

Тематична рубрика: Теорія і методика професійної освіти

УДК 378.147: 371

## **ЗАСТОСУВАННЯ РІЗНИХ ТИПІВ ГРУПОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ ДО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

## **APPLICATION OF VARIOUS TYPES OF GROUP INTERACTION IN THE PROCESS OF TRAINING EDUCATION MANAGERS FOR BUSINESS COMMUNICATION**

**Будянська В.А.,**

канд. пед. наук,

доцент кафедри педагогіки,

іноземної філології та перекладу

Харківського національного економічного

університету імені С. Кузнеця

**Мариківська Г. А.,**

канд. пед. наук,

доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін

Харківського національного університету

внутрішніх справ

*Проблема підготовки менеджерів освіти є актуальною, оскільки сучасні менеджери освіти діють в умовах кардинальних змін у суспільстві, що у свою чергу вимагає від них нових підходів до управління освітніми закладами.*

*Незважаючи на те, що питання, пов'язані з менеджментом, розглядали різні науковці, в опублікованих роботах недостатньо уваги приділяється підготовки саме менеджерам освіти.*

*Мета статті – проаналізувати застосування різних типів групової взаємодії під час підготовки до ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти.*

*У контексті проблематики нашого дослідження було розглянуто процеси групової взаємодії в мікрогрупах та малих групах.*

*Основними механізмами формування групової взаємодії є взаєморозуміння, координація та узгодження між її учасниками. Основними типами групової взаємодії є кооперація (співробітництво) та конкуренція (суперництво).*

*Ми розглядали застосування кооперації та конкуренції як типів групової взаємодії під час ділового спілкування, що виникає між людьми в процесі виконання професійної діяльності і поза цією діяльністю не існує.*

*Застосування різних типів групової взаємодії доцільно проводити під час рольових і ділових ігор.*

*Ділові і рольові ігри вважаються одним із найкращих способів організації комунікативного навчання. Як відомо, вони є досить поширеними, багатоваріантними формами активного навчання, засобами та методами підготовки й адаптації до професійної діяльності та соціальних контактів, інструментами формування особистості професіонала. Вони дозволяють максимально активізувати професійну зацікавленість студентів, задовольнити їхні потреби у швидкому оволодінні діловим спілкуванням.*

*Треба зазначити, що студенти відчують інтерес не лише до реалізації тієї ролі, до якої вони себе готують у майбутньому, а й до інших, оскільки сама ігрова форма завжди захоплює молодь. Це допомагає зрозуміти внутрішній стан партнера по спілкуванню, уявити себе на його місці, що сприяє ефективній взаємодії. Проведення занять у такій формі допомагає майбутнім спеціалістам краще зрозуміти причини конфліктних*

ситуації, які час від часу виникають у стосунках з партнерами по спілкуванню.

**Ключові слова:** ділове спілкування, групова взаємодія, менеджери освіти, ділові ігри, рольові ігри.

*The problem of training education managers is urgent, because modern education managers operate in the conditions of drastic changes in society, which in turn requires them to adopt new approaches to the management of educational institutions.*

*Despite the fact that issues related to management have been considered by various scientists, insufficient attention is paid to the training of education managers in published works*

*The purpose of the article is to analyze the application of various types of group interaction during the preparation for business communication of future education managers.*

*In the context of the issues of our study, the processes of group interaction in microgroups and small groups were considered.*

*The main mechanisms of forming group interaction are mutual understanding, coordination and agreement between its participants. The main types of group interaction are cooperation (collaboration) and competition (rivalry).*

*We considered the use of cooperation and competition as types of group interaction during business communication that occurs between people in the process of performing professional activities and does not exist outside of this activity.*

*It is advisable to use different types of group interaction during role-playing and business games.*

*Business and role-playing games are considered one of the best ways to organize communicative learning. As it is known, they are quite common, multivariate forms of active learning, means and methods of preparation and adaptation to professional activity and social contacts, tools of professional*

*personality formation. It allows to activate the professional interest of students as much as possible, to satisfy their needs in quickly mastering business communication*

*It should be noted that students are interested not only in the implementation of the role for which they are preparing themselves in the future, but also in others, because the game itself always fascinates young people. It helps to understand the internal state of the partner, imagining oneself in their place, which contributes to effective interaction. Conducting classes in this form helps future specialists to better understand the causes of conflict situations that occasionally arise in relationships with their communication partners*

**Key words:** *business communication, group interaction, education managers, business games, role-playing games.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями.** Міжнародна практика підготовки фахівців свідчить про потребу формування нового типу менеджерів, які мають системне, нестандартне мислення та здатні до застосування сучасної філософії управління.

Дана проблема є актуальною сьогодні, оскільки сучасні менеджери освіти діють в умовах кардинальних змін у суспільстві. Це вимагає від них нових підходів до управління освітніми закладами. Окрім того, професійна діяльність менеджерів освіти висуває перед людиною дуже високі вимоги, оскільки управління людьми – один з найбільш складних видів праці. Усі ці чинники зумовили вибір теми даного дослідження.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження окремих елементів управління в освіті знайшло відображення в працях таких науковців, як Г. Єльніков, Т. Волобуєв, Л. Кравченко, Т. Шамова, В. Бондар, В. Лазарєв та інших. Питання менеджменту в освіті розглядали А. Казакова, В. Крижко, В. Симонов та інші; керування та контроль усередині школи –

Б. Худоминський, Ю. Конаржевський та інші; якість управління школою – Є. Заїка, А. Маслова, І. Підласий та інші.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** У дослідженнях М. Армстронга, Ю. Бабанського, Г. Балла, Л. Виготського, П. Друкера, І. Зязюна, А. Файоля та інших на основі здобутків провідних світових шкіл менеджменту розкриваються проблеми сучасних управлінців, пропонуються шляхи підготовки таких спеціалістів. Водночас в опублікованих роботах недостатньо уваги приділяється підготовки саме менеджерів освіти.

**Метою статті** є дослідження застосування під час підготовки менеджерів освіти до ділового спілкування різних типів групової взаємодії.

**Завдання статті:**

- 1) проаналізувати поняття «група», «групова взаємодія», «кооперація», «конкуренція», «ділове спілкування»; «ділова гра», «рольова гра»;
- 2) навести приклади рольових і ділових ігор, що застосовувалися в процесі підготовки менеджерів освіти;
- 3) зробити висновки щодо доцільності використання ділових і рольових ігор з метою навчання групової взаємодії в діловому спілкуванні майбутніх менеджерів освіти.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Група – це сукупність людей, об'єднаних спільністю інтересів, діяльності, а також сукупністю предметів, об'єднаних спільністю ознак чи властивостей; це конкретне об'єднання осіб, включених до типових для них різновидів і форм діяльності, що регулюються спільними цілями, нормами поведінки, цінностями [11].

Зазначається, що науковці розрізняють п'ять типів соціальних спільнот; глобальний (людство загалом); субглобальний (мегагрупи), соціетальний (окремі суспільства та країни, їх населення, а у випадку однорідності національного складу – нації), субсоціетальний (великі групи), мікрогрупи (малі групи).

Важливою характеристикою груп є їх розмір. П. Горностай, Л. Чорна, О. Коробанова, О. Плетка, Г. Циганенко пропонують поділ соціальних груп на такі види: мікрогрупи (2-5 осіб), малі групи (від 5 до 20-30 осіб), середні групи (найчастіше чисельність групи сягає 100 осіб), великі групи (загальна чисельність вимірюється тисячами осіб і більше), глобальні групи (найчастіше вимірюється мільйонами осіб і більше).

У мікрогрупах згуртованість членів є вищою, ніж згуртованість груп іншого розміру.

Малі групи можуть бути формальними і неформальними, їх існування визначається спільною метою, що їх об'єднує. Усі члени групи знайомі між собою. Проте між окремими членами може не бути безпосередньої взаємодії.

Середні групи, як і малі, можуть бути формальними і неформальними. Ця група не є контактною, окремі її члени можуть бути навіть незнайомими між собою. Проте є висока ймовірність їхніх зустрічей.

Великі групи – це сукупність людей, що складаються із середніх і малих груп.

Глобальні групи є найбільшими серед усіх груп. Вони охоплюють сукупності всіх видів великих груп і виступають суб'єктами та об'єктами цивілізаційних та глобально-політичних процесів.

У контексті проблематики нашого дослідження ми будемо розглядати процеси в мікрогрупах та малих групах.

«Групова взаємодія – це атрибутивна ознака групової діяльності, її процесуальна сторона, система безпосередніх, взаємообумовлених дій учасників певної реальної соціальної групи, спрямованих на реалізацію цілей групової діяльності» [12, с. 61].

Як відзначає О. Саркісова, групова взаємодія як вид соціальної взаємодії має певні ознаки: предметність (наявність спільної мети), ситуативність (регламентованість певними обставинами, тривалість, інтенсивність, норми та впливи взаємодії), рефлексивність (багатозначність)

та експлікованість (можливість спостереження конкретних дій суб'єктів взаємодії).

Авторка вважає, що групову взаємодію можна розглядати як систему взаємопов'язаних компонентів:

1) особистісно-суб'єктний (учасники взаємодії з їхніми індивідуальними та соціально-психологічними властивостями);

2) мотиваційний – потреби, інтереси, мотиви, установки та цілі учасників взаємодії;

3) організаційно-діяльнісний – взаємоспрямовані дії, що здійснюються певним способом з використанням певних методів, форм та засобів;

4) ситуативний – зовнішнє оточення діючих осіб, соціальна ситуація взаємодіє, що містить ролі, правила і норми взаємодії;

5) результативний – взаємні реакції та подальші зміни в суб'єктах взаємодії.

Основними механізмами формування групової взаємодії, на думку О. Саркісової, є взаєморозуміння, координація та узгодження між її учасниками. Основними типами групової взаємодії є кооперація (співробітництво) та конкуренція (суперництво).

Як зазначається в Академічному тлумачному словнику української мови (1970-1980), кооперація – це особлива форма організації праці, при якій багато людей разом беруть участь у тому самому процесі або в різних, або зв'язаних між собою процесах праці; співробітництво [1, С. 277]; конкуренція – суперництво і якій-небудь галузі, боротьба за досягнення кращих наслідків, змагання [1, С. 261].

Нас цікавить застосування кооперації й конкуренції як типів групової взаємодії під час ділового спілкування.

Незважаючи на те що проблема ділового спілкування розглядається в багатьох наукових дослідженнях, вона продовжує викликати багато суперечок. Неоднозначним залишається поняття «ділове спілкування», по-різному розкривається зміст його основних характеристик. На думку більшості авторів,

ділове спілкування характеризується низкою специфічних властивостей та особливостей, які краще визначати порівняно з іншими видами спілкування.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема ділового спілкування розглядається здебільшого в контексті професійної діяльності. Ми вважаємо, що ділове спілкування виникає між людьми в процесі виконання професійної діяльності, яка у свою чергу відображається в спілкуванні, накладає на нього певні відбитки. Тому розглядати поняття «ділове спілкування» доцільно в контексті конкретної професійної діяльності. Для визначення сутності ділового спілкування майбутнього менеджера освіти звернемося до поглядів тих авторів, які з'ясували загальні ознаки ділового спілкування.

«Ділове спілкування – процес установалення і розвитку контактів між людьми, який породжується потребами їх спільної діяльності. Змістом ділового спілкування є обмін інформацією і досвідом, який передбачає досягнення певної мети і вирішення конкретної проблеми», – вважає І. Амінов [1, с.12].

«Ділове спілкування – це процес взаємозв'язку і взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, який передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретних проблем чи реалізацію певної мети», – стверджує Г. Бороздіна [3, с.56].

Вислів «ділове спілкування» офіційний і деякою мірою умовний. Ділове спілкування передбачає службові контакти зі зворотним зв'язком. Основна мета ділового спілкування – отримання необхідної ділової інформації, – стверджує Л. Власов та В. Сементовська [4, с.6].

«Ділове спілкування безпосередньо пов'язане з роботою, її організацією і ефективним функціонуванням технологічних, управлінських, економічних та соціально-психологічних систем підприємства», – наголошує І. Гічан [5, с.8].

Ділове спілкування відноситься до спілкування, формально обумовленого соціальними функціями людини, регламентованого за формою та змістом. Це специфічна форма контактів і взаємодії людей, що мають певні повноваження від своїх організацій [6], – стверджує М. Дороніна. Ділове спілкування передбачає обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання



конкретних проблем, підписання угод чи встановлення відносин між підприємствами.

Протиставляючи ділове спілкування світському, Ю. Жуков зазначає, що перше, як і друге, ведеться за встановленими правилами, які у випадку з діловим спілкуванням виступають не самоціллю, а лише засобом забезпечення його ефективності. Якщо правила зводяться в абсолют, ділове спілкування трансформується у псевдопредметне, бюрократичне, у якому форма стає змістом, а зміст – формою, – вважає дослідник [7, с.15]. На його думку, «ділове спілкування є процесом просування у вирішенні проблем шляхом зіставлення (зіткнення, асиміляція, узгодження, взаємозбагачення і так далі) існуючих тверджень» [7, с. 37]. Важливе місце в діловому спілкуванні посідає предмет спілкування, тобто справа й ставлення учасників до неї.

Ділове спілкування характеризується тим, що має специфічну мету і є способом організації й оптимізації того або іншого виду діяльності – економічної, політичної, наукової та ін. М. Каган називає цей рід спілкування «вплетеним», і таким є, перш за все, матеріальне забезпечення, оскільки діяльність включає спілкування учасників спільної дії як необхідний засіб забезпечення її ефективності [8, с. 252].

У роботах М. Колтунової, Ф. Кузіна, В. Шейнова подаються визначення терміна «ділове спілкування», обговорюється міжособистісна взаємодія у діловому спілкуванні. Як відзначає М. Колтунова, специфіка ділового спілкування полягає в тому, що взаємодія, зіткнення економічних інтересів і соціальне регулювання здійснюється в правових межах [10, с. 5].

На підставі проведеного аналізу різних визначень поняття «ділове спілкування» можна дійти висновку про те, що ділове спілкування завжди пов'язане з певною професійною діяльністю людей і поза цією діяльністю не існує.

Таким чином, ділове спілкування – це складний і багатогранний процес, який може виступати водночас і як процес взаємодії ділових партнерів, і як інформаційний процес, і як ставлення людей один до одного, і як процес

взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного.

Застосування різних типів групової взаємодії доцільно проводити під час рольових і ділових ігор.

Рольові і ділові ігри називають інтерактивними методами. Інтерактивні методи – це методи, що використовуються під час комунікативно-ділового (інтерактивного) навчання. Підґрунтям такого навчання є активізація пізнавальної діяльності учнів за допомогою активного спілкування: учня з учнем; учня з групою учнів; учня з викладачем; викладача з представником групи; викладача з групою учнів; викладача з усією групою. Сутність такого навчання полягає в тому, що освітній процес організується на засадах постійної активної взаємодії всіх учнів групи. Це співнавчання, взаємонавчання (колективне, групове, навчання у співпраці), де учень і викладач рівноправні, рівнозначні суб'єкти навчання, розуміють, що вони роблять, рефлексують з приводу того, що вони знають, уміють і здійснюють. Викладач виступає як організатор процесу навчання, консультант. Необхідними умовами інтерактивного навчання є чіткий план дій і конкретні завдання для його учасників. Результати навчання досягаються через взаємні зусилля учасників процесу навчання за умов чіткої організації процесу навчання.

На роль інтерактивних методів навчання з метою інтенсифікації й оптимізації освітнього процесу вказують різні автори. Ці методи дають змогу: полегшити процес засвоєння програмового матеріалу; активізувати навчальну діяльність учнів; формувати навички аналізу навчальної інформації, творчого підходу до засвоєння навчального матеріалу; формулювати власну думку, правильно її висловлювати, додавати свою думку, аргументувати й дискутувати; моделювати різні ситуації й збагачувати власний соціальний досвід через включення в різні життєві ситуації; вчитися слухати іншу людину, поважати альтернативну думку, прагнути до діалогу; налагоджувати конструктивні стосунки в групі,

визначати своє місце в ній, уникати конфліктів, шукати компроміси; знаходити раціональні шляхи розв'язання проблем, формувати навички проектної діяльності, самостійної роботи, виконання творчих робіт. Крім того, на думку авторів, використання інтерактивних методів навчання дозволяє реалізувати ідею співпраці тих, хто навчає, і тих, хто навчається, учить їх конструктивно взаємодіяти, сприяє оздоровленню психологічного клімату на заняттях, створює доброзичливу атмосферу, підвищує мотивацію учнів до навчання.

Зупинимося на рольових і ділових іграх. Рольові і ділові ігри є дидактичними, тобто цими іграми досягається певна навчальна мета. Відмінність між ними полягає у тому, що в рольовій грі учасники програють будь-який сюжет з життя навколо нас або уявний, а в діловій грі учасники програють сюжет, пов'язаний з їхньою майбутньою професійною діяльністю.

Ділові і рольові ігри вважаються одним із найкращих способів організації комунікативного навчання. Як відомо, вони є досить поширеними, багатоваріантними формами активного навчання, засобами та методами підготовки й адаптації до професійної діяльності та соціальних контактів, інструментами формування особистості професіонала.

Ділові і рольові ігри дозволяють максимально активізувати професійну зацікавленість студентів, задовольнити їхні потреби у швидкому оволодінні діловим спілкуванням.

Ділові і рольові ігри дають можливість розвивати в студентів важливі якості ділового спілкування для майбутньої діяльності: брати участь у переговорах, проводити рекламні кампанії, установлювати професійні контакти, виступати з різними промовами, інформаційними повідомленнями, оглядами, надавати консультаційні послуги, аналізувати на основі психологічних знань ситуації професійно-ділової взаємодії тощо. Рольове моделювання створює ситуацію певної особистої відстороненості учасників стосовно власної активності і таким чином сприяє зняттю механізмів психологічного захисту, розкріпаченню та підвищенню спонтанності

ділового спілкування учасників. Студенти виходять за межі звичної для себе, шаблонної поведінки й випробовують нові способи та прийоми спілкування, взявши на себе певну роль. При цьому розширюється поле усвідомлення можливих способів спілкування в різноманітних ситуаціях професійної взаємодії, розвиваються вербальні та невербальні комунікативні вміння, формується вміння слухати, аргументувати, доводити свій погляд, активно відстоювати власну позицію тощо.

Треба зазначити, що студенти відчують інтерес не лише до реалізації тієї ролі, до якої вони себе готують у майбутньому, а й до інших, оскільки сама ігрова форма завжди захоплює молодь. Це допомагає зрозуміти внутрішній стан партнера по спілкуванню, уявити себе на його місці, що сприяє ефективній взаємодії. Проведення занять у такій формі допомагає майбутнім спеціалістам краще зрозуміти причини конфліктних ситуацій, які час від часу виникають у стосунках з партнерами по спілкуванню.

Наведемо приклади рольових та ділових ігор, що ми застосовували на заняттях.

Ділова гра 1. «Копірувальна машина»

Необхідний час: приблизно півгодини і більше (до години, якщо учасників більше).

Мета: Потренуватися в здатності до кооперації в колективі.

Розмір групи: може брати участь необмежене число гравців.

Порядок дій:

1. Переконайтеся, що всім зручно сидіти і всі вас добре бачать і чують.
2. Повідомте сценарій:

«Я хочу, щоб ви уявили, що сьогодні вранці у вашому закладі зламався копір, а починили його тільки що. Зараз 16.30, а в 17.00 усі, як правило, ідуть додому. Але до завтрашнього ранку, до 8.30, у кожному з 150 тек потрібно покласти по 20 аркушів матеріалів для конференції. Ваше завдання як менеджера – переконати певного співробітника затриматися та підготувати копії. На біду, справа ускладнюється тим, що ця людина купила квитки на

єдиний джазовий концерт, який відбудеться тільки сьогодні ввечері. Цей співробітник усю ніч простояв у черзі, щоб дістати квитки, і декілька тижнів говорив про концерт, на який він має піти».

3. Попросіть одного з учасників виконати роль менеджера, а когось ще – підлеглого.

4. Допоможіть їм увійти в роль, але не більш того, потім дайте обом можливість обговорити ігрову ситуацію.

5. Коли сцена істотним чином закінчується (неважливо, як) чи коли один гравець повідомляє, що «з них досить», попросіть ще двох осіб взяти на себе ці ролі і перевірити, наскільки далеко вони зможуть просунутися у своїх переговорах. Ви зможете захотіти розіграти сцену ще раз з іншою парою, але ми звичайно вважаємо, що трьох разів достатньо.

Аналіз: після кожного виступу запитуйте аудиторію: «Як ви вважаєте, виходячи з тільки що побаченого та почутого: чи будуть теки лежати вранці перед делегатами конференції?»

Завершення: Спитайте учасників, що вони дізналися про кооперацію як форму групової взаємодії..

## Ділова гра 2. «Карусель»

Уміння встановлювати контакт дозволяє майбутньому менеджеру освіти успішно вести справи. Зараз ми проведемо серію ділових зустрічей, причому кожного разу з новою людиною. Потрібно легко й швидко встановити контакт, вирішити питання на свою користь і по-доброму розійтись.

Члени групи встають (сідають) за принципом «каруселі».

Приклади ситуації «початок ділової зустрічі»:

1. Перед вами людина, яку ви добре знаєте. Це ваш постійний діловий партнер.

2. Перед вами невідома людина. Це, можливо, ваш майбутній діловий партнер, колега, клієнт. Ви дуже зацікавлені в позитивному результаті цієї зустрічі. Покажіть себе гідним діловим партнером.

3. Перед вами інший керівник освітньої організації, з яким ви раніше співпрацювали, а тепер маєте намір розірвати всі ділові стосунки. Ви наполягає на виконанні раніше підписаного контракту. Знайдіть потрібні слова, а головне – аргументи для вирішення питання на свою користь. Причому розійтися ви маєте добрими друзями.

4. Перед вами керівник профспівкової організації, що вимагає значного підвищення заробітної плати працівникам організації, яку ви очолюєте. Відмовте йому, але так, щоб працівники не звільнилися з вашої організації й не перейшли до ваших конкурентів.

5. Перед вами податковий інспектор. Переконайте його в тому, що ви маєте право на цілий ряд податкових пільг у зв'язку зі специфікою діяльності вашої організації.

Рекомендації викладачу. Вам слід звернути увагу студентів не лише на те, як вони вступають у контакт, коли починають ділову зустріч, а й на те, як вони закінчують розмову, причому в дуже обмежений час. Після чергової зміни партнерів, розігруючи ситуацію, ви визначаєте конкретні ролі для кожного кола, наприклад: внутрішнє коло грає роль податкового інспектора, а зовнішнє – економіста, бухгалтера, керівника фірми, підприємця.

### Ділова гра 3. «Довірена особа»

Зараз потренуємо своє вміння переконувати людей. Для цього протягом 3–4 хвилин складіть тези (план, конспект) свого виступу перед аудиторією з метою переконати слухачів у тому, що людина, яку ви представляєте як довірену особу, є найбільш гідним претендентом серед усіх присутніх на занятті членів групи, наприклад, на звання «економіст/бухгалтер/підприємець року». Ви повинні вибрати в ролі такого претендента будь-якого члена групи, скласти план свого виступу без жодних консультацій з цією людиною.

Крім того, жодна людина в групі не повинна навіть здогадуватися, про кого ви збираєтеся говорити. У тезах свого повідомлення бажано підкреслити як ділові якості претендента на звання, так і його особистісні якості. Портрет

цієї людини має бути впізнаний, проте при описанні не використовуйте такі деталі, як справжнє ім'я, яскраві зовнішні відмінності й тому подібне.

Рекомендації викладачу.

Потім учасники об'єднуються в мікрогрупи по 4-5 чоловік і за сигналом ведучого починають у порядку черги виступати в ролі довіреної особи, розповідаючи про найбільш гідну людину, переконуючи в цьому й інших. Час, що відводиться кожному, – 2 хвилини. Ви стежите за дотриманням регламенту, періодично оголошуючи про закінчення відведених 2 хвилин, але в роботу мікрогруп не втручайтеся. Учасники повинні самостійно надавати один одному слово для виступу. Після виступу всіх учасників ви даєте ще 5 хвилин на запитання один до одного, також на розподіл місць у кожній мікрогрупі (за принципом: одна людина – одне місце) і оформлення відповідного протоколу.

Ділова гра 4. «Управління бесідою»

Дуже важливо вміти вести конструктивний діалог, керувати бесідою, не відволікатися від основної теми розмови. Спробуймо. Розбийтеся на пари (можливий варіант – «карусель»), сядьте один проти одного. Тепер протягом 2 хвилин кожен повинен сформулювати основну мету майбутньої розмови та зробити запис на аркуші паперу. Наприклад: «Протягом розмови я повинен дізнатися про те, що цікавить партнера в економічній галузі, дізнатися, що з фахової літератури з економіки він прочитав за останній час». Звісно, ваш партнер про це нічого не повинен знати. Потім за сигналом ведучого всі починають діалог, основна мета якого побудувати бесіду таким чином, щоб вирішити поставлене завдання – дізнатися про те, що потрібно. Час на діалог – 3 хвилини. Після цього кожен учасник відзначає, як і за допомогою яких прийомів він зумів досягти поставленої мети, чому йому вдалося чи не вдалося стати лідером у минулій розмові.

Рекомендації викладачу.

Ви можете запропонувати учасникам кілька способів проведення такого діалогу (варіант «карусель»), кожен раз даючи приблизно 1-2 хвилини

на підготовку теми майбутньої розмови. Звісно, партнери не повинні знати про теми один одного. Доцільно детально обговорити підсумки діалогів.

Коментар. Головне завдання цього етюд – допомогти студенту виявити найбільш ефективні прийоми володіння ситуацією під час розмови, відпрацювати кілька можливих тактик дії під час діалогу.

#### Ділова гра 5. «Переконання»

Серед основних якостей майбутнього економіста є здатність до ведення ділової бесіди з метою переконання партнерів-комунікантів. Але партнери не схожі один на одного, по-різному ставляться і до тих, хто намагається їх в чомусь переконати. Давайте перевіримо вашу здатність.

Рекомендації викладачу. Студенти об'єднуються в мікрогрупи по 4-5 осіб і відразу вирішують питання про черговість виступів. Потім ведучий називає тему, наприклад «Переваги використання безготівкових грошей». Перший учасник починає переконувати інших відповідно до заданої теми, при цьому слухачі протягом першої хвилини виконують роль байдужих слухачів. Після сигналу ведучого (через 1 хвилину) перший учасник продовжує виступ за своєю темою (або може почати знову), а інші виступають у ролі агресивних слухачів, налаштованих проти оратора і його теми. Це триває рівно 1 хвилину.

Потім все починається спочатку, але вже за темою, яку називає ведучий, виступає другий учасник. Мікрогрупа послідовно грає обидві ролі. Таким чином, слово надається всім. Підсумки підводить мікрогрупа, використовуючи шкалу від 0 до 5 балів. Під час аналізу цієї вправи вам слід звернути особливу увагу на відчуття учасників у ролі виступаючих, на те, якими способами і прийомами вони користувалися, щоб переконати такі різні аудиторії.

З рольовою ситуацією тісно пов'язана мовленнєва поведінка студента. Ділове спілкування майбутнього менеджера передбачає участь у різноманітних професійних ситуаціях, що вимагають уміння вибирати мовленнєву тактику. З метою формування у студентів таких якостей ділового



спілкування, як точність, виразність та доречність ми використовували комунікативні завдання-етюди, що, як правило, вимагали спілкування в діалогах.

1. Ви керівник закладу освіти. Попросіть свого підлеглого підготувати огляд статей з методики викладання певних дисциплін у неробочий час.

2. Ви створили рекламу та пропонуєте розмістити її на транспортних засобах. Проте вашому керівнику не подобається така ідея. Переконайте його в правильності ваших планів.

**Висновки та перспективи подальших наукових розвідок у цьому напрямку.** Сьогодні є потреба у формування нового типу менеджерів, які мають системне, нестандартне мислення та здатні до застосування сучасної філософії управління.

У процесі підготовки менеджерів слід урахувати ефективність їхньої групової взаємодії. Основними механізмами формування групової взаємодії є взаєморозуміння, координація та узгодження між її учасниками. Основними типами групової взаємодії є кооперація (співробітництво) та конкуренція (суперництво). Нас цікавить застосування кооперації і конкуренції як типів групової взаємодії під час ділового спілкування.

Ділове спілкування передбачає обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних професійних проблем.

Застосування різних типів групової взаємодії доцільно проводити під час рольових і ділових ігор, які дозволяють максимально активізувати професійну зацікавленість студентів, задовольнити їхні потреби у швидкому оволодінні діловим спілкуванням.

Перспективним напрямом у комунікативній підготовці менеджерів освіти до професійної діяльності є розроблення викладачами рольових і ділових ігор, що стосуватимуться різних ситуацій їхньої професійної діяльності.

## БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Академічний тлумачний словник української мови (1970 – 1980). URL : [http: // sum. in. Ua](http://sum.in.ua)
2. Аминов И.И. Психология делового общения. Москва : Омега-Л, 2005. 304 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебное пособие. Москва : ИНФРА, 1999. 224 с.
4. Власов Л.В. Деловое общение. Ленинград : Лениздат, 1980. 79 с.
5. Гичан И.С. Психология делового общения : конспект лекций. Київ: КМУГА, 1996. 62 с.
6. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей : посібник для студентів гуманітарних факультетів вищих навчальних закладів. Київ : Видавничий дім «КМ Academia», 1997. 192 с.
7. Жуков Ю.М. Методы диагностики и развития коммуникативной компетентности. Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1987. С. 64-74.
8. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. Москва : Знание, 1988. 64 с.
9. Каган М.С. Мир общения: проблемы межсубъектных отношений. Москва : Политиздат, 1988. 319 с.
10. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет. Москва: Эконом. лит., 2002. 288 с.
11. Навчальні матеріали онлайн. URL : [https: // pidru4niki. com](https://pidru4niki.com)
12. Саркісова О.Ю. Сутність поняття «групова взаємодія» як соціальної, психологічної та педагогічної категорії, 2013. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/13593/Sarkisova.pdf?sequence=1>