

УДК 371.2

Гребенникова Вероника Михайловна,

доктор педагогических наук, доцент, декан факультета педагогики, психологии и коммуникативистики, заведующая кафедрой педагогики и психологии Кубанского государственного университета vmgrebennikova@mail.ru

Grebennikova Veronica Mihailovna,

Ph.D. in Pedagogics, Associate Professor, Dean of the Department of Pedagogics, Psychology and Communication Studies, Head of the Chair of Pedagogics and Psychology, Kuban (Region) State University vmgrebennikova@mail.ru

Никитина Наталья Ивановна,

доктор педагогических наук, профессор, Отличник народного просвещения РФ, профессор кафедры социальной и семейной педагогики, ведущий научный специалист Научно-образовательного и внедренческого центра Российского государственного социального университета

Nikitina Natalia Ivanovna,

Ph.D. in Pedagogics, Professor, Excellent Worker of public education in Russian Federation, Prof., Chair of Social and Family Pedagogics, Key Specialist, Center of Academic Research and Implementation, Russian State University of Social Studies.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНАЯ
КУЛЬТУРА МЕНЕДЖЕРА ОБРАЗОВАНИЯ:
СУЩНОСТЬ, СТРУКТУРА, УРОВНИ
ПРОЯВЛЕНИЯ**

**VOCATIONAL COMMUNICATION
COMPETENCE OF A MANAGER OF
EDUCATION: ESSENCE, STRUCTURE,
LEVELS OF MANIFESTING IT**

В статье раскрыты сущность, структура, проявления профессионально-коммуникативной культуры менеджеров образования (в частности, руководителей школ) в реальной административно-педагогической практике. Приведена содержательная характеристика различных уровней сформированности профессионально-коммуникативной культуры у менеджеров образования.

The paper revealed the essence, structure, manifestation of vocational communicative competence of education managers (in particular, principals of secondary schools) being observed in their actual administrative and educational capacities. The study presented description of substantial features specific for different levels of vocational communication competence among education managers.

Ключевые слова: профессионально-коммуникативная культура, руководители учреждений образования, компетенции.

Key words: vocational communicative competence, principals of educational institutions, competence.

«Статья выполнена в рамках государственного задания № 2014/601 (код проекта 3106) по теме: «Квалитативное управление на основе полидисциплинарного подхода процессами непрерывного многоуровневого профессионального образования специалистов социэкономических профессий», в рамках проекта 543873-TEMPUS-1-2013-1-DE-TEMPUS-JPCR «Подготовка педагогов и образовательных менеджеров к работе с гетерогенными группами и организациями»

В современной научной литературе как актуальная определяется проблема исследования коммуникативной культуры личности специалиста, работающего в системе «человек – человек».

В последние десятилетия значительно возрос интерес ученых к проблеме формирования и развития коммуникативной культуры личности менеджера образования (в частности, руководителя общеобразовательной школы). При этом не прослеживается единство взглядов на природу данного феномена. Так, например, Ю.М. Жуков выделяет три группы правил, составляющих базис проявления коммуникативной культуры личности (в том числе и менеджера образования). Первая группа – это правила коммуникативного этикета, которые определяют порядок обращения и представления, выбор способов, форм обращения и многое другое. Вторая группа – правила согласования коммуникативного взаимодействия, которые задают тип общения: деловое, светское, ритуальное, личностное и т.д. Третья группа – это правила самоподачи (самопрезентации), которые в некоторой мере определяют индивидуальный успех отдельных участников общения [2].

По мнению А.В. Петровского, А.А. Реана, Я.Л. Коломинского, Е.И. Рогова, В.М. Шепеля и других психологов, коммуникативные успехи человека в определенной степени связаны с эффектом его личного обаяния, благодаря которому он обретает поддержку и признание людей. Обобщая идеи вышеперечисленных ученых, условно можно выделить следующие группы качеств, которые особенно значимы для формирования и развития коммуникативной культуры

менеджера образования: а) природные качества (коммуникабельность, красноречивость, эмпатичность, рефлексивность и др.), которые можно постоянно развивать и совершенствовать; б) личностные коммуникативные характеристики, полученные в результате воспитания и образования (нравственные ценности, дружелюбие, способность успешно разрешать конфликтные ситуации и пр.); в) качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом личности (выдержка и самообладание, самоконтроль эмоций и коммуникативно-поведенческих реакций и др.).

Анализируя профессионально-коммуникативную культуру специалиста педагогического профиля, ученые [4; 5; 6 и др.] выделяют две ее составляющие: внутреннюю и внешнюю. Внутренняя культура – это основа, определяющая поведение человека в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности; внутреннюю культуру характеризуют: знания системы социальных и профессионально-правовых норм, предписаний, правил, алгоритмов действий. Внешняя составляющая профессиональной культуры – это проявление усвоенных специалистом социальных, профессиональных норм в реальной трудовой деятельности. Таким образом, профессиональная культура специалиста представляет собой единство внутреннего и внешнего компонентов, которые между собой связаны и взаимообусловлены.

Анализ научной литературы позволяет констатировать, что в настоящее время отсутствует общепринятое определение профессионально-коммуникативной культуры руководителя общеобразовательной школы.

На основе проведенного сравнительно-сопоставительного и категориально-структурного анализа различных подходов к трактовке понятий «профессионально-коммуникативная культура» (И.А. Зимняя, А.К. Маркова и др.), обобщения собственных научных изысканий было принято следующее определение: *профессионально-коммуникативная культура руководителя школы* представляет собой интегративно-функциональное личностное образование, отражающее комплекс усвоенных вариативных моделей ситуационного нормативно-ролевого поведения специалиста, определяющее эффективность личностно-делового взаимодействия с партнерами, обеспечивающее целесообразность и устойчивость управленческих решений в образовательной среде с учетом социокультурной специфики, традиций и этноментальных особенностей реципиентов.

Профессионально-речевая культура руководителя школы отражает усвоенный специалистом комплекс профессионально-речевых знаний, умений и навыков, повседневно проявляемый высокий уровень личностно-делового общения. Основой данной культуры является способность понимать чужие и порождать собственные программы речевого поведения, адекватного коммуникативной ситуации, а также совокупность умений выбирать лингвистические формы и способы самовыражения, сообразные конкретному коммуникативному акту, умений свободно, мотивированно и целенаправленно оперировать информацией в рамках профессионально и индивидуально значимой тематики личностно-делового контакта.

Под структурой профессионально-коммуникативной культуры руководителя школы мы понимаем совокупность вариативно устойчивых компонентов интегративно-функционального личностного образования, которые сохраняются при различных изменениях условий жизнедеятельности.

В составе профессионально-коммуникативной культуры руководителя школы представлены взаимосвязанные подструктуры:

- *социально-перцептивная* (способность адекватно воспринимать и понимать мотивацию поступков людей, умение слушать, понимать смысл высказываний партнера по общению, оценивать его эмоциональное состояние; учитывать половозрастные различия коммуникативных качеств личности, этнокультурные, индивидуально-личностные, социально-статусные, профессиональные, конфессиональные, гендерные и др. особенности партнера по общению);

- *профессионально-деонтологическая* (осознание значимости профессиональных гуманистических идеалов и ценностей в сфере педагогических личностно-деловых коммуникаций и межэтнического, поликультурного сотрудничества; понимание ответственности за свое профессиональное поведение и др.);

- *интерактивно-практическая* (применение практических профессионально-прикладных коммуникативных умений и навыков в сфере личностно-деловых коммуникаций, готовность и способность менеджера образования адаптироваться к динамично изменяющимся условиям трудовой деятельности в контексте модернизации отечественной системы образования, умение налаживать с реципиентами «обратную связь» в ситуации личностно-деловой коммуникации; умения управлять своим эмоциональным состоянием, умения саморегулировать свои поведен-

ческие и речевые реакции в сложных ситуациях личностно-деловых коммуникаций и др.);

- *профессионально-акмеологическая* (адекватная самооценка своих личных сильных и слабых сторон в сфере профессиональных коммуникаций, особенностей своего речевого поведения, осознание необходимости работы над своими недостатками, стремление к реализации программ личностно-профессионального саморазвития в сфере коммуникативной культуры).

Базовой составляющей проявления профессионально-коммуникативной культуры руководителя общеобразовательной школы является деятельностно-речевой компонент, включающий совокупность профессионально-речевых умений: *логико-композиционные умения* (умения акцентировать первостепенную информационную основу сообщения; правильно определять речесмысловые, интонационные, темповые, экспрессивные позиции выступления; учитывать соответствие вербальных и невербальных средств общения контексту коммуникативной ситуации и др.); *социально-психологические умения* (умения адекватно понимать чувства, эмоциональное состояние партнера по общению и др.), *интерактивно-речевые умения* (умения целенаправленно организовывать общение, выбирать языковые средства, адекватные целям, условиям ситуации; общаться публично, вести дискуссию; управлять общением, организовывая совместную деятельность и др.).

Деятельностно-речевой компонент профессионально-коммуникативной культуры менеджера образования позволяет успешно решать следующие группы профессиональных задач в ситуациях личностно-деловой коммуникации: *мотивационно-целевые* (определение перспективной системы мотивов и целей предстоящей речевой деятельности); *аналитико-диагностические* (анализ и диагностика профессионально-речевой ситуации, её элементов, особенностей, возможных затруднений); *планово-прогностические* (в соответствии с целью, построение плана, подбор оптимальных для данной ситуации речевых средств, прогнозирование результата речевого взаимодействия); *организационно-деятельностные* (реализация оптимального варианта речевого взаимодействия, использование адекватных речевых технологий, невербальных средств); *регулятивно-коррекционные* (коррекция содержания, хода и средств речевого взаимодействия, установление и регулирование необходимых коммуникативных связей). Результатом решения каждой из групп управленческих задач руководителя является формирование у него определенных речевых умений и навыков, которые проявляются в соответствующих профессионально-значимых речевых ситуациях.

В профессионально-коммуникативной культуре менеджера образования (руководителя школы) как сложном социолингвистическом личностном образовании и системной характеристике личности специалиста выделены следующие подсистемы: а) *культура речевого действия* (грамотность построения фраз, простота и ясность изложения мыслей, образная выразительность и четкая аргументация, адекватный ситуации общения тон, динамика звучания голоса, темп, интонация, хорошая дикция и др.); б) *культура проявлений эмоций* (адекватность, целесообразность, тактичность выражение эмоционально-оценочных суждений в общении, проявление эмпатийности и др.); в) *культура жестов и пластики движений* (адекватное использование невербальных средств коммуникации; самоуправление психофизическим напряжением и расслаблением, деятельная самоактивность восприятия коммуникативных действий партнера по общению и др.); г) *интеллектуальная культура* (гибкость, креативность мышления, в результате чего общение предстает как вид социального творчества и социально-педагогического сотворчества).

Принимая во внимание, что в трудах Е.Ф. Зеера, И.А. Зимней, Л.В. Мардахаева и др. профессиональная культура специалиста трактуется как средневзвешенный показатель, коррелирующий с определенным уровнем компетентности и отражающий степень освоенных компетенций, нами были выявлены компетенции, которые образуют содержание профессионально-коммуникативной культуры руководителя общеобразовательной школы. В связи с этим были проанализированы квалификационные требования и профессиограммы директоров, завучей школ; проанализирована специфика реализации профессионально-коммуникативных норм взаимодействия с различными категориями субъектов целостного педагогического процесса в естественных условиях труда специалистов-практиков управленческого профиля.

На основе анализа полученных данных выявлены следующие компетенции: *интерактивная* (адекватное восприятие, понимание, воспроизведение и формулирование информации в ходе осуществления профессиональной деятельности; доступность и четкость собственного профессионально-информационного сообщения, направленность высказываний на целевого реципиента); *ассертивная* (навыки профессиональной перцепции в личностно-деловой коммуникации; умения аргументировано излагать свою позицию с учетом контекста ситуации лич-

ностно-деловой коммуникации; умения предупреждать конфликты и вести переговоры по достижению компромисса; желания и умения работать в команде); *деонтологическая* (умение определять в профессиональной практике зоны культурно-ценностных противоречий и возможных конфликтов в сфере межкультурного общения, способность к их конструктивному разрешению; соблюдение конфиденциальности); *этнокультурная* (способности и умения реализовывать профессионально-коммуникативную специфику при непосредственной межличностной интеракции с представителями различных этнических групп; способность к открытости восприятия и принятия особенностей и специфики других культур; умения выстраивать личностно-деловые связи с учетом этнокультурных традиций, норм и других специфических особенностей партнеров по общению); *социально-статусная* (умения выстраивать профессиональное общение с представителями различных социальных групп, применяя системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, формам и методам делового и личного общения); *этноконфессиональная* (понимание особенностей религиозных воззрений представителей различных национальностей, специфики поведения, обусловленной религиозными нормами; способность к взаимодействию с представителями различных вероисповеданий и религий; умение выстраивать личностно-деловое общение с учетом религиозных и конфессиональных особенностей партнеров по общению).

Каждый менеджер образования в сфере профессиональных коммуникаций неповторим и своеобразен. Руководители образовательных учреждений различаются по внутреннему механизму приспособления к требованиям конкретной коммуникативной ситуации. Неповторимое коммуникативное своеобразие каждого менеджера образования не исключает у него определенных типических черт, проявлений профессионально-коммуникативной культуры руководителя, общих для некоторой группы педагогов.

Изучение специфики проявлений выделенных выше компетенций в деятельности различных категорий менеджеров образования в реальных условиях их профессиональной практики, были выделены типичные уровни (ситуативно-адаптивный, административно-дискретный, системно-управленческий, профессионально-креативный) проявления.

Ситуативно-адаптивный уровень характеризуется: интересом к проблеме саморазвития и самосовершенствования профессионально-коммуникативной культуры менеджера образования, наличием базовых необходимых знаний об особенностях проявления собственного стиля личностно-делового общения в процессе взаимодействия с различными категориями субъектов/объектов целостного педагогического процесса, адекватными профессионально-речевыми реакциями в типовых ситуациях трудовой деятельности; сформированностью базовых необходимых рефлексивно-перцептивных умений, а также основных базовых умений саморегуляции эмоционального состояния; ситуативно-ориентированной речью, эпизодически удачным воспроизведением нормативно-ролевых способов личностно-делового общения; сложностью адаптации в нестандартных условиях профессиональной практики; эпизодическим достижением «внутреннего комфорта» от управленческой и педагогической деятельности, которая предполагает широкий диапазон профессионально-личностных коммуникаций с различными субъектами/объектами целостного педагогического процесса.

Административно-дискретный уровень характеризуется: принятием на личностном уровне значимости и необходимости высокого уровня развития профессионально-коммуникативной культуры для выполнения многоаспектных функциональных обязанностей менеджера образования, осознанием гуманистической и профессиональной ценности норм и правил педагогической деонтологии, устойчивым стремлением к овладению ею, наличием мотива к эпизодической работе по саморазвитию и самосовершенствованию профессионально-коммуникативной культуры; наличием знаний о структуре, особенностях собственного коммуникативного стиля; рефлексивностью отдельных аспектов профессиональных коммуникаций; сформированностью профессионально-коммуникативных умений достигать позитивного результата при реализации основных функций профессиональной деятельности; осознанием отдельных сторон саморегуляции собственных эмоциональных и поведенческих реакций; пониманием и принятием индивидуальных особенностей другого человека; дискретным проявлением достаточно высокого уровня эмпатийности; сформированностью базовых умений саморегуляции профессионально-речевой деятельности, эмоционального состояния, поведенческих реакций.

Системно-управленческий уровень характеризуется: принятием менеджером образования на личностном уровне социальной значимости и гуманистической ценности норм и правил педагогической деонтологии для развития профессионально-коммуникативной культуры специалиста; наличием системных знаний об особенностях собственного коммуникативного стиля, о

системе индивидуальных приемов реализации рефлексивно-перцептивных умений в сфере личностно-деловых коммуникаций; развитым мотивом к систематическому самосовершенствованию профессионально-коммуникативной культуры с целью достижения максимальной самореализации в профессиональной сфере образовательного менеджмента; сформированностью широкого спектра приемов соблюдения и самореализации профессионально-этических норм в практической деятельности, конгруэнтностью вербальной и невербальной речи в контексте конкретной профессиональной ситуации; рефлексивностью в сфере профессиональных коммуникаций.

Профессионально-креативный уровень характеризуется: устойчивым стремлением к овладению различными психотехниками самосовершенствования собственного стиля профессионально-коммуникативной культуры менеджера образования; автоматизацией способов решения отдельных задач на самопознание, познание личности окружающих в сфере личностно-деловых коммуникаций; развитыми умениями самоконтроля в сфере личностно-деловых коммуникаций; профессионально-социальной адаптацией в постоянно обновляющихся условиях педагогической действительности; высоким уровнем профессионально-социальной адаптации в постоянно обновляющихся условиях трудовой деятельности; гибкостью, вариативностью, тактичностью профессионально-речевого поведения специалиста даже в нестандартных ситуациях; гармоничной развитостью всех структурных компонентов профессионально-коммуникативной культуры; наличием системы индивидуальных приемов саморегуляции эмоционального состояния, поведенческих реакций; способностью к импровизации; достижением высоких результатов профессиональной деятельности; «обретением состояния внутреннего комфорта», достижением чувства удовлетворённости от результатов педагогической деятельности, многие из которых обусловлены используемыми индивидуально-стилевыми особенностями проявления высокого уровня деонтологической и профессионально-коммуникативной культуры менеджера образования.

Разрабатывая совокупность критериев и показателей оценки проявления профессионально-коммуникативной культуры менеджера образования, мы базировались на следующих позициях: а) профессионально-коммуникативная культура менеджера образования характеризуется многофункциональностью и целостностью; б) данная культура обусловлена теми ценностными установками, которые определяют жизнедеятельность человека, отражают личностные особенности специалиста; в) данная культура имеет деятельностьный характер, обусловлена особенностями и спецификой профессии; г) профессионально-коммуникативная культура менеджера образования формируется на основе мировоззренческих представлений, этических, нравственных, деонтологических ценностей, которые определяют профессиональное поведение специалистов и регулируют личностно-деловые отношения; д) процесс формирования профессионально-коммуникативной культуры менеджера образования динамичен, состоит из взаимосвязанных, последовательных, интегрированных этапов в системе непрерывного образования.

Исходя из рассмотренной выше структуры профессионально-коммуникативной культуры менеджера образования, мы определяем следующие критерии сформированности данной культуры: *личностно-смысловой критерий* (принятие на личностном уровне значимости и необходимости высокого уровня развития профессионально-коммуникативной культуры для выполнения многоаспектных функциональных обязанностей менеджера образования; принятие менеджером образования на личностном уровне социальной значимости и гуманистической ценности норм и правил педагогической деонтологии для развития профессионально-коммуникативной культуры специалиста; наличие мотива к систематической работе по саморазвитию и самосовершенствованию профессионально-коммуникативной культуры; и др.); *профессионально-когнитивный критерий* (системность и интегративность знаний специалиста о культуре профессионально-педагогических взаимоотношений в сфере образовательного менеджмента; наличие системных знаний об особенностях собственного коммуникативного стиля, о системе индивидуальных приемов реализации рефлексивно-перцептивных умений в сфере личностно-деловых коммуникаций; развитость профессионально-коммуникативного мышления специалиста, владение комплексом вариативных вербальных и невербальных, психологических, социально-педагогических технологий в сфере личностно-деловой коммуникации и межкультурных контактов и др.), *продуктивно-интерактивный критерий* (сформированность профессионально-коммуникативных навыков и умений, обеспечивающих эффективные ролевые личностно-деловые позиции, адекватные профессиональным задачам; умения правильно интерпретировать социально и культурно обусловленные поведенческие реакции реципиентов;

способность налаживать конструктивный диалог с представителями различных этнокультурных, социально-профессиональных групп; умение управлять собственным профессиональным поведением, саморегулировать эмоциональные состояния, адекватно выбирать модели ситуационного нормативно-ролевого поведения специалиста с учетом социокультурной специфики, традиций и этноментальных особенностей реципиентов; сформированность профессионально-коммуникативных умений достигать позитивного результата при реализации основных функций профессиональной деятельности; сформированность широкого спектра приемов соблюдения и самореализации профессионально-этических норм в практической деятельности, конгруэнтность вербальной и невербальной речи в контексте конкретной профессиональной ситуации; высокий уровень профессионально-социальной адаптации в постоянно обновляющихся условиях трудовой деятельности; гибкость, вариативность, тактичность профессионально-речевого поведения специалиста даже в нестандартных ситуациях; и др.); *профессионально-рефлексивный критерий* (развитость умений проводить самоанализ проявлений профессионально-коммуникативной культуры в конкретных ситуациях личностно-делового взаимодействия с различными субъектами трудовой деятельности, умения прогнозировать последствия своих профессиональных действий; умение адекватно определить индивидуально-стилевую профессионально-речевую тактику в ситуациях сотрудничества и конкуренции и др.).

Таким образом, проведенный теоретический анализ сущности понятия «профессионально-коммуникативная культура менеджера образования» позволил сделать следующие выводы: а) по происхождению данная культура – категория социально-профессиональная (возникает и проявляется в процессе взаимодействия специалиста с социумом и различными субъектами/объектами целостного педагогического процесса); б) характерной чертой профессионально-коммуникативной культуры менеджера образования является устойчивость проявлений; в) данная культура менеджера образования проявляется на двух уровнях: на *уровне сознания* в виде отношения личности, на *уровне поведения* как сознательное действие или поступок; г) профессионально-коммуникативная культура менеджера образования может и должна быть развита, и для этого необходимо создать и реализовать определенные психолого-педагогические условия в системе непрерывного образования педагогических кадров.

Резюмируя вышеизложенное, можно утверждать, что профессионально-коммуникативная культура менеджера образования реализуется в ситуациях личностно-делового контакта, предполагает овладение специалистом технологиями продуктивного профессионально-коммуникативного взаимодействия, публичных выступлений. Данная культура является одним из основных факторов формирования позитивного имиджа менеджера образования: она способствует успешной самопрезентации специалиста, повышению его деловой активности, эффективности решения профессиональных задач в сфере личностно-деловых и межкультурных коммуникаций.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Гребенникова В.М., Никитина Н.И. Теоретико-методические основы развития в системе повышения квалификации профессионально-коммуникативной культуры руководителей общеобразовательных школ // Человеческий капитал. 2012. № 7 (43).
2. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М.: Знание, 1988.
3. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. 2003. №5.
4. Зимняя И.А. Культура. Образованность. Профессионализм специалиста // Проблемы качества, его нормирование и стандарты в образовании. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1998.
5. Маркова А.К. Психология профессионализма. – М.: Международ. гуманитар. фонд «Знание», 1996.
6. Мардахаев Л.В. Профессиональная культура социального педагога // Социальная педагогика / Под ред. В.А. Никитина. – М.: Флинта, 2002.
7. Никитина Н.И., Толстикова С.Н. Система научно-методических подходов к формированию профессионально-коммуникативной культуры специалистов социальной сферы // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2012. №6.