|  |  |
| --- | --- |
|  | Замулко О.І., завідувач лабораторії розвитку освіти та педагогічних інновацій комунального навчального закладу «Черкаський обласний інститут післядипломної освіти педагогічних працівників Черкаської обласної ради» |

**ЕФЕКТИВНІ ФОРМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Якщо ви хочете, щоб вас поважали, майте справу тільки з людьми, гідними поваги.*Жан де Лабрюйєр* |

Постійні зміни стають нормою життя сучасного суспільства. В таких умовах продуктивність професійної діяльності людини залежить не від володіння якоюсь раз і назавжди заданою спеціальною інформацією, а від вміння орієнтуватись в інформаційних потоках, ініціативності, вмінні справлятись з проблемами, шукати і використовувати знання та ресурси, яких не вистачає для досягнення поставленої мети. Тому на перше місце виходить працівник компетентний: ініціативний, який вміє брати на себе відповідальність і приймати рішення в невизначених ситуаціях, ефективно працювати в групі на загальний результат, самостійно навчатись, заповнюючи недостачу професійних знань, що необхідні для розв’язання конкретної проблеми.

Освіта, відповідаючи на виклики сучасного суспільства, впроваджує компетентнісний підхід в навчанні зосереджуючись не на збільшенні об’єму інформованості людини в різноманітних предметних областях, а на формуванні вміння самостійно розв’язувати проблеми в незнайомих ситуаціях. Дослідження визначають якості, які необхідні людині в будь-якій професійній діяльності:

* *здатність* працювати самостійно без постійного керівництва, брати на себе відповідальність за власною ініціативою, виявляти ініціативу, не питаючи інших, чи слід це робити, ладити з іншими, засвоювати будь-які знання за власною ініціативою;
* *уміння* аналізувати нові ситуації й застосовувати вже наявні знання для такого аналізу, приймати рішення на основі здорових суджень;
* *готовність* помічати проблеми та шукати шляхи їх вирішення.

Професійна компетентність учителя визначається у: здатності до успішного розв’язання завдань навчання й виховання, досягнені бажаних результатів у розвитку особистості учнів, задоволені професією, усвідомлені перспективи свого професійного розвитку, відкритості для постійного професійного навчання, збагачені досвіду професії завдяки особистому творчому внеску, соціальній активності в суспільстві, відданості педагогічній професії та прагненні підтримувати навіть у складних умовах її честь і гідність, професійну етику. Умовою реалізації педагогічним працівником цих якостей є сформованість однієї з ключових компетентностей – комунікативної. Тобто, вміння вступати в комунікацію (спілкування), бути зрозумілим, спілкуватись без обмежень, а відповідно - розуміти інших (учнів, учителів, батьків, керівників).

Компетентність у здійсненні професійної комунікації педагогічного працівника передбачає усвідомлене розуміння цінності комунікації для професійної діяльності, що відображає систему цінностей комунікативних знань і визначає цілеспрямовану діяльність вчителя щодо їх засвоєння, розуміння необхідності пізнання самого себе як комунікативної особистості, своїх переваг та недоліків, усвідомлення етичних норм і правил комунікативної взаємодії засобами вербальної, невербальної, компʼютерної комунікації, здійснення експертизи власних комунікативних дій і прийнятих рішень, сформованість комунікативних умінь та розвинутий емоційний інтелект.

У професійному спілкуванні виділять два взаємопов’язаних компоненти:

1. загальні - закладаються характером суспільного ладу, культури, духовних цінностей країни, державними метою і завданнями навчання та виховання;
2. індивідуальні - громадянська позиція, стиль спілкування, власні знання, професійний досвід, здібності, уміння, конкретні прийоми і засоби, які педагогічний працівник реалізує у своїй діяльності, залежно від конкретних умов і можливостей навчання та виховання.

Ми щодня використовуємо різноманітні види комунікацій, але, нажаль, не завжди робимо це узгоджено. Особливої значимості комунікації набувають в управлінні. Для досягнення цілей роботи навчального закладу необхідно організувати ефективний обмін інформацією між учасниками навчально-виховного процесу та між іншими зацікавленими сторонами. Відсутність можливості обмінюватись інформацією не дозволяє продуктивно працювати разом, формулювати цілі, завдання та реалізувати їх відповідно до умов навколишнього середовища.

Але комунікації — це процес, що складається з взаємозалежних кроків, які роблять наші дії зрозумілими іншим, а іноді і нам самим. Мета кожного керівника — зробити процес комунікації у навчальному закладі якнайбільш ефективнішим і не втратити при цьому змісту. Керівники від 50 до 90% усього часу витрачають на комунікації (особистісне спілкування, інформаційний обмін і процес прийняття рішень, планування, організація, мотивація, контроль). Тобто обмін інформацією вбудований у всі основні види управлінської діяльності, комунікації є процесом, що зв’язує. Тому неефективні комунікації — одна з основних сфер виникнення проблем. Відповідно ефективні керівники - це ті, хто є ефективним в комунікаціях. Вони уявляють суть комунікаційного процесу, мають добрі вміння усного й писемного спілкування та розуміють вплив середовища на обмін інформацією.

Ключовими складовими ефективних комунікацій є дані — неопрацьовані цифри й факти, які відображають окремий аспект дійсності; а також інформація —дані, представлені у вигляді або формі, які мають сенсові навантаження. Інформація є цінною, якщо вона достовірна, своєчасна, повна й доречна.

За організаційним аспектом професійної взаємодії в освітньому закладі виокремлюють такі форми спілкування: індивідуальні й групові бесіди; телефонні розмови; наради; конференції; збори; дискусії; полеміка, електронна пошта, записки, листи, звіти. Всі зазначені форми спілкування повинні бути спрямованими на розвиток зацікавленості учасників в обговоренні проблеми, підвищення їх активності, актуалізацію творчого й комунікативного потенціалу педагогічних працівників.

Успіх комунікації залежить від багатьох непередбачених обставин, відповідно прогнозувати його можливо не завжди. Тому вчитель має діяти одночасно у кількох вимірах: безпосередньо спілкуватися з партнером, спостерігати за собою і своїми діями, утримувати під контролем свідомості мету спілкування, оцінювати доцільність її досягнення або необхідність зміни. Співвіднесення прогнозованого перебігу подій із фактичним є підставою для внесення коректив.

Важливим у професійно-педагогічній комунікативній компетентності педагогічного працівника є його здатність передбачити і врахувати важливість та наслідки власної комунікації у навчальному процесі.

Типи комунікацій:

* міжособові комунікації; комунікації в системах зв’язку та командах; комунікації в організаціях та електронні засоби комунікацій;
* усні та письмові;
* вертикальні та горизонтальні;
* вербальні та невербальні.

Усні комунікації (розмови віч-на-віч, групові, телефонні розмови) - забезпечують негайний зворотній зв’язок і взаємний обмін. Але їх недоліком часто є недостовірність (неправильно вибрані слова для вираження змісту; якісь перешкоди, що переривають процес; слухач забуває частину або все повідомлення; не вистачає часу на виважені відповіді тощо).

Письмові комунікації - це звіти, записки, листи, записи тощо. Їх перевага у достовірності (є письмовий запис про те, що відбувалося), а недолік у затримці зворотнього зв’язку та взаємообміну, вони складніші за усні та потребують більше часу.

Вертикальні комунікації відбуваються вгору й униз у ієрархічній структурі навчального закладу: директор – заступники директора – керівники МО – педагогічні працівники. Для ефективної роботи навчального закладу вертикальні комунікації повинні бути — двонаправленими (спрямовані зверху вниз і знизу вгору). Таким чином реалізується 2/3 комунікативної діяльності.

Горизонтальні комунікації відбуваються між колегами на одному рівні. Вони сприяють координації дій особливо при організації роботи у робочих командах з педагогічних працівників різного фаху.

Неформальні комунікації - канал розповсюдження чуток, який працює набагато швидше ніж формальні канали. Іноді керівники цілеспрямовано можуть використовувати чутки для запланованого витоку й розповсюдження певної інформації, що стосується роботи навчального закладу але ні в якому разі не варто використовувати чутки щодо особистого життя або емоційно забарвлену інформацію.

Найчастіше невербальна комунікація відбувається одночасно з вербальною й може підсилювати або змінювати зміст слів. Обмін поглядами, вираз обличчя, наприклад, посмішки й виразу несхвалення тощо — усе це приклади невербальної комунікації. Використання вказівного пальця, щоб показати щось, прикриття роту рукою, доторкання, млява поза також відносяться до невербальних способів передачі значення. Інтонація, модуляція голосу, плавність мовлення тощо. Те, як ми проголошуємо слова, може суттєво змінювати зміст цих самих слів.

Здатність розуміти ситуацію, оцінювати її, орієнтуватися в ній, управляти нею - це найважливіший компонент професійної комунікації вчителя. Реалізуються ці здібності через тон мови, виправданість використання оцінних думок, здатність спілкуватися з учнями, відповідати їм, через характер міміки, жестів, рухів, що супроводжують мову. Все це і створює індивідуальний стиль педагога. Таким чином, справжній вчитель − це завжди комунікативний лідер, який здатний прикувати увагу монологом, організувати діалог і вести його відповідно до норм національного мовного етикету.

Повноцінна професійно спрямована компʼютерна комунікація педагогічного працівника включає в себе володіння умінням використовувати інформаційні ресурси компʼютерних технологій (робота з різними видами компʼютерів, носіями інформації, електронними банками інформації; швидкий пошук інформації, добір необхідних даних з різних джерел інформації; робота з текстом, використання можливостей ІКТ для організації навчально-виховного процесу та управління ним; обмін повідомленнями електронною поштою).

Як зекономити час та по-сучасному і ефективно вести документообіг у навчальному закладі? Використовувати можливості Google! В деяких навчальних закладах з цією метою створено віртуальну учительську, е-методичний кабінет або методичне об’єднання вчителів. Це ефективно за наявності доступу до інтернету у всіх зацікавлених сторін та проведення певної підготовчої роботи адміністрації навчального закладу:

* організувати навчання для керівників навчального закладу щодо використання можливостей Google в управлінській діяльності;
* створити хмарні кабінети для ведення електронного документообігу та збирання і обробки даних (Cайт Google, GoogleDrive, GoogleDocs, GoogleForms, GoogleTabs…);
* провести навчання педагогічних працівників у навчальному закладі з створенням електронної пошти, аккаунта Google, Диск Google;
* організувати підтримку педагогів – консультації та поради щодо розв’язання проблемних ситуацій, поширення власного досвіду використання можливостей Google.

Можливості Диску Google як хмарного сховища для впорядкованого і систематизованого зберігання електронних матеріалів у різних форматах дозволяють мати доступ до них з будь-якого гаджету з доступом до інтернету. Зникає проблема «забув перекинути», «з’їли віруси», «полетів вінчестер»… документи завжди під рукою, їх можна доопрацьовувати у вільний час, редагувати спільно з колегами.

В рутинній роботі директора школи та його заступників значну частину часу забирає збір та обробка інформації з різноманітних напрямів роботи (анкетування учнів, вивчення потреб батьків, вчителів, звітність навчального закладу…). Використання GoogleForm для створення анкет, тестів. Її переваги в легкості роботи, багатоваріантності видів оформлення запитань, можливості розміщення і на сайті навчального закладу і надсилання на електронну пошту опитуваних, а головне – автор отримує відповіді в електронному вигляді. Таблична форма дозволяє впорядковувати та фільтрувати дані з певними критеріями, окрім того результати можна отримати у вигляді аналітичних діаграм. Результати опитування чи анкетування можна опрацювати за допомогою інструменту Flubaroo. Для цього в таблиці з результатами необхідно обрати Доповнення → Завантажити доповнення → обрати сервіс Flubaroo і встановити його → виконати обчислення. Flubaroo дозволяє оцінити відповіді, отримати звіт і проаналізувати успішність учасників, визначає як були розв’язані завдання, отримати середню оцінку і загальний бал кожного учасника, відправити на електронні скриньки учасників їхні оцінки.

Іноді потрібно швидко надіслати інформацію певній групі педагогічних працівників. Просто це зробити можна за допомогою створення контактних груп у пошті Gmail. Для цього необхідно створити в електронній пошті контактні групи, наприклад «Керівники МО», «Учителі української мови», «Математики» (у лівому верхньому куті біля слова Gmail натиснути на стрілочку → відкривається прихований список → відкриваємо Контакти → Групи → Створити групу → даємо назву групі → Створити). При надсиланні листа в рядку «Кому» вказуємо назву групи – автоматично з’являються адреси усіх її членів.

Для організації ефективної взаємодії між членами педагогічного колективу можна використати можливості соціальної мережі Google+:

* отримувати новини;
* публікувати інформацію, повідомлення, фото, відеоматеріали;
* створювати Кола (об’єднання учасників за інтересами), Події (інформацію про подію для її учасників), Спільноти (окрема сторінка, присвячена певній темі для певних учасників);
* створювати спільні ресурси (розробки занять, дидактичні матеріали, документи…);
* презентувати свою діяльність, ділитись новинками, успіхами.

Кожного дня ми плануємо свою роботу – заводимо щоденники, блокноти, аркуші. Частина цієї інформації може втрачатися виникають незручності. Календар Google дозволяє:

* упорядкувати свої справи; систематизувати події (навчальні плани, розклади уроків, нарад, засідань, зустрічей; персональну інформацію – дні народження, особисті зустрічі);
* планувати колективні заходи і розсилати запрошення на них колегам, батькам…;
* зберігати особисто для себе інформацію про заходи і події;
* синхронізувати дані календаря з додатком Події, і всі заплановані там заходи будуть відображатись у Календарі;
* доступ з будь-якого пристрою, підключеного до інтернету;
* налаштування нагадувань про події, спільного використання;
* можливість роздрукувати календар на день, тиждень, місяць.

Отже сервіси Google є зручним і ефективним способом для керівника навчальним закладом оптимізувати свою роботу, зробити інформацію доступною для зацікавлених сторін, підвищити рівень педагогічних працівників щодо використання сучасних інформаційних технологій.

Професійна комунікація в освіті – це складний, багатоплановий процес установлення й розвитку професійних і ділових контактів між суб’єктами освіти; взаємодія цих суб’єктів, що здійснюється знаковими засобами, породжується потребами в спільній діяльності й містить у собі обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття й розуміння іншої людини, вплив на неї з метою внести зміни в її стані, поводженні тощо.

Професійно-педагогічна комунікативна компетентність педагогічного працівника – це результат сформованості професійних компетенцій та особистісних якостей (доброзичливість, тактовність, емпатійність, об’єктивність, толерантність, організованість, ініціативність тощо), які дозволяють встановлювати психологічний контакт із учнями, їхніми батьками та колегами; логічно, науково та стисло передавати предметну інформацію; керувати процесом спілкування та організовувати педагогічно доцільну взаємодію в навчально-виховному середовищі; виховувати гармонійно розвинену особистість, творчо вирішувати педагогічні завдання, що виникають у навчально-виховному процесі.

В умовах інформатизації суспільства необхідно розвивати комунікаційну культуру всіх педагогічних працівників. Кожен працівник повинен займатись самонавчанням та самовдосконаленням. Для якісної роботи в колективі щодо розвитку сучасних комунікативних навичок необхідно організувати методичну підтримку у вигляді певного консультативного простору. Наявність консультанта – людини, до якої можна звернутись з своїми утрудненнями щодо використання сучасних технологій у своїй діяльності, яка вислухає та допоможе – є засобом забезпечення якості та ефективності роботи навчального закладу.

**Список використаної літератури**

1. Букач А. Використання сервісів Google у професійній діяльності заступника директора / А. Букач //Заступник директора школи. 2015. - №08. – С. 41-48.
2. Дмитренко К.А. Сутність професійно-педагогічної комунікації у педагогічній освіті / К.А. Дмитренко. [Електронний ресурс] – Режим доступу : [file:///C:/Users/User/Downloads/Nzspp\_2012\_7\_4.pdf](file:///C%3A/Users/User/Downloads/Nzspp_2012_7_4.pdf).].
3. Доброскок І.І., Овсієнко Л.М. Організація сучасної ділової комунікації : навчальний посібник для студентів ВНЗ / І.І. Доброскок, Л.М. Овсієнко. – Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2015. – 446 с.
4. Котляренко С. Професійна комунікація вчителя / Світлана Котляренко // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 8. Філологічні науки (мовознавство), 2012. - Випуск 4.
5. Манако А. Стратегичні питання впровадження ІКТ у навчальний процес. / А. Манако // Інформатика та інформаційні технології в навчальних закладах, 2014. - №5. - С. 3-9.
6. Попель С. Сучасна школа з інформаційно-комунікаційними технологіями: успішний директор, вправний завуч і професійний учитель / С. Попель // Інформатика та інформаційні технології в навчальних закладах, 2014. - №5. - С. 42-54.
7. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Равен Дж. ; пер. с англ. – Москва : «Когито-Центр», 2002. – 396 с