

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ

Будянська Вікторія Анатоліївна,

к.пед.н., доцент

Будянський Борис Юрійович,

здобувач вищої освіти

Харківський національний економічний

університет імені Семена Кузнеця

м. Харків, Україна

Анотація. У статті доводиться актуальність формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів освіти в процесі використання рольових ігор. Наведено приклади рольових ігор, що було застосовано в процесі підготовки фахівців.

У сучасних умовах є важливою якісна підготовка фахівців будь-якого профілю, зокрема менеджерів освіти, що передбачає комунікативну підготовку. Тому формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів освіти є актуальною проблемою. Комунікативна компетентність – наявність професійних знань, уміння їх застосовувати під час комунікації, уміння чітко й виразно висловлювати думку, знання законів техніки мовлення. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів освіти доцільно здійснювати в процесі використання рольових ігор, які дозволяють побачити учасника гри під час виконання певної соціальної ролі, а студенту відчувати себе в іншій соціальній ролі, спробувати свої сили в конкретних життєвих ситуаціях. Рольові ігри сприятимуть застосуванню вербальних і невербальних засобів комунікації.

Ключові слова: менеджер освіти, комунікативна компетентність, рольові ігри, вербальні засоби комунікації, невербальні засоби комунікації.

Успіх євроінтеграційних процесів, що відбуваються в Україні, залежить

від багатьох чинників, одним з яких є якісна підготовка фахівців різних профілів, зокрема менеджерів освіти, які мають здійснювати управління освітою в закладах освіти різних видів та типів: дитсадках, школах, гімназіях, ліцеях, коледжах, інститутах, академіях, університетах, тобто здійснювати управління дошкільною, професійною, вищою освітою, а також позашкільною й післядипломною освітою на локальному, регіональному й державному рівнях.

Цілком зрозуміло, що реалізація функцій менеджерів освіти неможлива без якісної комунікативної підготовки. Необхідність цієї підготовки обумовлена також тим, що менеджери освіти обіймають посади, на яких велике значення має вміння спілкуватися в процесі навчально-методичної роботи, освітнього процесу, під час роботи з керівниками та науково-педагогічними кадрами, у процесі підвищення кваліфікації й перепідготовки кадрів, наукової діяльності в закладах вищої освіти, у процесі налагодження й розширення міжнародного співробітництва в освітній сфері, розвитку соціальної та матеріально-технічної бази освіти. Усе це потребує оволодіння комунікативними вміннями і навичками, що полягають у комунікативно виправданому користуванні мовними засобами під час здійснення різних видів мовленнєвої діяльності, граматично й синтаксично правильних висловлювань у різних ситуаціях мовлення, правильного й логічного вираження своїх думок, володіння мистецтвом публічного виступу, уміння аргументовано дискутувати, переконувати співрозмовника, будувати монолог і діалог тощо. Тому проблему формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів освіти ми вважаємо актуальною.

Аналіз наукової літератури свідчить про те, що досліджувана проблема розглядалась ученими з різних аспектів. Зокрема, деякі дослідження мали метою побудувати загальну теорію комунікації (М. Василик, В. Кашкін, Г. Почепцов та ін.), що дає змогу більш цілісно уявити комунікативну компетентність як предмет педагогічного аналізу. Роботи О. Бодальова, Ю. Ємельянова, Г. Ковальова, О. Леонтьєва та ін. присвячені розвитку комунікативного потенціалу особистості; М. Корнева, О. Коропецької та

ін. - дослідженню місця й ролі спілкування в розвитку та становленні особистості; О. Боброва, С. Богдан, М. Васильєвої, Н. Вітюк, Р. Дружененко, С. Єлканова, М. Казнаджієвої, А. Мудрика, А. Нікітіної, С. Омельчук, О. Усової та ін. – розвитку комунікативних та мовленнєвих умінь; Г. Васильєва, О. Леонтєва, Б. Ломова, К. Платонова та ін. – сутності та структурі комунікативних здібностей; І. Варнавської, Ю. Жукова, Н. Завіниченко, В. Зливкова, О. Колодич, С. Макаренко, О. Павленко, А. Панфілової, Л. Петровської, П. Растянникова, В. Романової, Є. Руденського, В. Черевко та ін. – формуванню комунікативної компетентності особистості; В. Барковського, Т. Гончар, Н. Дикої, О. Крсек, Г. М'ясоїд, О. Рембач, О. Уваркіної - комунікативної та мовленнєвої культури, а також культури ділового спілкування; Г. Балл, А. Деркач, М. Каган, С. Максименка, Л. Орбан-Лембрик та ін. – теоретико-методологічним основам професійного спілкування; Т. Аргентової, І. Волкова, В. Горяніної, Н. Замкової, В. Куніциної, В. Латинова та ін. – стилю професійного спілкування; Н. Белостоцької, О. Зарецької, Г. Сагач та ін. – риторичної майстерності; О. Куліш - формуванню основ професійного спілкування; Н. Костриці, Е. Палихатої та ін. - формуванню українського професійного мовлення; Е. Івашкевича, Л. Кочубей, І. Тодорової - формуванню діалогічних якостей особистості; В. Білецького, Т. Шепеленко, І. Шкурко, В. Черевко та ін. – особливостям комунікативної підготовки майбутніх менеджерів, психологів, економістів.

Але, незважаючи на велику кількість робіт, у яких автори досліджують різні аспекти цієї проблеми, питання, що пов'язані з формуванням комунікативної компетентності менеджерів освіти, є новими й не знайшли достатнього наукового обґрунтування й практичного вирішення. Це зумовило вибір теми нашого дослідження.

Мета статті – показати процес формування комунікативної компетентності за допомогою використання рольових ігор.

Завдання дослідження: 1) довести актуальність порушеної проблеми; 2) розкрити сутність терміна «комунікативна компетентність майбутнього

менеджера освіти»; 3) розкрити сутність терміна «рольова гра»; 4) навести приклади рольових ігор, що доцільно застосовувати в процесі підготовки майбутніх менеджерів освіти.

З метою реалізації поставлених завдань було використано такі теоретичні методи дослідження, як аналіз, синтез, систематизація, порівняння, узагальнення психолого-педагогічних, методичних джерел.

Комунікативна компетентність безпосередньо пов'язана із спілкуванням (комунікацією). З позицій діяльнісного підходу «спілкування – це складний, багатоплановий процес установалення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами в сумісній діяльності й що складається з обміну інформацією, розробкою єдиної стратегії взаємодії, сприйняття й розуміння іншої людини» [2, с. 324]. Спілкування може здійснюватися за допомогою різних засобів передачі інформації – мови, жестів, міміки, рухів, поз тощо. Залежно від цього ці засоби передачі інформації від людини до людини поділяються на вербальні (словесні) і невербальні. «Вербальна комунікація – це спілкування за допомогою слів, невербальна – це передача інформації за допомогою різних несловесних символів і знаків (наприклад, малюнків і т. п.)» [1, с. 7].

У багатьох роботах вітчизняних і зарубіжних учених розглядається феномен «комунікативної компетентності (компетенції)». Ми не будемо розділяти поняття «компетентність» і «компетенція», оскільки не знайшли чіткого розмежування цих понять. Як справедливо відзначає О. Павленко у своєму дисертаційному дослідженні, присвяченому формуванню комунікативної компетенції фахівців митної служби, що на сьогодні в науці ще немає системного та взаємоузгодженого підходу до систематизації понять компетенції та компетентності. А неузгодженість термінів, активна дискусія щодо понять «компетенція» та «компетентність» ще раз підтверджує актуальність обраної теми дослідження [4]. Отже, ці два терміни ми будемо вважати синонімами.

Ю. Федоренко [5] вважає, що соціолінгвістичне поняття комунікативної

компетентності було запропоновано для визначення можливості індивіда породжувати соціально прийнятні висловлювання. На думку Ю. Федоренко, «Комунікативна компетенція – знання, якими володіє носій мови та які стосуються не тільки формального коду, а й соціальних наслідків мовних виборів, що доступні йому в процесі використання мови протягом його життя, коли він виступає як учасник мовних подій, що утворюють важливий елемент людського суспільства... Комунікативна компетенція – це знання, уміння та навички, необхідні для розуміння чужих та породження власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам, ситуаціям спілкування. Вона містить знання основних понять лінгвістики мови – стилі, типи, способи зв'язку речень у тексті тощо; уміння та навички аналізу тексту та власне комунікативні уміння – мовленнєве спілкування відповідно до різних сфер та ситуацій спілкування з урахуванням адресата та мети... Комунікативна компетенція, що ґрунтується на понятті мовної компетенції, може розглядатися як вроджене знання, яке дозволяє носію мови створювати та розуміти висловлювання - вводити в обіг знаки комунікативних актів – у контексті... Уточнення комунікативної компетенції може вважатися спробою визначення не тільки того, яким чином носій мови спроможний судити про граматичну правильність, але і його здатності розпізнавати те, що прийняте як мовний акт у певній соціальній ситуації» [5, с. 64].

До моделі комунікативної компетенції автор включає широкий діапазон комунікативних каналів і зміст, який є в носія мови, і його здатність на основі цього змісту та своїх намірів вибирати зі своїх мовних і соціальних навичок відповідний засіб передачі значень. Оперування всіма цими елементами так, щоб бути спроможним породжувати мовні акти, що відповідають мовним подіям, до яких залучена людина, є комунікативною компетенцією [5].

Таким чином, комунікативна компетенція, на думку Ю. Федоренко, – це здатність користуватися мовою залежно від конкретної ситуації.

Досліджуючи комунікативну компетенцію фахівців митної служби, О. Павленко зазначає, що «комунікативна компетенція випускника передбачає:

високий рівень практичного володіння мовою (державною й першою іноземною); володіння мовою на варіативно-адаптивному рівні залежно від конкретної професійної ситуації; володіння засобами усного і писемного мовлення, засобами й прийомами успішної ділової комунікації; володіння другою іноземною мовою на базовому рівні та діловодством у митній справі» [4, с. 54].

Ми погоджуємося з дослідниками цього феномена й вважаємо, що комунікативна компетентність майбутніх менеджерів освіти – це наявність професійних знань, уміння їх застосовувати під час комунікації, уміння чітко й виразно висловлювати думку, знання законів техніки мовлення.

На нашу думку, формувати комунікативну компетентність майбутніх менеджерів освіти доцільно в процесі використання рольових ігор. Що таке рольова гра й у чому її відмінність від ділової гри? І. Куліш зазначає: «Ми розглядаємо рольові та ділові ігри як дидактичні, за допомогою яких досягається певна навчальна мета, важливим моментом у них є сам процес проведення гри. Рольова гра відрізняється від ділової тим, що в першій присутній будь-який сюжет з життя навколо нас або уявний, у діловій же грі ситуація стосується тільки майбутньої професії студентів чи безпосередньо професійного роду занять учасників. Отже, ділова гра – це вужче специфічне поняття» [3, с. 61].

Таким чином, рольова гра – це метод, сутність якого полягає в програванні ролей. Цей процес дозволяє побачити суб'єкта не просто в процесі міжособистісної взаємодії, а й під час виконання певної соціальної ролі. Рольові ігри сприятимуть застосуванню як невербальних засобів комунікації (міміки, погляду, візуального контакту, пози тощо), так і вербальних засобів комунікації (уміння переконливо говорити, уважно слухати, вести всі етапи ділового спілкування: етап установлення контакту, етап орієнтації в ситуації, етап обговорення проблеми й прийняття рішення, етап останнього враження).

Рольова гра – один з методів ситуативного характеру, бо дозволяє студентам відчувати себе в іншій ролі, спробувати свої сили в конкретних

життєвих ситуаціях. Рольова гра передбачає моделювання реальних ситуацій.

Рольові ігри спонукають до мислення та творчості, дають студентам змогу розвивати свої комунікативні навички, створюють необхідну для навчання мотивацію.

Наведемо приклади рольових ігор, що ми застосовували в процесі комунікативної підготовки майбутніх менеджерів освіти.

Гра «Мафія».

Мета цієї гри – закріпити навички вербальної і невербальної поведінки.

Опис гри: Ведучий роздає гравцям картки, на яких зазначено ігрові ролі: комісар поліції, члени мафії (до 30% групи), мешканці міста.

Завдання гри – виявити мафіозі, які «по ночах» убивають мирних громадян.

Члени мафії маскуються під звичайних громадян і не розкривають себе.

Процедура гри:

«Ніч мафії»:

За командою ведучого всі громадяни заплющують очі. Після цього ведучий повідомляє, що мафія виходить на дорогу. Члени мафії відкривають очі і, не видаючи себе «зайвими звуками», лише за допомогою поглядів домовляються про те, хто з громадян буде їхньою жертвою. Головна мішень мафії – комісар поліції.

«День»:

Ведучий повідомляє про те, хто з громадян став жертвою мафії. Ця людина вибуває з гри. Вона повинна показати присутнім свою картку. Якщо це комісар поліції, то мафія отримує серйозну перевагу в боротьбі проти громадян. Громадяни у відкритому обговоренні висловлюють підозри відносно того чи іншого мешканця, висловлюють здогадки відносно його приналежності до мафії. У цьому обговоренні беруть участь як законослухняні громадяни, так і злочинці. Завдання тих, хто підозрюється (їх може бути декілька), – запевнити інших у тому, що їх підозри не виправдані. Якщо йому (їм) не вдасться зробити це, він (вони) будуть «страченими» по суду й виходить (виходять) з гри.

«Ніч поліції»:

Процедура реалізується у випадку, якщо комісар поліції продовжує брати участь у грі. Усі учасники заплющують очі. «Комісар», зважаючи на свої уявлення, здогадки та підозри, указує ведучому поглядом, хто, на його думку, належить до «мафіозі» і «ліквідує» уявного злочинця.

Знову наступає «день». Ведучий повідомляє, хто вибуває з гри, будучи вбитим «поліцією». При цьому активне обговорення не проводиться.

Після цього знову наступає «Ніч мафії».

Гра проводиться до тих пір, поки одна зі сторін не отримає перемогу.

Перемогти може мафія, тоді вбитими є всі законотрухняні громадяни й комісар поліції, або правосуддя (якщо покінчено з мафією).

Грою керує ведучий, який у ході гри уважно спостерігає за поведінкою групи загалом і окремих учасників, визначає серед них лідерів і відомих. Фіксуються випадки гострих переживань, образ, проявів агресії як індивідуальної, так і групової відносно до того чи іншого учасника. Ведучий може спеціально загострити ситуацію, відпустити її або пом'якшити. Може проводити обговорення причин тієї чи іншої думки та оцінок окремих учасників гри. Можливим є остаточне обговорення того, що дозволило успішним гравцям досягти успіху.

Гра «Я в це не вірю!»

Необхідний час: приблизно 30 хвилин.

Мета: удосконалення навичок спілкування з представниками іншої національності, виховання.

Розмір групи: не більше 4-х гравців.

Порядок дій: виберіть з групи двох людей. Зверніться до них з проханням розіграти рольову гру. Дайте кожному з них по одному з нижченаведених сценаріїв, щоб ознайомитися з ними.

Як альтернативу можна сформувати невеликі групи, розподілити між ними ролі, дати всім декілька хвилин на ознайомлення з ролями, їх усвідомлення й, може, обговорення, потім попросіть добровольців розіграти

рольову гру.

Поясніть, що вправа становить рольову гру, спрямовану продемонструвати деякі аспекти спілкування в умовах різних культур (нічого не розшифруйте, навіть якщо дуже хочеться).

Попросіть двох виконавців вийти й встати так, щоб усі могли бачити їх і чути, після чого почніть гру; після виконання вправ організуйте загальне обговорення; попросіть розіграти ролі ще двох людей, а після обговоріть з групою різницю в їх управлінні ситуацією порівняно з першою парою виконавців.

Роль А. Ви кореєць. Ви пропрацювали в компанії «IBM International» близько 15 років і обіймаєте в Кореї престижну посаду місцевого директора IBM. На даний момент ви вивчаєте нові технології в Японії. Через місяць ви повинні повернутися додому, щоб навчати корейців роботі з новим обладнанням. Ваш інструктор, сінгапурець, дуже тямуща людина, приблизно ваших років, налаштований дуже дружелюбно. Вам подобаються сінгапурці, і вас влаштовує їхній стиль роботи, але вчора сталося таке, що вас дуже вразило. Пояснивши вам дуже складну операцію, інструктор спитав у вас: «Що ви про це думаєте? Чи є у вас запитання?» Вас вразило, що машина може виконувати достатньо складну процедуру, і ви сказали: «Я в це не вірю!» Інструктор залишив ваше висловлювання без відповіді, але пізніше попросив вас про приватну зустріч. Зараз ви збираєтеся з ним зустрітися, але не розумієте для чого.

Роль Б. Ви мешканець Сінгапура й пропрацювали в компанії «IBM International» 15 років. Ви відповідаєте за вивчення нових технологій і займаєтеся підготовкою закордонних співробітників IBM. Після підготовки учасники повернуться на батьківщину й будуть далі здійснювати роботу у філіалах IBM. Серед колег ви маєте гарну репутацію за ваші чесність, дружність і компетентність. Учора сталася така подія, що обурила вас. Використовуючи нове обладнання, ви розібрали достатньо складну технічну операцію й поставили питання: «Що ви про це думаєте? Чи є у вас питання?»

Стажер із Кореї відповів: «Я в це не вірю!» Вас розсердила ця вказівка на вашу брехню, і ви попросили стажера про зустріч після сесії. Тепер ви збираєтеся побачитися з цим корейцем, який є вашим однолітком, займає однакову з вами посаду в ІВМ і має той же стаж роботи, що й ви. Ви хочете довести до його відома, що не любите, коли вас звинувачують у брехні.

Аналіз: згідно з теорією комунікації в умовах різних культур, дві сторони повинні були в першу чергу з'ясувати, що мав на думці співбесідник. Таким чином, перш ніж образитися, інструктор із Сінгапуру, який відчувається ображеним, повинен розібратися, що кореець мав на увазі, говорячи: «Я в це не вірю!» Насправді цей вираз є звичайним для англомовних корейців і означає «Ух ти!» чи «Це здорово!» Якщо вдасться донести до свідомості корейця, що він сам, того не бажаючи, образив інструктора, той міг би розтлумачити свої слова, прояснити ситуацію й, можливо, похвалити сінгапурця за гарну роботу.

Висновок: комунікативну компетентність майбутніх менеджерів освіти доцільно формувати в процесі використання рольових ігор, які дозволяють побачити суб'єкта взаємодії під час виконання різних соціальних ролей, удосконалити низку комунікативних умінь – умінь переконливо говорити, уважно слухати, вести всі етапи ділового спілкування.

Перспективні напрямки дослідження: розробка комплексу рольових ігор, що доцільно використовувати в процесі підготовки майбутніх менеджерів освіти.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Гойхман О.Я. Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: Учебник для студентов вузов, специализирующихся в области сервиса. Москва: Изд. дом «ИФРА-М», 1997. 271 с.
2. Зимняя И.А. Педагогическая психология. 2-е изд. испр. и доп. Москва: Логос, 2003. 383 с.
3. Куліш І.М. Дидактична гра як засіб активізації навчальної діяльності студентів університету... дис...канд. пед. наук: 13.00.09, Черкаси,

2001. 191 с.

4. Павленко О.О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної освіти: Дис. ... доктора пед. наук: 13.00.04 / Київський національний університет імені Т. Шевченка. Київ, 2005. 396 с.

5. Федоренко Ю. Комунікативна компетенція як найважливіший елемент успішного спілкування // Рідна школа, 2002. № 1. С. 63-65.