

УДК 377.3:17.023.36

КОРПОРАТИВНІ КОМУНІКАЦІЇ У ЗАКЛАДІ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ

Яковлева В.А., Богдан В.В.

Національний університет біоресурсів і природокористування України

DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2018-12-64-33>

У статті розкриваються питання організаційної та корпоративної культури управління в закладі професійно-технічної освіти. Розглядаються способи комунікації (тобто передачі повідомлень): усна мова, жести, письмо. Проаналізовано структуру організаційної та корпоративної культури. Встановлено особливості різних видів спілкування у колективі.

Ключові слова: організаційна та корпоративна культура, спілкування, комунікація, поведінка людей, міжособистісна комунікація, взаємини, професійна діяльність.

Постановка проблеми. В умовах європейської інтеграції та глобалізації соціально-економічного, освітнього простору, вітчизняні науковці приділяють значну увагу ролі організаційної та корпоративної культури в управлінні у закладі професійно-технічної освіти та вважають, що ефективність управління освітньою установою неможлива без розвитку культури організації. Висока репутація та конкурентоздатність закладу професійно-технічної освіти на ринку освітніх послуг безпосередньо залежить від рівня сформованості його корпоративної культури. Разом із тим, лише окремі вітчизняні освітні установи можуть похизуватися досягненнями у формуванні та ефективному управлінні корпоративною культурою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання формування корпоративної культури залишається відкритим та недостатньо зрозумілим для більшості керівників навчальних закладів, а тому існує нагальна потреба у поширенні інформації про роль корпоративної культури, механізми її впровадження та управління її формуванням. Проблеми систематизації теоретичних засад, сутності та ролі корпоративної культури в діяльності організації відображені в роботах зарубіжних науковців, зокрема Віханського О., Куїнна Р., Наумова О., Пригожина А., Ричкової А., Хенді Ч., Шейна Е. Серед українських науковців значну увагу зазначеній проблемі приділяють Дмитренко Г., Карамушка Л., Палеха Ю., Серкіс Ж., Шевченко А., Хаєт Г., Харківська А. та інші.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Проте, проблема формування та розвитку корпоративної культури у закладах професійно-технічної освіти тривалий час залишалася поза увагою і сьогодні ще перебуває на периферії дослідницької практики. На сьогодні в Україні корпоративна культура не отримала нормативного відображення в освітньому законодавстві та базується на загальному культурному рівні суспільства, нормах моралі, ділової практики тощо, стан яких обумовлений рівнем економічного розвитку країни. Це обумовило наш інтерес до проблеми формування та розвитку корпоративної культури у закладах професійно-технічної освіти.

Мета статті: головною метою статті є теоретичне обґрунтування особливостей формування та розвитку корпоративної культури у закладах професійно-технічної освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження. Існує кілька визначень організаційної культури: засвоєні та застосовувані членами організації цінності й норми, які одночасно вирішальним чином визначають їхню поведінку; атмосфера або соціальний клімат в організації; домінуюча в організації система цінностей і стилів поведінки.

Виходячи з цих визначень, під корпоративною культурою маються на увазі в основному «цінності та норми, які поділяє більшість членів організації, а також їх зовнішні прояви». Культура впливає на всі процеси, які відбуваються в організації, у тому числі й на комунікацію. Незважаючи на заданість поведінки в системі освіти, заклади різноманітні. Кожний навчальний заклад відрізняється своєю атмосферою, відкритістю (або ні) перед відвідувачами й учнями. Виходячи з цього, ми і спробуємо розглянути особливості комунікації у закладі [3].

Спочатку визначимося з термінами, щоб не виникло плутанини. Г. Лассуел висловив сузь комунікації в одній пропозиції: «ХТО – повідомляє ЦО – яким КАНАЛОМ – КОМУ – з яким ЕФЕКТОМ?». Відповідно до теорії Шеннона й Уївера, джерелом повідомлення є розум комунікатора. Головний мозок формує та кодує повідомлення для передачі його одержувачу. Відповідно, кінцевим пунктом є розум одержувача. Існують різні способи комунікації (тобто передачі повідомлень): усна мова, жести, письмо. Комунікація необхідна для координації поведінки людей у групі. Міжособистісна комунікація використовується для навчання, у ході якого один допомагає іншому опанувати навички й уміння. Виходячи з усього цього ми можемо прийняти, що комунікація це спілкування. «У процесі саме спільної справи, у спільній діяльності виникає спілкування людей. Можна навіть підправити цю тезу і сказати, що спілкування – це частина спільної діяльності людей» [5].

Однак спілкування – більш широке поняття. Воно містить у собі ділове й афіліативне (тобто спілкування заради спілкування, як самоціль). «І ділове, й афіліативне (неділове) спілкування відіграє велику роль у міжособистісних і колективних відносинах людей. Ділове спілкування служить кооперуванню в рішенні побутових питань, взаємодії у професійно-трудовах і навчальних проблемах членів групи, організації дозвілля тощо. Афіліативне спілкування відіграє роль емоційну – спілкуються близькі люди, які розуміють один одного і бажають зрозуміти» [5].

міти один одного ще більше. Вони співчують і співпереживають (емпатія), готові при емоційному дисконфорту до підтримки. Психологи А. й В. Петровські називають це діючою груповою емоційною ідентифікацією. Важливе афіліативне спілкування і для згуртування групи, що, у свою чергу, позначається позитивно й на діловій взаємодії членів групи». У рамках закладу ми можемо розглядати афіліативне спілкування у двох системах: «учитель-учитель» та «учень-учень».

Але давайте по черзі. Розглядаючи взаємини у закладі, не можна не згадати про особливий вид спілкування, а саме педагогічний. Незважаючи на те, що спілкування вчителів з учнями історично виникло разом з початком процесу передачі соціального досвіду і з тих пір не припиняється, поняття педагогічного спілкування народилось нещодавно: у вітчизняній психолого-педагогічній тезаурус воно практично одночасно введено наприкінці 1970-х років В. Кан-Калліком та А. Леонтьєвим.

Педагогічне спілкування визначається як професійне спілкування окремого педагога чи групи педагогів (педагогічного колективу) з учнями у процесі навчання й виховання останніх як в урочний, так і в позаурочний час. Таке спілкування є найбільш складним, оскільки містить у собі вплив на учнів, передачу соціального досвіду й наукових знань, міжособистісне спілкування. Але тільки ідеальний учитель спроможний повною мірою реалізувати все це на практиці. У житті все зводиться до формальної передачі знань і впливу на учнів. Взаємини «учитель-учень» спрямовані на навчання, тобто на передачу інформації. Обумовлено це цілями, які стоять перед учасниками комунікативного процесу. Тут має місце ділове спілкування. Воно не спрямоване на розуміння та співпереживання особистості. Учитель не обговорює з класом погоду, політичні новини чи тенденції моди в даному сезоні. Це ж характерно і для учнів. Навряд чи вони діляться з педагогом своїми проблемами. Звичайно, не можна однобоко дивитись на процес взаємин у класі. Педагог для покращення навчання повинен створити згуртований колектив, дружний клас. Ось тут і виявляється афіліативне спілкування, хоч і служить воно для досягнення професійних цілей. Ще одна сфера, де взаємини мають більш особистісний характер, це свята. У залежності від того, які традиції сформувались у даному колективі, їх може бути більше чи менше. Але Новий рік, День учителя – це саме ті моменти, коли взаємини перестають бути формальними. Тут виявляються особистісні стосунки, симпатії між учителем та учнями. Варто звернути увагу, що всіх учителів поздоровляють по-різному. Комуś дістаються палаючі очі, посмішки та щирі поздоровлення, у той час як іншим формально-ввічливе «Вітаємо!» [1].

Коли у класі з'являється новий учень, учитель теж використовує афіліативне спілкування. Він представляє новенького класу. У процесі простого спілкування знімається психологічна напруга, знаходиться підхід до учня [2].

Не можна залишити без уваги й такий важливий пункт, як класна динаміка. Вона містить у собі способи комунікації, очікування вчителя й багато чого іншого.

Характер комунікацій, повідомлень в умовах класу стає типовим і складається в самозбережні паттернів. Д. і Р. Джонсони для їх опису використовують термін «цільова структура». Виділяють три цільових структури:

- **кооперативна** – характеризується найбільш точною комунікацією, комфортною психологічною атмосферою у класі, конструктивним вирішенням конфліктних ситуацій;

- **конкурентна** – спостерігається суперництво за досягнення мети. Це породжує недовіру, замкненість і таїть у собі загрозу комунікації;

- **індивідуалістична** – тут характерний поділ учнів, усунення від взаємодії.

Заохочується самостійна робота, немає взаємодії.

Треба відзначити, що ідеальний учитель використовує всі три цільові структури в комунікаціях із класом.

Дуже важливу роль у взаємодії з учнями відіграють і очікування вчителя. Вони впливають на відносини й обходження з учнями. У багатьох педагогів є «підлабузники» та «лобурі». Очікування впливають на те, як учитель інтерпретує поведінку учнів. Учитель постійно реагує на величезну кількість вимог, але не має часу на обміркування своїх відповідей. Тому він змушений вибірково приділяти увагу й інтерпретувати ситуацію, не маючи для цього повного обсягу інформації. Такі очікування виявляються в різному ставленні до учнів (кому скільки часу приділяється, дається на відповідь), їх розташуванні у класі (наприклад, усіх «лобурів» садять за задні парти), в оцінках діяльності (упередженість і несправедливо завищені чи занижені оцінки). «Сухомлинський просив учителів не ставити взагалі оцінок спочатку, лише поступово привчаючи дітей до необхідної й неминучої, зрештою, ситуації оцінювання.»

Підбиваючи підсумок, можемо сказати, що взаємини в системі «учитель-учень» визначаються в першу чергу цілями спілкування. Мова тут іде про навчальний процес, тому домінує ділова взаємодія. Афіліативне спілкування служить інструментом для покращення навчального процесу, створення команди та передачі навичок соціальної взаємодії. На формування психологічної атмосфери та системи взаємин впливають також очікування педагога [6].

Тепер перейдемо до системи «учень-учень». Життя дитини у класі це не тільки навчання. Це коло її спілкування, друзі, приятелі і, навпаки, неприємні для неї однолітки. Те, як діти спілкуються між собою, залежить від прийнятих у даному конкретному класі норм і правил, від таланту вчителя. Але це стосується в першу чергу ділової взаємодії. В іншій взаємодії домінує афіліативне спілкування. Тут ми знову звернемося до класної динаміки. Вона містить у собі, крім уже зазначеного вище, ступінь взаємної привабливості й об'єднання у групи. Привабливість і повага учнів один до одного – важливий фактор, оскільки впливає не тільки на успіхи в навчанні, а і на прийняття особистості колективом. Учні, яких клас приймає, комфортніше почувають себе й більше включені в його життя. Це у свою чергу створює сприятливу атмосферу, дає почуття безпеки та впевненості в собі. Що ж стосується дружби, то в її основі лежить не тільки привабливість, а й фізична близькість. Сусіди по

парті знаходять загальні інтереси, цінності. У процесі їх обговорення між ними встановлюється комунікація, що переходить у приятельські відносини. Ось тут виявляється афіліативне спілкування, діти співпереживають один одному, ділові взаємини переростають в особисті. Установлення дружніх взаємин є відображенням процесу соціального розвитку дітей. Це обумовлюється ускладненням уявлень про соціальну взаємодію. З віком міняється й основа дружніх відносин. У підлітків дружба спирається вже не тільки на привабливість. Тут на перший план виходять більш абстрактні поняття вірності, надійності. Підлітки об'єднуються у групи, що самовизначаються, компанії. У більшості людей слово «компанія» викликає негативні асоціації, щось агресивне, те, що створює гвалт, і неконтрольоване. Однак таке ставлення далеко не завжди правильне. Діти об'єднуються навколо загальної мети (колекціонування марок, спорт і т. д.). У компанії формуються власні цінності, норми поведінки, стиль одягу. Усі ці атрибути відрізняють дану компанію від інших. Таким чином, компанії відіграють велику роль у формуванні цінностей, Я-концепції особистості, яка розвивається, особливо у сфері соціальних відносин. У цей час підліток приміряє на себе різні ролі, маски. Він пробує різні стилі взаємодії й формує свій власний. Так підліток учиться спілкуватися з оточуючими, знаходить своє місце в системі соціальних взаємин [4].

У такий спосіб ми можемо говорити, що для системи «учень-учень» характерні особисті взаємини й афіліативне спілкування. Комунікації спрямовані в першу чергу на встановлення неформальних стосунків. Метою взаємин є не спільна діяльність (тобто навчання), а загальні інтереси, цінності, цілі.

Спробуємо з'ясувати, які особливості характерні для взаємин між учителем і батьками. Ми говоримо про взаємодію людей, які мають загальну мету. Будь-яка загальна справа припускає спілкування та взаємодію учасників як необхідний засіб забезпечення її ефективності. Особливості ділового спілкування полягають у тому, що партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, значуща для суб'єкта; людей, які спілкуються, відрізняє добре взаєморозуміння в питаннях справи; основна задача ділового спілкування – продуктивне співробітництво. Але не в усіх батьки – педагоги. Вони можуть (і, швидше за все, так і є) не мати знань у галузі педагогіки. Тому дуже важливі довіра до вчителя, прийняття його батьками. Тобто педагог повинен бути зрозумілим і відкритим для них.

Кажучи про спілкування в даній системі, ми звертаємо увагу на його зміст. Спілкування між учителем і батьками функціонально-рольове. Основна інформація стосується організаційних моментів (недоліки класу, необхідні підручники тощо) та успішності конкретного учня [5].

Ми вже згадали про ролі. Тепер розглянемо це поняття. «Роль (соціальна роль) (англ. role) – соціально нормована поведінка людини, яка займає певне становище у групі (організації, суспільстві); до ролей відносяться також права й обов'язки. Крім того, роль можна визначити як форму поведінки (дії), очікуваної від суб'єкта в різних ситуаціях у силу його приналежності до тих чи інших груп і соціальних позицій. Нерідко

ролі різних людей тісно взаємозалежні та скоординовані (наприклад, батько-син, учитель-учень); такі ролі називаються реципрокними» [2].

Учитель виступає в ролі організатора та «зв'язкового», вирішуючи організаційні питання. Він передає інформацію від свого керівництва чи узгоджує свій план роботи з батьками. Його роль у даному випадку жодним чином не пов'язана з професією. Але коли мова йде про успішність учнів, ситуація ускладнюється. Учитель виступає у своїй професійній ролі. А це значить, що люди очікують від нього певного типу поведінки і, відповідно, спілкування. Учитель завжди вчитель: добрий – за покликанням, поганий – за професійною роллю й деформацією. А це значить, що він учить усіх і завжди, і батьки не виключення. Тому він дає рекомендації, закликає звернути увагу. Але батьки мають свій погляд на речі. Вони очікують саме такої поведінки, але не завжди готові й хочуть прийняти інформацію. Тому між ними й учителем можуть виникнути нерозуміння та конфлікт. Хороший педагог розмовляє з кожним його мовою, тобто так, щоб абонент його зрозумів. Батьки очікують порад і зрозумілих рекомендацій [3].

Однак необхідно врахувати, що вчителі з професійною деформацією не можуть дати об'єктивну інформацію. Професійна деформація особистості – це зміна якостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування та поведінки), які виникають під впливом тривалого виконання професійної діяльності. Для таких педагогів характерна втрата інтересу до роботи, а отже, її формалізація. Учні вони оцінюють за шаблоном. Якщо активний на уроці, робить домашні завдання – хороший, а якщо хоч що-небудь не вписується в потрібні рамки – поганий. Батьки, зіштовхуючись із таким педагогом, можуть не погоджуватися з ним. А різні погляди на навчання та його оцінку заважають і дитині, й батькам у спілкуванні з учителями.

Таким чином, ми можемо говорити про ділове спілкування в системі комунікацій «учитель-батьки». Однак дана взаємодія має величезну кількість перешкод. Також важливі взаємні очікування, пов'язані із соціальною роллю педагога, і готовність до діалогу.

Педагог спілкується не тільки з батьками, а й зі своїми колегами та керівниками. Ця комунікація будується за тими же принципами, що й у будь-якій іншій організації. Мета такого спілкування – планування, передача інформації та контроль виконання управлінських рішень. Тут є свої ролі, що й обумовлюють той чи інший стиль спілкування. Також на особливості взаємодії в системі «учитель-адміністратор» впливають стиль керівництва та психологічна атмосфера в колективі [4].

Стиль керівництва повинен базуватись на оптимальному врахуванні кожної з управлінських ролей, не допускаючи надмірного «застрягання» на якій-небудь одній з них і з огляду на конкретну обстановку, що складається в діяльності закладу. Адміністратор є не тільки номінальним начальником, а й лідером даного колективу. Він мотивує підлеглих на досягнення цілей. І якщо він не здатний згуртувати колектив, створити макси-

мально комфортні умови роботи, то у взаєминах з'являється «холодок», конфліктність. Спілкування формальне, стосується тільки роботи. Домінують професійні ролі, а міжособистісне спілкування зводиться до мінімуму. Але є і зворотний бік медалі. Немає такого підлеглого, який би не лаяв своє керівництво. Ми не вміємо ставити себе на місце іншого і не знаємо, які обсяги робіт виконує адміністратор. Тому в будь-якому колективі завжди буде хтось, кому все «не так», «а можна було б краще». І якщо такий «незадоволений» є неформальним лідером, це теж порушує взаємини між адміністратором і педагогами [1].

Важливо також і те, які очікування адміністратора пов'язує з конкретним педагогом. Від цього залежить ступінь контролю, певний обсяг робіт. Адміністратор може доручити вчителю функції й обов'язки, не властиві для його професійної діяльності. Це відбувається тому, що від учителя очікується згода на таку діяльність. Але буває, що

така поведінка свідчить про нездатність керівника самому виконати свої професійні обов'язки.

Взаємини поза професійною діяльністю будуються на особистих симпатіях, загальних інтересах. Але хороший керівник намагається знати про проблеми та інтереси кожного зі своїх підлеглих. Такі міжособистісні взаємини дозволяють підвищити ефективність роботи, згуртувати колектив і бути лідером не тільки формально. Адміністратор, який вміє спілкуватися з підлеглим, заслуговує на більшу повагу, адже він стає значущим як особистість. А вчитель почуває себе потрібним і гідним уваги.

Висновки і пропозиції. Отже, у процесі формування та управління корпоративною культурою закладу професійно технічної освіти, перед керівником виникає безліч складних питань та труднощів, які повинні оперативно вирішуватися. Здатність керівника вирішувати завдання, пов'язані з формуванням корпоративної культури, будуть визначати успіх навчального закладу в цілому.

Список літератури:

1. Базелюк В.Г. Шляхи формування організаційної культури ЗНЗ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/3/10bazocs.pdf>.
2. Галицька М.М. «Культура» та «Освіта»: взаємозумовленість понять / М.М. Галицька // Педагогічний процес: теорія і практика. – 2013. – Вип. 4. – С. 28-33.
3. Гнезділова К. Корпоративна культура викладача вищої школи: теоретичні і методичні засади формування : монографія / К. Гнезділова; Черкас. нац. ун-т ім. Б. Хмельницького. – Черкаси: Чабаненко, 2013. – 384 с.
4. Ковальчук О.С. Теоретичний аналіз феномену культура освіти / О.С. Ковальчук // Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол.: С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2014. – Т. I: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2014. – Вип. 41. – 216 с.
5. Мисюк С.Б. Формування стилю корпоративної культури загальноосвітнього навчального закладу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://journal.osnova.com.ua/download/29-123-40646.pdf>.
6. Пайгусов О. Як сформулювати місію школи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/school/method/1318/>.

Яковлева В.А., Богдан В.В.

Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины

КОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ЗАВЕДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация

В статье раскрываются вопросы организационной и корпоративной культуры управления в заведении профессионально-технического образования. Рассматриваются способы коммуникации (то есть передачи сообщений): устный язык, жесты, письмо. Проанализирована структура организационной и корпоративной культуры. Установлены особенности разных видов общения в коллективе.

Ключевые слова: организационная и корпоративная культура, общение, коммуникация.

Yakovleva V.A., Bohdan V.V.

National University of Bioresources and Natural Resources of Ukraine

CORPORATE COMMUNICATIONS IN VOCATIONAL EDUCATION INSTITUTE

Summary

The questions of organizational and corporate culture of management in establishment of profesynotekhnichnoy education open up in the article. The methods of communication are examined (that passing of messages): verbal language, gestures, letter. The structure of organizational and corporate culture is analysed. The features of different types of intercourse are set in a collective.

Keywords: organizational and corporate culture, intercourse, communication.