїв для рекламно-інформаційних повідомлень, які будуть доносити інформацію до потенційного споживача» [5, с. 11]. Цей аспект передбачає системне планування інформаційно-роз'яснювальної роботи. Вважаємо вкрай цінним конструктивний досвід інституту кураторства, який діє у Харківському національному педагогічному університеті імені Г.С. Сковороди. Саме робота куратора із академічною групою допомагає систематизувати різні інформаційні канали і потоки для забезпечення якості освіти, відповідності персональних цілей і визначених освітніми програмами очікуваних результатів професійної освіти.

**М**овно-комунікативний аспект формування компетентностей крос-культурної комунікації передбачає роботу щодо системного вдосконалення учасниками освітнього процесу рівня володіння рідною та іноземними мовами, їх культурної і комунікативної своєрідності з використанням таких інструментів: пресрелізи навчальних курсів, долучення здобувачів до розроблення рекламної продукції, пропагування професійних цінностей і місії університету, в якому здобувач опановує освітню програму, системний діалог зі стейкхолдерами та іншими зацікавленими в якості професійної підготовки особами, корисні практики порозуміння і створення спільних проєктів соціального спрямування, підтримка випускників і працівників університету. Наголосимо

тут, що практики неконфліктної конструктивної внутрішньої комунікації в університеті позитивно позначаються на репутації закладу вищої освіти в цілому і, зокрема, позитивно відображаються на процесах формування компетентностей крос-культурної комунікації.



тже, виокремлено організаційний (управлінський), поведінковий (спілкування у формі діалогу і полілогу, наслідування комунікативних навичок, стилів спілкування) і мовно-комунікативний (знання і системне вдосконалення рівня володіння рідною та іноземними мовами, їх культурної і комунікативної своєрідності) аспекти формування компетентностей крос-культурної комунікації учасників освітнього процесу в університеті. Серед ефективних механізмів та інструментів для формування компетентностей крос-культурної комунікації учасників освітнього процесу у контексті формування медіаграмотності і інформаційно-комунікаційної культури, зокрема у контексті зв'язків з громадськістю (public relations), зв'язків із партнерами (investor relations), зв'язків із представниками медіа, формування і просування іміджу, управління репутацією університету виділено: творення корпоративної спільності колективу і створення відповідної мотивації дотримання і пропагування корпоративних цінностей і норм поведінки (воркшопи, вебінари, практикуми, участь у волонтерській діяльності тощо); відкритий майданчик моніторингу якості комунікування для забезпечення зворотного зв'язку учасників освітнього процесу; презентування персонального і колективного успіху у медійному просторі, соціальних мережах; функціонування інституту кураторства; пресрелізи навчальних курсів; долучення здобувачів до розроблення рекламної продукції; системний діалог зі стейкхолдерами та іншими зацікавленими в якості професійної підготовки особами; корисні практики порозуміння і створення спільних проєктів соціального спрямування, підтримка випускників і працівників університету.

Перспективою подальшої розробки проблеми є обґрунтування сутності і шляхів реалізації міждисциплінарного підходу у науковому осмисленні компетентності крос-культурної комунікації учасників освітнього процесу в контексті медіакультурного розвитку і медіаграмотності.

## Література

1. *Sobchenko T., Vorozhbit-Horbatiuk V.* Results of Digital Competence Development for Philology Students within Blended Learning // *Educational Challenges*. 2022. Vol. 27, Is. 2. P. 185–198.
2. *Бибик В.М.* Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз : монографія. Київ : МАУП, 2005.
3. *Ворожбіт-Горбатюк В.* Компетентність педагогічного партнерства як базис якості вищої педагогічної освіти // *Молодь і ринок*. 2021. №10 (196). С.63–69.
4. *Дудка Т.Ю.* Структуротворчий характер крос-культурної компетентності крізь призму професійної підготовки викладачів вищої школи // *Актуальні проблеми вищої професійної освіти*. Київ, 2021. С. 26–27.
5. *Комунікативний менеджмент : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти гуманітарного факультету та навчально-наукового інституту дистанційної та заочної освіти* / В. Кубко. Одеса : Одеська політехніка, 2021. 92 с.
6. *Пантелеймонова Т.* Формування базових професійних компетентностей здобувачів вищої освіти як педагогічна проблема // *Новий Колегіум*. 2023. №3. С. 83–87. DOI:10.30837/nc.2023.4.83
7. *Петренко Т.* Навчальні ситуації крос-культурної комунікації майбутніх бакалаврів у контексті дескрипторів компетентностей для культури демократії // *Молодь і ринок*. 2023. №3(211). С. 119–123.
8. *Професійний стандарт на групу професій «Викладачі ЗВО»*. 2022. URL: [https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/325-610\\_vikladaci\\_zakladiv\\_visoj\\_osviti.pdf](https://register.nqa.gov.ua/uploads/0/325-610_vikladaci_zakladiv_visoj_osviti.pdf)
9. *Професійний стандарт на групу професій «Вчитель ЗЗСО»*. 2020. URL: <https://register.nqa.gov.ua/profstandart/vcitel-pocatkovih-klasiv-zakladu-zagalnoi-serednoi-osviti>
10. *Рекомендації щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти* / МОН України. Київ, 2020. URL : <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>
11. *Собченко Т., Ворожбіт-Горбатюк В., Штефан Л.* Коучингові технології в освіті: теорія та практика // *Педагогічні науки*. 2021. № 78. С.11–16.
12. *Солодка А.К.* Теоретико-методичні засади крос-культурної взаємодії учасників педагогічного процесу вищих навчальних закладів : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07. Київ, 2015. 462 с.
13. *Харківський національний педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди.* Освітні програми. 2023. URL: <http://smc.hnpu.edu.ua/osvitni-prohramy>
14. *Щетиніна Л., Рудакова С., Кравець О.* Сутність крос-культурної компетентності: від теорії до практики // *Ефективна економіка*. 2017. № 4.

03.01.2024

## Відомості про автора:

*Петренко Тетяна Володимирівна* — кандидат філологічних наук, доцент, доцент кафедри англійської філології; Харківський національний педагогічний університет імені Г.С. Сковороди; Харків, Україна; e-mail: moroz.tatyana@gmail.com; ORCID iD <http://orcid.org/0000-0003-2296-3919>