

Физическая реабилитация, ее основные средства (физические упражнения и природные факторы) выступают одними из главных средств всех видов реабилитации. Качественная профессиональная подготовка магистров по физической реабилитации позволит эффективно решать проблему восстановления и улучшения здоровья различных слоев населения в лечебно–профилактический, социально–педагогический, спортивно–тренировочный, физкультурно–оздоровительный и других сферах деятельности человека.

В перспективе планируется изучение опыта профессиональной подготовки будущих магистров по физической реабилитации за рубежом.

Рудь О.Н.

КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ КАК ВАЖНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ МЕНЕДЖМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ

Реформирование образования в Украине актуализирует проблему культуры общения во всех сферах деятельности человека. В то же время решение важных задач, поставленных в ряде нормативных документов, принятых на государственном уровне («Государственная национальная программа «Образование» («Украина XXI век»)) (1993 г.), «Национальная доктрина развития образования» (2002 г.), Программа «Учитель» (2002 г.), «Положение об общеобразовательном учебном заведении» (2010 г.), Концепция «Новая украинская школа» (2016 г.), Закон Украины «Об образовании» (2014 г.) и др.), предусматривает высокий профессиональный уровень менеджера образования, со сложившейся культурой общения, успешно решающего профессиональные проблемы.

Умение общаться с детьми, родителями, подчиненными, партнерами и высшим руководством – основа деятельности современного менеджера образования. Эффективное общение с коллегами не только создает оптимальный климат в учебном заведении, но и способствует повышению работоспособности педагогов, побуждает их к проявлению творчества и инициативы в работе.

Различным аспектам проблемы подготовки личности к деловому общению посвящены научные исследования О. Бодалева, Л. Власова, Ю. Емельянова, Ю. Жукова, О. Журавлева, В. Кан–Калика, О. Киричука, Г. Ковалева, Я. Коломинского, Н. Кузьминой, Л.

Петровского, В. Слостенина, В. Семетовской, В. Семиченко, Н. Тарасевич, Т. Яценко и др.

Коммуникативная подготовка менеджеров находится в центре внимания таких зарубежных и отечественных ученых, как С. Говен, Ю. Голубев, И. Гранфилд, П. Друккер, В. Дюков, В. Ливенцова, С. Макаров, Р. Милес, Ю. Морозов, Т. Моссон, Ф. Русинов, Е. Уткин, В. Хуберт, В. Яровой и др.

Вопросы культуры профессионального общения руководителей различных организаций, в том числе и образовательных, рассматривались в научных трудах Б. Гаевского, В. Иванова, М. Кабушкина, О. Мармазы, В. Новоселова, Л. Орбан–Лембрик, Ю. Палехы, В. Патрушева, Г. Сагач, О. Яркового и др.

Цель нашего исследования – проанализировать культуру профессионального общения как важную составляющую менеджмента образования.

Английское слово «менеджмент» происходит с греческого языка и обозначает «рука, сила». Сначала оно относилось к сфере управления животными, к искусству управления лошадьми. Сегодня термин «менеджмент» отождествляется с умением руководить, принимать правильные решения и обозначает область науки и практики руководства людьми и организациями³⁷.

Заметим, что фундаментальный Оксфордский словарь английского языка подает такие определения термина «менеджмент»: 1 – власть, искусство управления людьми; 2 – особенные умения и административные навыки; 3 – орган управления, административная единица; 4 – способ, манера общения с людьми³⁸. В Словаре иностранных слов (составитель Л. Пустовит и др.) понятие «менеджмент» рассматривается как «совокупность современных средств, методов, форм управления производством и сбытом продукции с целью повышения их эффективности и увеличения прибыли»³⁹.

В современной научной литературе менеджмент рассматривается как тип научно–практического управления, вид деятельности, направленный на работников организации и производства, что позволяет решать поставленные задачи наиболее

³⁷ Михалева Е. П. Менеджмент: краткий курс лекций / Е. П. Михалева. – 2-е издание. – М.: Юрайт, 2010. – 175 с.

³⁸ English Oxford Living Dictionaries – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://en.oxforddictionaries.com/word-of-the-year/word-of-the-year-2018>.

³⁹ Словник іншомовних слів: 23000 слів та термінологічних словосполучень / Уклад. Л.О. Пустовіт та ін. – К.: Довіра, 2000. – С. 630.

гуманным и экономическим путем; это система текущего и перспективного планирования, прогнозирования и организации производства, реализации продукции и услуг по цели получения прибыли⁴⁰.

Менеджмент – это искусство ведения дел, управления тем или иным объектом, это обладание профессиональным мастерством с помощью эффективных принципов управления, чувства хозяина, которое сочетается как с чутким, заботливым отношением к людям, так и с использованием приемов, позволяющих исключить жесткое администрирование, добиваясь при этом успешного выполнения поставленных целей⁴¹.

Менеджмент образования учеными рассматривается как:

– целенаправленный, системно организованный процесс воздействий на его структурные компоненты и связи между ними, обеспечивающий их целостность и эффективную реализацию функций, его оптимальное развитие (С. Бобрышов, В. Буданов, В. Журавлев, Н. Колосова, В. Харитонов);

– научно–организованное управление со своеобразной иерархией: первый уровень – управление деятельностью педагогического коллектива, второй уровень – управление деятельностью учащихся (И. Исаев, А. Мищенко, В. Симонов, В. Сластенин, Е. Шиянов);

– комплекс принципов, методов, организационных форм и технологических приемов управления педагогическими системами, направленный на повышение эффективности их функционирования и развития (Т. Баймолдаев, В. Безруков, В. Беспалько, И. Носков, Н. Соловова)⁴².

Менеджмент в сфере образования – это специфическая отрасль управленческих наук, вобравшая в себя истоки педагогики, психологии, социологии управления, менеджмента и маркетинга.

⁴⁰ Віноградська О. М. та ін. Менеджмент : Навчальний посібник / О. М. Віноградська, Н. С. Віноградська, В. С. Шевченко. – Харків: ХНАМГ, 2008. – 160 с.; Кравченко В.О. Основи менеджменту: Навчальний посібник. – Одеса: Атлант, 2012. – 211 с.; Михалева Е. П. Менеджмент: краткий курс лекцій / Е. П. Михалева. – 2-е издание. – М.: Юрайт, 2010. – 175 с.

⁴¹ Михалева Е. П. Менеджмент: краткий курс лекцій / Е. П. Михалева. – 2-е издание. – М.: Юрайт, 2010. – 175 с.

⁴² Шамсутдинов Р.И., Баранова Н.А. Менеджмент в образовательной деятельности – [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.rusnauka.com/1_NIO_2013/Economics/6_123780.doc.htm

Главная цель образовательного менеджмента – создание условий для оптимального функционирования и развития учебного заведения.

Менеджмент образования имеет свою специфику, которая заключается в особенностях предмета, продукта, орудий и результатов труда менеджера образования. Предметом труда менеджера образовательного процесса является управленческая деятельность, продуктом труда – информация об учебно–воспитательном процессе. Орудием труда менеджера образования является слово, речь, а результатом труда – уровень грамотности, воспитанности и развития учащихся – объектов менеджмента⁴³.

На современном этапе развития образования в Украине миссией менеджера образования ставит менеджмент инноваций, генерирование и реализация новых идей и образовательных инициатив. Основные задания руководителя как менеджера инновационного развития образовательного учреждения в условиях рынка труда О. Ладюк видеть в:

- создании необходимых социальных, психолого–педагогических и материальных условий для развития и внедрения инноваций в практику;
- развитии новаторских процессов, интеллектуальной и исследовательской деятельности;
- создании организационно–педагогических условий для деятельности учителей–новаторов;
- привлечении к инновационному процессу всех учителей, учеников, ученых, деятелей культуры, общественность;
- стимулировании участников учебно–воспитательного процесса в поисково–творческой деятельности;
- привлечении инвесторов к финансовому оздоровлению учреждения, коллектива и реализации инновационных проектов.

Эффективность деятельности менеджера образования, его способность решать поставленные задачи, логически и убедительно выражать свои мысли, налаживать благоприятные отношения с учащимися и коллегами, формировать положительный социально–психологический микроклимат в возглавляемом коллективе в значительной степени зависит от его уровня развития культуры профессионального общения. Культуру профессионального общения можно рассматривать как профессионально необходимое качество

⁴³ Давыденко Т. М. Рефлексивное управление школой: теория и практика / Т. М. Давыденко. – М.-Белгород, 2015. – С. 82.

менеджера образования, показатель его профессиональной зрелости и эффективности.

Сначала раскроем базовые понятия «культура», «общение», что позволит определить содержание культуры профессионального общения менеджера образования.

Проанализировав научную литературу, В. Ливенцова выделила несколько концептуальных подходов к трактовке понятия «культура»⁴⁴:

1) философско–культурологический (Е. Баллер, Е. Быстрицкий, М. Булатов, П. Гуревич, М. Каган, В. Лукьянец, В. Соловьев, А. Швейцер, В. Щинкарук);

2) социологический (В. Болотова, Ю. Давыдов, В. Лесной, Я.Щепанський);

3) психолого–педагогический (Б. Ананьев, В. Андреев, А. Вербицкий, В. Грехнев, И. Зязюн, Кан–Калик, А. Леонтьев, М. Лещенко, Б. Ломов, А. Мудрик, Г. Онкович, А. Петровский);

4) лингвистический (В. В. Виноградов, Г. Винокур, Б. Головин, С. Ермоленко, Л. Мацко, А. Семенов и другие);

5) управленческий (В. Луговой и другие).

В научно–справочной литературе понятие «культура» рассматривается как совокупность практических, материальных и духовных ценностей, которые отражают исторически достигнутый уровень развития общества и человека и воплощаются в результатах продуктивности деятельности⁴⁵. В более узком смысле культура, по словам С. Гончаренко, – это сфера духовной жизни общества, охватывающая, прежде всего, систему воспитания, образования, духовного творчества, а также учреждения и организации, обеспечивающие их функционирование. В то же время под культурой понимают уровень образованности, воспитанности людей, а также уровень овладения определенной областью знаний или деятельности⁴⁶. Культура создается обществом, развитие которого определяется уровнем культуры каждого его члена.

В рамках нашего исследования следует более детально остановиться на лингвистическом аспекте культуры, поскольку язык

⁴⁴ Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери : Дис. канд. пед. наук. – 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Вінниця, 2002. – С. 13–14.

⁴⁵ Великий тлумачний словник української мови (з дод. і допов.) / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. – К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. – С. 596.

⁴⁶ Гончаренко С.У. Український педагогічний енциклопедичний словник. / С.У. Гончаренко – Видання друге, доповнене й виправлене. – Рівне : Волинські обереги, 2011. – С. 248.

есть средством общения и важнейшим компонентом культуры⁴⁷. Заметим, что в современной науке нет единственного мнения в определении понятия «общение», которое часто отождествляется с понятием «коммуникация». Н. Грищенко⁴⁸ выделяет три направления относительно толкования и понимания этих понятий в общенаучной и психолого–педагогической литературе:

1) понятие «общение» шире по содержанию, чем понятие «коммуникация» (Л. Анохина, С. Гончаренко, Т. Грищенко, С. Грищенко, Т. Ищенко, М. Каган, Т. Мельничук, А. Петровский, А. Лобанов, Ф. Хмель, Н. Чуприк и др.);

2) понятие «коммуникация» включает в себя более узкое понятие «общение» (Н. Волкова, Е. Рапацевич);

3) понятие «коммуникация» и «общение» отождествляются (В. Бусел, Л. Пустовит и др.).

Под коммуникацией языковеды часто понимают обмен мнениями и информацией в форме речевых или письменных сигналов. Общение означает обмен мнениями, информацией и эмоциональными переживаниями между людьми, то есть это актуализация коммуникативной функции языка в различных речевых ситуациях⁴⁹. Т.Б. Грищенко и другие авторы учебного пособия «Этика делового общения» отмечают, что общение – это «коммуникация, прием и передача информации; взаимодействие, взаимовлияние, обмен мнениями, ценностями, действиями; восприятия и понимания друг друга, то есть познания себя и другого». Далее продолжают: «Общение – это межличностное и межгрупповое взаимодействие, в основе которого лежит познание друг друга и обмен определенными результатами психической деятельности (информацией, мыслями, чувствами, оценками и т.д.)»; «... взаимодействие двух и более людей,

⁴⁷ Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невинробничої сфери : Дис. канд. пед. наук. – 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Вінниця, 2002. – С. 16.

⁴⁸ Грищенко Н. А. Розвиток комунікативних умінь учителів у системі методичної роботи загальноосвітньої школи : дис. канд. пед. н. : 13.00.04 – теорія та методика професійної освіти / Грищенко Надія Андріївна. – Кіровоград, 2006.

⁴⁹ Семенюк О.А. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / О.А. Семенюк, В.Ю. Парашук. – К. : ВЦ «Академія», 2010. – С. 14.

которое направлено на согласование и объединение усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата».⁵⁰

Профессиональное общение учеными рассматривается как деловое общение, которое осуществляется в условиях конкретной профессиональной деятельности и учитывает ее специфические особенности⁵¹; это двухсторонний процесс, представляющий общую речевую деятельность, особенную форму контактов его субъектов какой-либо организации, учреждения, компании и т.п.

В учебнике «Педагогічна майстерність» за редакцией И. Зязюна профессиональное педагогическое общение рассматривается как коммуникативное взаимодействие педагога с учениками, родителями, коллегами, направленное на установления благоприятного психологического климата, психологическую оптимизацию деятельности и отношений⁵². Педагогическое общение учителя, как и профессиональное общение менеджера образования выходит за рамки контакта «учитель – ученик» и учитывает взаимодействие с другими субъектами педагогического процесса.

Современные ученые (И. Абаллова, В. Васильев, В. Грехнев, А. Добрович, В. Иванова, О. Казарцева, В. Кан-Калик, Е. Кротков, Ф. Кузин, В. Ливенцова, В. Наумов, А. Панасюк, В. Понутриева и др.) в своих научных трудах достаточно широко раскрыли вопросы профессионального общения, его культуры в том числе. Культура профессионального общения – это владение языковыми средствами, соблюдение речевых норм, умение строить тексты, избегать языковых штампов, владение речевым этикетом, целесообразное использование профессиональной лексики, умение осуществлять постоянный анализ эффективности профессиональной коммуникации.

В зависимости от того, какой критерий берется за основу, ученые предлагают различные подходы к выделению структурных элементов культуры профессионального общения специалистов и менеджеров образования в частности.

Анализируя сущность и значение общения в профессиональной деятельности менеджера, М. Хмиль культуру

⁵⁰ Грищенко Т.Б. та ін. Етика ділового спілкування : навч. посібник / за редакцією Т.Б. Грищенко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – С.25.

⁵¹ Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невинорничої сфери : Дис. канд. пед. наук. – 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Вінниця, 2002. – С. 25.

⁵² Педагогічна майстерність: Підручник / І.А. Зязюн, Л.В. Крамущенко, І.Ф. Кривонос та ін. – К.: Вища школа, 2004. – С. 113.

профессионального общения рассматривает как целостную систему элементов, охватывающую внешнюю культуру, культуру речи, культуру чувств, культуру поведения, этикет.⁵³

Согласно принятой в социальной психологии дифференциации перцептивного, интерактивного и коммуникативного аспектов общения в структуре культуры профессионального общения ученые (Г. Андреева, Л. Анохина, Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Ищенко, В. Ливенцова, Т. Мельничук, В. Паращук, О. Семенюк, Н. Чуприк и др.) выделяют три составляющих компонента (стороны):

1) коммуникативный компонент – обмен информацией, ее уточнение и развитие; высокая коммуникативная культура, культура речи и слушания;

2) интерактивный компонент – умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе общих интересов; обмен не только знаниями, мыслями и идеями, но и действиями;

3) перцептивный компонент – умение объективно воспринимать и правильно понимать партнеров по общению, познание друг друга.

В соответствии с этим структура культуры профессионального общения менеджера образования может быть схематично изображена следующим образом (рис. 1).



Рис. 1. Культура профессионального общения менеджера образования

От уровня развития указанных компонентов зависит эффективность обмена необходимой информацией, организация менеджером образования взаимодействия в возглавляемом коллективе, межличностное восприятие и взаимопонимание партнеров.

⁵³ Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Ф.І. Хміль. – К. : «Академвидав», 2004. – С. 31.

Проанализируем каждую составляющую культуры профессионального общения менеджера образования с учетом его деятельности.

Чрезвычайно важную роль в профессиональном общении менеджера образования играют коммуникативные умения, которые определяют ряд его способностей: четко, понятно и грамотно выражать мысли; создавать творческое самочувствие; владеть профессионально–педагогическим вниманием; ориентироваться в ситуации общения; устанавливать и поддерживать обратную связь; использовать вербальные и невербальные средства обмена информацией.

Н.Ф. Долгополова, характеризуя культуру профессионального общения менеджера, выделяет следующие коммуникативные умения, необходимые для полноценного делового общения:

- ориентировочные (оценка ситуации, выбор коммуникативной модели поведения);
- информационно–аналитические (умение получать и передавать информацию);
- прогностические (проектирование различных видов деятельности, моделирование системы коммуникации);
- полемические (вербальные, невербальные, электронные, телекоммуникационные средства связи);
- визуально–презентативные (создание имиджа, сочетание природных и приобретенных черт характера);
- креативные (принятие решений в нестандартных, кризисных ситуациях);
- рефлексивные (оценка, самооценка, самоанализ, саморазвитие)⁵⁴.

В коммуникативном компоненте культуры общения менеджера В. Ливенцова выделяет три основных аспекта: нормативный (соблюдение языковых норм), прагматический (умение добиваться поставленной цели, используя все языковые возможности) и этикетный (умение использовать этикетные формы и средства для достижения взаимопонимания и гармонизации диалога). Основными качественными признаками культуры профессионального общения являются правильность, точность, логичность и последовательность, богатство, разнообразие, уместность, ясность, чистота, выразительность речи.

⁵⁴ Долгополова Н.Ф. Развитие коммуникативных умений студентов-менеджеров в условиях университета: Дисс... канд. пед. наук / Н.Ф. Долгополова. – Оренбург, 1998. – 162 с.

Правильность проявляется в свободном владении орфоэпическими, орфографическими, грамматическими, стилистическими нормами современного литературного языка. К ним относятся правильное произношение звуков и звуковых комплексов, правила ударения слов, лексико–фразеологическая, грамматическая, стилистическая нормативность, написание в соответствии с правописанием и пунктуационными нормами.

Точность связывается с ясностью мышления, а также со знанием предмета речи и значения слов. Умение оформлять и выражать мысли адекватно предмету или явлению действительности обусловлено знанием объективной действительности, постоянным стремлением познавать реальный мир, а также знанием языка. Речь будет точной, если слова будут полностью соответствовать их лексическим значениям, принятым в этот период развития языка. Точность – это внимательное отношение к языку, правильный выбор слова, хорошее знание оттенков значений слов–синонимов, правильное употребление фразеологизмов, крылатых выражений, четкость синтаксически–смысловых связей между членами предложения.

Логичность речи имеет много общего с точностью. Она также характеризует содержание высказывания и обеспечивает его смысловую последовательность. Логическая речь обеспечивает смысловые связи между словами и предложениями в тексте.

Логичность речи можно достичь при двух условиях:

1) логичность мышления, логичность рассуждений как этапы развертывания мысли. Умение дисциплинировать свое мышление, рассуждать последовательно, опираться на предыдущие этапы мышления, развивать следующие, искать источники и причины явлений, выдвигать положения, давать обоснования и объяснения фактам, мотивировать выводы – все это необходимые условия логичности речи и, следовательно, высокой ее культуры, ведь без культуры мышления не может быть культуры речи;

2) знание говорящими языковых средств, с помощью которых можно точно передать предмет мышления и саму мысль о нем, которыми можно обеспечить смысловую связность речи, избегая таким образом противоречивости в изложении материала⁵⁵.

Логичность оказывается в точности употребления слов и словосочетаний, в правильности построения предложений, в смысловой завершенности текста. Для логично правильного

⁵⁵ Мацько Л.І. Риторика: Навч. посіб. – 2-ге вид., стер. / Л.І. Мацько, О.М. Мацько. – К.: Вища шк., 2006. – С. 103–104.

построения текста важное значение имеют синонимы, местоимения, повторение отдельных слов, простых и сложных предложений, выделение абзацев. Логичность подчеркивается логическим ударением основных слов, информативных по данной теме.

Разнообразие и богатство языка можно считать одним признаком, потому что разнообразие – это наличие неоднородных по содержанию, значению, форме, окраске единиц, а богатство языка – это наличие в ней ряда разнообразия. Под этими понятиями понимают различные тематические группы лексики, богатую синонимию (лексическую и грамматическую), тропику, стилистические фигуры. Основными условиями достижения богатства и разнообразия речи являются: богатство словарного запаса каждого человека; умение использовать в своей речи различные языковые средства; умение интонировать речь; постоянное совершенствование и обогащение собственной речи.

Уместность – признак речи, которая организует ее точность, логичность, чистоту, требует отбора языковых средств, соответствующих целям и условиям общения. Уместная речь соответствует теме высказывания, его логическому содержанию, эмоциональной окраске. Уместность речи зависит от говорящего, его речевого поведения, речевой этики, поэтому обусловлена и психологически. Умение установить контакт с собеседником, найти подходящие слова, интонацию, соблюдать нормы общения является обязательным для каждого.

Выразительность речи – это качество публичной речи, благодаря которому осуществляется воздействие на эмоции и чувства аудитории. Выразительность речи обеспечивается выразительностью дикции и четкостью произношения.

Речь тогда будет чистой, когда будет правильно звучать, когда будут приниматься только литературно–нормативные слова и словосочетания, будут правильные грамматические формы.

Таким образом, коммуникативная составляющая культуры профессионального общения менеджера образования заключается в передаче, формировании, развитии и уточнении информации. Обмен информацией меняет отношения между участниками общения, поэтому каждый из них учитывает как свои мотивы, так и мотивы партнера.

Интерактивный компонент культуры профессионального общения менеджера образования характеризуется организацией и реализацией совместной деятельности участников общения. Собеседники планируют совместную деятельность, вырабатывают формы и нормы совместных действий, тактики и стратегии

межличностного взаимодействия, способы и приемы воздействия на других. Общение всегда ориентировано на конкретный результат и, как правило, связано с деятельностью, направленной на его достижение.

В зависимости от того, достигнуто было взаимопонимание в профессиональной деятельности или нет, люди могут создавать отношения сотрудничества (кооперация, согласие, приспособление) или соперничества (конкуренция, конфликт, оппозиция). В высокоразвитых группах людей сочетаются признаки сотрудничества, кооперации и соперничества, конкуренции, когда стремление каждого проявить себя соединяется с помощью партнера.

Важным показателем интерактивного компонента культуры профессионального общения менеджера образования является конфликтная компетентность. Как отмечает В. Ливенцова, конфликтная компетентность характеризуется умением предупреждать и решать межличностные конфликты, выбирать оптимальную стратегию поведения и целесообразный стиль общения с собеседником в конфликтной ситуации, умением устанавливать оптимальную социально–психологическую дистанцию с партнерами по общению, находить эмоциональный контакт с собеседниками, налаживать отношения взаимной симпатии и доверия, проявлять доброжелательность и тактичность в отношениях с подчиненными⁵⁶.

Перцептивный компонент культуры профессионального общения руководителя учреждения образования характеризуется способностью адекватно, объективно и точно воспринимать личностные свойства и поведение сотрудников и учеников, их внешние признаки, соответственно с личностными характеристиками, понимать их мотивы и переживания, интерпретировать и прогнозировать их действия.

Основное задание восприятия, которое осуществляется под воздействием трех факторов (фактора преимущества, фактора привлекательности, фактора отношения к человеку), – сформировать первое впечатление о собеседнике. Формирование первого впечатления регулирует дальнейшее поведение. Оно необходимо для того, чтобы определить главные характеристики собеседника и конкретную технику общения. В связи с этим к важным показателям развития перцептивного компонента культуры профессионального общения относят умения нерефлексивного и рефлексивного слушания, умения

⁵⁶ Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиноробничої сфери : Дис. канд. пед. наук. – 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Вінниця, 2002. – 230 с.

«читать» невербальные выразительные средства собеседника, распознавать его эмоциональное состояние, мотивы поведения и намерения, предвидеть реакцию собеседника на те или иные слова и поступки. Взаимопонимание людей происходит на основе механизмов идентификации, эмпатии, рефлексии.

Таким образом, важной составляющей менеджмента образования является культура профессионального общения руководителя учебного заведения. Она рассматривается как сложное интегральное качество, синтезирующее перцептивные, коммуникативные и интерактивные умения. Культура профессионального общения характеризует способность менеджера образования объективно воспринимать и правильно понимать коллег, учеников и их родителей, налаживать с ними продуктивные межличностные отношения, формировать благоприятный эмоциональный микроклимат в педагогическом и ученическом коллективах. От уровня развития культуры профессионального общения руководителя зависит его способность правильно решать поставленные задачи, эффективность выполнения профессиональных обязанностей, способность продвигать вперед процесс инновационного реформирования школы.

Луценко С.Н.

ФОРМИРОВАНИЕ ГРАЖДАНСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ МЕТОДАМИ МЕНЕДЖМЕНТА ИННОВАЦИЙ

Развитие Украины как социального, правового, демократического государства, которое стремится занять видное место в европейском сообществе как развитое государство с высокими стандартами жизни населения, происходит на фоне сплошной глобализации государственной, общественной и личной жизни. В современной Украине переход от жесткого тотального администрирования к государству, основанному на принципах равенства, справедливости, законности, преимущества демократических стандартов и ценностей – требует от общества сформировать такие инструменты, какие обеспечат соблюдение указанных принципов через систему осознание каждым гражданином их целесообразности и необходимости для достижения общественного и государственного благополучия.

В системе публичного управления это вызывает необходимость реализации ключевых ценностей демократии и