

МИСТЕЦТВО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МЕНЕДЖЕРА ОСВІТИ ЯК СКЛАДНИК ЙОГО ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ

THE ART OF BUSINESS COMMUNICATION OF THE EDUCATIONAL MANAGER AS A COMPONENT OF HIS PROFESSIONALISM

У статті розглянуто проблему вміння здійснювати процес ділового спілкування менеджерами освіти. Цей процес передбачає досягнення певних результатів діяльності, розв'язання проблем, реалізацію визначених цілей. Усе це потребує вміння здійснювати обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з діловими партнерами, основним завданням яких є продуктивна співпраця.

Ділове спілкування керівника з підлеглими відбувається переважно у вигляді бесід, нарад і виступів перед колективом. Мета статті – розглянути ті форми роботи, в яких відбувається ділове спілкування менеджера освіти з об'єктами управління (педагогами, іншим персоналом, учнями, їхніми батьками), а також з іншими учасниками педагогічного процесу. Завдання статті: 1) розкрити сутність ділової бесіди, переговорів, нарад, публічних виступів як форм ділового спілкування; 2) показати всі етапи зазначених форм ділового спілкування (початок ділового спілкування, передача початкового повідомлення, активне слухання, аргументування своєї позиції, підбиття підсумків, закінчення ділового спілкування), довести необхідність дотримання всіх етапів цих форм ділового спілкування; 3) зробити відповідні висновки; 4) визначити перспективи подальших наукових розвідок у цьому напрямі.

У статті ми розглядаємо форми ділового спілкування менеджера освіти з учасниками педагогічного процесу, які мають як багато спільного, так і багато відмінного. Ділова бесіда – мовне спілкування між співрозмовниками з метою вирішення ділових проблем або пошуку конструктивного підходу до їх вирішення; ділова нарада – спосіб відкритого колективного обговорення проблем групою фахівців; публічний виступ – передача інформації різного рівня широкій аудиторії.

Від уміння здійснювати ділове спілкування – обмін пропозиціями, вимогами, поглядами й мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем освітнього закладу – залежить успіх функціонування цього закладу.

Перспективами подальших наукових розвідок у цьому напрямі є вдосконалення змісту занять з формування навичок ділового спілкування; розроблення комунікативно-ситуативних завдань, що вимагають проведення бесід, нарад і виступів перед колективом, а також пресконференцій та презентацій.

Ключові слова: управлінська діяльність, управлінська компетентність, менеджер освіти, ділове спілкування, ділова бесіда, ділова нарада, публічний виступ.

The article considers the problem of the ability to carry out the process of business communication of education managers. This process involves achieving certain results, solving problems, achieving certain goals. All this requires the ability to exchange proposals, requirements, views, motivation with business partners, whose main task is productive cooperation.

Business communication of the supervisor with subordinates takes place mainly in the form of conversations, meetings and speeches in front of the team.

The purpose of the article is to consider the forms of work in which the education manager communicates with the objects of management (teachers, other staff, students, their parents), as well as with other participants in the pedagogical process. Objectives of the article: 1) to reveal the essence of business conversation, negotiations, meetings, public speeches as forms of business communication; 2) show all the stages of these forms of business communication (start of business communication, transmission of the initial message, active listening, argumentation of their position; summing up; end of business communication), prove the need to comply with all stages of these forms of business communication; 3) draw appropriate conclusions; 4) outline the prospects for further scientific research in this area.

In this article we consider the forms of business communication of the education manager with the participants of the pedagogical process, which have much in common and also much different. Business conversation – language communication between interlocutors in order to solve business problems or find a constructive approach to solving them; business meetings – a way of open collective discussion of problems by a group of specialists; public speeches – the transfer of information of various levels to a wide audience.

The success of the educational institution depends on the ability to communicate in business – the exchange of proposals, requirements, views and motivations in order to solve specific problems of the educational institution.

Prospects for further research in this area are to improve the content of classes on the formation of business communication skills; development of communicative and situational tasks that require conversations, meetings and speeches to the team, as well as press conferences and presentations.

Key words: managerial activity, managerial competence, education manager, business communication, business conversation, business meeting, public speech.

УДК 378.147:371
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2022/43/1.15>

Будяньська В.А.,
канд. пед. наук,
доцент кафедри педагогіки,
іноземної філології та перекладу
Харківського національного
економічного університету
імені Семена Кузнеця

Мариківська Г.А.,
канд. пед. наук,
доцент кафедри
соціально-гуманітарних дисциплін
Харківського національного
університету внутрішніх справ

Постановка проблеми в загальному вигляді.

Освітній заклад є складною соціально-педагогічною системою, що складається з різних підсистем і компонентів. Управління цією системою вимагає від керівника відповідних знань, умінь і навичок.

Проблему формування професіоналізму та управлінської компетентності керівників закладів

освіти тією чи іншою мірою висвітлено в працях В. Бондара, Л. Даниленко, Г. Єльнікової, О. Пометун, Т. Сорочан, Є. Хрикова та інших. Більшість дослідників відзначають, що сучасному керівникові навчального закладу потрібно мати не тільки педагогічні знання, а й оволодіти мистецтвом управління.

Але керівники навчальних закладів не завжди готові до управлінської діяльності. Через це, як зазначає О. Мармаза, виникає низка протиріч «між сучасними вимогами до управління навчальним закладом і наявним рівнем управлінської компетентності керівників; намаганням керівника підвищити рівень управлінської компетентності та відсутністю науково-методичного забезпечення цієї діяльності [9, с. 6].

Тому сьогодні пріоритетним завданням є якісна підготовка компетентних менеджерів освіти, здатних мислити та діяти системно, зокрема, у кризових ситуаціях, ефективно використовувати всі наявні ресурси.

На думку О. Мармази, управління навчальним закладом повинно мати системний характер. Вимогами системного підходу до управління навчальним закладом автор вважає такі: збір керівником інформації про стан керованого об'єкта; аналіз зібраної інформації; своєчасну реакцію керівника на висновки аналізу; роботу на перспективу; вміння здійснювати цілепокладання, враховуючи аналіз обставин, наявність відповідних нормативних документів, визначення на цій основі потреб, інтересів, можливостей; виконання будь-якої управлінської дії у вигляді циклу, який вміщує всі функції управління; раціоналізацію діяльності; підвищення культури управління; розвиток та саморозвиток [9].

Управління навчальним закладом передбачає вдосконалення структури закладу освіти, підтримку його іміджу, підвищення якості змісту освіти, вдосконалення організації навчального і виховного процесу, вдосконалення професійної діяльності. Виконання всіх цих функцій здійснюється через взаємодію з іншими учасниками освітнього процесу, тому комунікативну функцію управління можна вважати домінуючою.

Від уміння здійснювати комунікацію в професійній діяльності менеджера освіти залежить успішність професійної діяльності загалом. Тому проблема вміння менеджера освіти здійснювати ділове спілкування є актуальною.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремим проблемам формування ділового спілкування присвячені наукові дослідження І. Андреева, Н. Гаськової, Н. Громової, М. Колтунової, Ф. Кузіна, В. Панкратова, Н. Творогової та інших.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема ділового спілкування розглядається здебільшого в контексті професійної діяльності. Ми вважаємо, що ділове спілкування виникає між людьми у процесі виконання професійної діяльності, яка своєю чергою відображається у спілкуванні, накладає на нього певні відбитки. Тому розглядати поняття «ділове спілкування» доцільно в контексті конкретної професійної діяльності. Для визначення сутності ділового спілкування майбутнього

менеджера освіти звернемося до поглядів тих авторів, які з'ясували загальні ознаки ділового спілкування.

«Ділове спілкування – процес установалення й розвитку контактів між людьми, який спричинюється потребами їхньої спільної діяльності. Змістом ділового спілкування є обмін інформацією і досвідом, який передбачає досягнення певної мети й вирішення конкретної проблеми», – вважає І. Амінов [1, с. 12].

«Ділове спілкування – це процес взаємозв'язку й взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретних проблем чи реалізацію певної мети», – стверджує Г. Бороздіна [2, с. 56].

Вислів «ділове спілкування» офіційний та деякою мірою умовний. Ділове спілкування передбачає службові контакти зі зворотним зв'язком. Основна мета ділового спілкування – отримання необхідної ділової інформації, – стверджують Л. Власов та В. Сементовська [3, с. 6].

«Ділове спілкування безпосередньо пов'язане з роботою, її організацією й ефективним функціонуванням технологічних, управлінських, економічних та соціально-психологічних систем підприємства», – наголошує І. Гічан [5, с. 8].

Ділове спілкування відноситься до спілкування, формально зумовленого соціальними функціями людини, регламентованого за формою та змістом. Це специфічна форма контактів і взаємодії людей, що мають певні повноваження від своїх організацій [6], – стверджує М. Дороніна. Ділове спілкування передбачає обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем, підписання угод чи встановлення відносин між підприємствами.

«Ділове спілкування – це процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію та оптимізацію того чи іншого виду предметної діяльності. Предметом спілкування є діяльність, і партнери по спілкуванню завжди виступають як особистості, значущі одне для одного. Основне завдання – продуктивна співпраця, намагання зблизити цілі, покращення партнерських взаємин», – наголошує А. Панфілова [10, с. 15].

Отже, проблема ділового спілкування розглядається здебільшого в контексті професійної діяльності. Тому проблему ділового спілкування менеджерів освіти (спеціалістів, які мають повноваження у прийнятті рішень з конкретних видів освітньої діяльності в закладах (установах) освіти, що функціонують у ринкових умовах) розглядають у контексті їхньої професійної діяльності, що передбачає здійснення організації та координації діяльності колективу з огляду на врахування об'єктивних законів і закономірностей психології, соціології, економіки, тобто управління на науковій основі.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Формування навичок ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти в подальшому має бути базою культурного самовдосконалення особистості в професійній діяльності. Тому навчити майбутнього менеджера освіти здійснювати ділове спілкування – важливе завдання вищої школи. У статті ми розглядаємо ті форми роботи, за допомогою яких відбувається ділове спілкування менеджера освіти з органами влади, засновниками закладів, відділами освіти, громадськістю, науковими та навчальними центрами, партнерами, спонсорами, учнями, викладачами, батьками.

Мета статті – розглянути ті форми роботи, що сприяють діловому спілкуванню менеджерів освіти з об'єктами управління (педагогами, іншим персоналом, учнями, їхніми батьками), а також із іншими учасниками педагогічного процесу.

Виклад основного матеріалу. Значну частину своїх професійних функцій керівник освітнього закладу реалізує через спілкування з іншими людьми.

Оскільки ділове спілкування керівника з підлеглими відбувається переважно у вигляді бесід, переговорів, нарад і виступів перед колективом, то вважаємо доцільним розглянути саме ці форми роботи:

– 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;

– ділова нарада – спосіб відкритого колективного обговорення проблем групою фахівців;

– публічний виступ – передача одним виступаючим інформації різного рівня широкій аудиторії з дотриманням правил і принципів побудови мови і з використанням ораторських прийомів [4, с. 12].

До вищезазначених віднесемо і такі форми спілкування, як пресконференції, дебати, презентації, дискусії тощо.

За всього розмаїття форм ділового спілкування ділова бесіда є найбільш поширеною й найчастіше вживаною. Поняття «ділова бесіда» вельми широке й досить невизначене: це і просто ділова розмова зацікавлених осіб, й усний контакт між партнерами, пов'язаними діловими взаєминами. Її особливість полягає в тому, що вона є діалоговою формою спілкування, в якій міжособистісне спілкування ділових партнерів обмежене формально-рольовими і просторово-часовими межами. Ділова бесіда є найбільш сприятливою, часто єдиною можливістю переконати співрозмовника

в обґрунтованості своєї позиції з тим, щоб він погодився і підтримав її. Таким чином, одне з головних завдань ділової бесіди – переконати партнера прийняти конкретні пропозиції.

Ділова бесіда виконує низку найважливіших функцій. До них належать:

– взаємне спілкування працівників із однієї ділової сфери;

– сумісний пошук, висунення й оперативна розробка робочих ідей і задумів;

– контроль і координування вже розпочатих ділових заходів;

– підтримка ділових контактів;

– стимулювання ділової активності.

Загальноприйнята структура ділової бесіди, запропонована М. Ребус, складається з п'яти етапів: початок бесіди; передача інформації; аргументація; підбиття підсумків; ухвалення рішень [11, с. 119].

Л. Мартинець у своїй роботі розглядає такі етапи здійснення ділових бесід керівника навчального закладу: початок бесіди, передача початкового повідомлення, активне слухання, аргументування своєї позиції, оформлення взаємних зобов'язань, завершення бесіди.

Автор вважає, що «те, наскільки грамотно буде проведена бесіда, значною мірою залежить від якості її підготовки» [8, с. 164]. На думку дослідника, бесіду потрібно планувати заздалегідь, принаймні основні її моменти. Деталі краще опрацьовувати у процесі бесіди, залежно від ситуації спілкування.

Під час планування бесіди слід продумати її головну мету; наскільки ймовірним є позитивний результат; ставлення до бесіди співрозмовника, готовність співрозмовника до обговорення проблеми; питання, що може поставити співрозмовник; які прийоми впливу слід застосовувати.

Місце та час зустрічі значною мірою зумовлюють загальний настрій бесіди. Якщо директор запрошує підлеглого до свого кабінету, то це передбачає офіційний тон бесіди. Якщо бесіда відбувається в кабінеті заступника директора або в класі, то підлеглий відчуває себе більш вільно.

На початку бесіди, зазначає Л. Мартинець, важливо створити сприятливу атмосферу, привернути увагу партнера до розмови, пробудити його інтерес до цієї теми. Найбільш раціональним прийомом початку бесіди є безпосередній перехід до предмета розмови без тривалого вступу. Але якщо співрозмовник перебуває у напрузі, то його треба заспокоїти: спитати про справи, поділитися своїми турботами тощо.

Під час фази передачі початкового повідомлення керівникові необхідно повідомити причину бесіди й висловити свою позицію так, щоб підлеглий добре зрозумів її.

Етап активного слухання передбачає не тільки розуміння змісту висловлювання, а й відображення стану партнера, його інтересів, стимулювання

висловлювань співрозмовника, демонстрування уваги до нього.

Під час аргументування своєї позиції слід наводити прості, точні, зрозумілі аргументи, доречно використовувати принцип наочності.

Етап оформлення взаємних зобов'язань передбачає підсумовування і фіксацію домовленостей, визначення конкретних строків виконання та контролю.

Закінчення бесіди вимагає показати свою зацікавленість у дотриманні домовленостей, окреслити перспективи співпраці, подякувати за участь.

Крім ділової бесіди, у сучасній діловій практиці важливою формою ділового спілкування вважається 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 від місця, часу, тривалості роботи й винесених на обговорення проблем. Сутність ділової наради полягає в тому, щоб забезпечити вільну дискусію й запропонувати загальне рішення на основі широкого обміну думками, зокрема, і не відповідними рішенням адміністрації.

Як вважає Л. Мартинець, «нарада буде найбільш продуктивною, якщо керівник зможе організувати дискусію між її учасниками. Для цього він повинен бути готовий ставити питання, відповідати на питання й зауваження, підбивати проміжні підсумки, резюмувати висновки учасників, розряджати загострену обстановку» [8, с. 174], обирати стиль поведінки обговорення.

Порівняно з діловою бесідою кількість суб'єктів спілкування в діловій нараді, як правило, зростає. Змінюється спрямованість спілкування та його частота. Визначальний психологічний вплив у діловій нараді виходить від лідера спілкування, яким може бути офіційний керівник або провідний співробітник. Найчастіше ділові наради проводяться за необхідністю ухвалення колективного рішення на основі рівного права кожного висловлювати й обґрунтовувати свою думку, якщо вирішення питання зачіпає інтереси одночасно декількох структурних підрозділів організації або якщо для вирішення питання необхідно скористатися думками різних груп працівників.

Практика ділового спілкування показує, що ділові наради ефективніші, ніж просто адміністративні розв'язання деяких проблем вузьким колом управлінців. Розташування ділових партнерів повинне сприяти їхній якнайкращій вербальній і невербальній комунікації, а часовий інтервал бажано обмежити двома годинами. Потрібно завчасно повідомляти учасників наради про її проведення і знайомити з порядком денним, з усіма потрібними матеріалами, щоб виступи тих, хто бажає, були продумані заздалегідь.

Найважливішою формою ділового спілкування є ділові переговори. На відміну від інших форм ділового спілкування ділові переговори мають більш жорсткі формально-рольові та статусні межі [7; 11]. Будь-яка стратегія ділових переговорів повинна відповідати трьом критеріям: 1) призводити до розумної угоди, якщо вона взагалі можлива; 2) бути ефективною; 3) поліпшити або принаймні не псувати стосунки між сторонами.

Ділові переговори можуть бути позиційні та принципові. За стандартної (позиційної) стратегії ведення ділових переговорів кожна зі сторін, як правило, відстоює власну позицію й ледь йде на поступки, щоб досягти компромісу. Принципові переговори можуть застосовуватися майже в будь-яких обставинах. Слід пам'ятати, що люди – не комп'ютери: вони мають емоції, 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. Дотримання ділового протоколу тут обов'язкове, повноваження учасників ділових переговорів визначені чіткіше, найчастіше конкретно спеціальною інструкцією. Важливою особливістю ведення ділових переговорів, на думку Дж. Ягер, є врахування національного стилю ухвалення рішень [13].

Особлива форма ділового спілкування – пресконференція. Її проведення доречно тоді, коли необхідно ознайомити громадськість з поглядом організації, підприємства, фірми (або державних структур) на яку-небудь соціально значущу проблему або з метою створення позитивного корпоративного іміджу. У цьому разі вона стає одним із важливих напрямів діяльності PR (паблік рилейшнз) зі створення сприятливого для успіху організації зовнішнього соціально-психологічного середовища.

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 підприємства, організації, фірми.

Висновки. Від якості управління залежить якість освіти. Менеджер освіти – це спеціаліст, який має повноваження у прийнятті рішень з конкретних видів освітньої діяльності. Сучасний керівник – це людина, яка не просто реагує на події, а й активно впливає на них сама, актуалізуючи себе, свої здібності управляти собою та іншими людьми в будь-якій ситуації. Вважаємо, що від уміння здійснювати ділове спілкування – обмін пропозиціями, вимогами, поглядами й мотивацією

з метою розв'язання конкретних проблем освітнього закладу – залежить успіх функціонування цього закладу. Тому спеціальна підготовка керівного складу освітньої діяльності є проблемою, важливою й невідкладною для розв'язання. Керівники освітніх закладів, працівники управління освітою повинні не тільки бути висококваліфікованими спеціалістами у різноманітних галузях, а й мати відповідну професійну підготовку до управління.

Ділове спілкування менеджерів освіти відбувається переважно у вигляді бесід, нарад, переговорів і виступів перед колективом. Тому дуже важливо навчити майбутніх менеджерів освіти здійснювати всі етапи ділових бесід, нарад, переговорів, публічних виступів.

Перспективи подальших наукових розвідок у цьому напрямі полягають в удосконаленні змісту занять з формування навичок ділового спілкування; розробленні комунікативно-ситуативних завдань, що вимагають проведення бесід, нарад і виступів перед колективом, а також пресконференцій та презентацій.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Аминов І. Психологія ділового общення. Москва : Омега-Л, 2005. 304 с.

2. Бороздина Г. Психологія ділового общення. Москва : ИНФРА-М, 2004. 174 с.

3. Власов Л. Деловое общение. Ленинград : Лениздат, 1980. 79 с.

4. Гаськова Н. Этика ділового общення. Москва : СГУ, 2004. 88 с.

5. Гичан І. Психологія ділового общення : конспект лекцій. Киев : КМУГА, 1996. 62 с.

6. Дороніна М. Культура спілкування ділових людей : посібник для студентів гуманітарних факультетів вищих навчальних закладів. Київ : Видавничий дім «КМ Academia», 1997. 192 с.

7. Лебедева М. Вам предстоят переговоры. Москва : Экономика, 1993. 195 с.

8. Мартинець Л. Управлінська діяльність керівника навчального закладу : навчальний посібник. Вінниця, 2018. 196 с.

9. Менеджмент освітньої організації. Харків : Щедра садиба, 2017. 126 с.

10. Панфилова А. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Санкт-Петербург : ИВЭСЭП ; Знание, 2005. 495 с.

11. Ребус М. Психологія ділового общення. Москва : Илекса, 2001. 176 с.

12. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения. Москва : Наука, 1992. 83 с.

13. Ягер Дж. Деловой протокол: стратегия личного успеха. Москва : Альпина бизнес букс, 2004. 343 с.