**Черненко Наталія Миколаївна. Підготовка майбутніх менеджерів до діалогової комунікації в системі післядипломної освіти: дис... канд. пед. наук: 13.00.02 / Південноукраїнський держ. педагогічний ун-т ім. К.Д.Ушинського. - О., 2004**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Черненко Н.М. Підготовка майбутніх менеджерів до діалогової комунікації в системі післядипломної освіти. –** Рукопис.  Дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.02 - теорія і методика навчання (українська мова). - Південноукраїнський державний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського(м. Одеса). – Одеса, 2004.  У дисертації досліджено проблему підготовки майбутніх менеджерів до діалогової комунікації в системі післядипломної освіти; запропоновано систему завдань, спрямованих на формування готовності майбутніх менеджерів до діалогової комунікації; розроблено, теоретично обґрунтовано та апробовано експериментальну методику підготовки, зміст якої було узгоджено з розробленою дидактичною моделлю, яка обіймала чотири етапи: підготовчий, інформаційно-мовленнєвий, комунікативно-творчий, оцінно-коригувальний. Визначено педагогічні умови, за яких робота відбуватиметься ефективніше; виявлено критерії (діалогова компетенція, професійно-мовна гомогенність, комунікативна і регулятивно-емоційна компетентність) з їх показниками, рівні формування готовності до діалогової комунікації. | |
| |  | | --- | | У дисертації вперше досліджено проблему підготовки до діалогової комунікації майбутніх менеджерів галузі державного управління в системі післядипломної освіти; розроблено експериментальну методику підготовки майбутніх менеджерів галузі державного управління до діалогової комунікації; визначено педагогічні умови її реалізації.  1. Здійснений нами науково-теоретичний аналіз феномену “діалогова комунікація” свідчить, що діалогова комунікація не була предметом спеціальних наукових досліджень, а розглядалася в контексті вивчення таких феноменів, як “діалогічне мовлення”, “діалогічне спілкування”, “діалог”, “мовленнєве спілкування”, “комунікація”, “діалогічний процес комунікації”.  2. Діалогова комунікація - процес обміну інформацією в діалоговому режимі, що моделюється мовцями в залежності від ситуації, потреб, мети, умов та факторів. Під діалоговим режимом розуміємо двоканальний процес обміну інформації, де один бік “пропонує” інформацію, а інший відразу сприймає, тобто відправник стає одержувачем і навпаки. Діалоговий режим дає можливість побачити якість переданої інформації, реакцію співрозмовника, відредагувати при необхідності, що сприяє підвищенню ефективності діалогової комунікації.  3. Започатковуючи експеримент, було визначено критерії і показники готовності майбутніх менеджерів галузі державного управління до діалогової комунікації в системі післядипломної освіти. З-поміж них: діалогова компетенція з показниками: знання і розуміння сутності і структури феномену “діалогова комунікація” (термінологічна обізнаність); обізнаність із різними класифікаціями діалогів; уміння створювати власний діалог, план та алгоритм дій у діалоговій комунікації; професійно-мовна гомогенність з показниками: знання державної мови та її відповідність нормам ділового спілкування; відповідність і доцільність використання технік діалогової комунікації в ситуаціях ділового спілкування (бесіда, інтерв’ю, телефонна розмова, переговори, прес-конференція); володіння мовленнєвим і професійним етикетом; комунікативна компетентність з показниками: комплексне застосування мовних та мовленнєвих засобів виразності в діалоговій комунікації; вміння користуватися тактиками мовленнєвого впливу; регулятивно-емоційна компетентність із показниками: наявність мовленнєвої регуляції в ситуації конфлікту, наявність оцінно-контрольних дій.  4. Результати констатувального експерименту засвідчили, що на високому рівні перебувало 3% респондентів експериментальної і контрольної груп. На достатньому рівні було 30% – експериментальної і 27% – контрольної груп. Середній рівень готовності до діалогової комунікації був у 46% респондентів експериментальної і 48% - контрольної груп. На низькому рівні готовності до діалогової комунікації знаходилося 21% респондентів експериментальної та 22% – контрольної груп.  5. На формувальному етапі дослідження було розроблено дидактичну модель підготовки до діалогової комунікації майбутніх менеджерів галузі державного управління в системі післядипломної освіти, що обіймала чотири етапи: підготовчий, інформаційно-мовленнєвий, комунікативно-творчий, оцінно-коригувальний. До кожного етапу дидактичної моделі було розроблено систему завдань (активно-репродуктивні і пасивно-репродуктивні вправи, ігрові технології, аналіз конкретних ситуацій (кейс-стаді) і т. ін.), спрямованих на формування готовності майбутніх менеджерів галузі державного управління до діалогової комунікації відповідно до означених критеріїв і показників структури готовності до діалогової комунікації.  6. Зміст експериментальної роботи було узгоджено з розробленою моделлю: передбачалося використання провідних положень андрагогіки, де провідна роль в організації процесу навчання на всіх її етапах належить тому, хто навчається. Педагогічна технологія втілення експериментальної системи віддзеркалювала замкнутий цикл підготовки до діалогової комунікації, що дозволяло на будь-якому етапі її роботи вносити пропозиції, зміни, рекомендації для вдосконалення та підвищення ефективності навчального процесу взагалі.  7. Принципами побудови експериментального дослідження виступили: комунікативна доцільність і ситуативність, диференціація вікових особливостей і соціального статусу, взаємозв’язок вербального і невербального спілкування у процесі діалогової комунікації, системність і тематичність, розвиток освітніх потреб та принцип усвідомленого навчання.  8. Педагогічними умовами, сукупність яких є необхідною і достатньою для результативної підготовки до діалогової комунікації майбутніх менеджерів галузі державного управління були: комунікативно-мовленнєва спрямованість навчання, комплексний і тематичний підхід до навчання діалогової комунікації; адекватна мотивація комунікативно-мовленнєвої діяльності; розвиток освітніх потреб та принцип усвідомленого навчання; цілеспрямований інформаційно-методичний супровід усіх етапів навчального процесу.  9. Факторами впливу на ефективність підготовки до діалогової комунікації майбутніх менеджерів галузі державного управління в системі післядипломної освіти виступили: наявність певного рівня готовності менеджерів у сфері діалогової комунікації; інформаційно-методичне забезпечення курсу, високий рівень готовності викладача, усвідомлена потреба тими, хто навчається, необхідності оволодіння техніками діалогової комунікації.  10. Прикінцевий етап дослідження засвідчив значні позитивні і якісні зміни в менеджерів експериментальної групи. Так, високого рівня готовності до діалогової комунікації досягли 18% менеджерів, достатнього – 47%, на середньому рівні залишилося 27% і на низькому – 8%. Щодо менеджерів контрольної групи, то на прикінцевому етапі в них також відбулися певні позитивні зміни під впливом навчання, але незначні. Так, високий рівень готовності до діалогової комунікації виявлено у 6% менеджерів; достатній - 32%; на середньому рівні залишилося ще 44% і на низькому – 18% менеджерів.  Перспективу подальшого дослідження вбачаємо у вивченні проблем діалогової комунікації в умовах білінгвізму та в умовах складних комунікаційних мереж в організаційних системах. | |