

# СУЩНОСТНО-СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОММУНИКАТИВНО-РЕЧЕВОЙ КУЛЬТУРЫ МЕНЕДЖЕРОВ СЕСТРИНСКОГО ДЕЛА

## THE ESSENCE AND CONTENT CHARACTERISTICS OF NURSE BUSINESS MANAGERS' COMMUNICATIVE AND SPEECH CULTURE

©2014 Алижанова Х. А., Гарцуева О. А

Дагестанский государственный педагогический университет

©2014 Alizhanova Kh. A., Gartsueva O. A.

Dagestan State Pedagogical University

**Резюме.** В статье анализируется коммуникативно-речевая культура менеджеров сестринского дела, при этом личностная ориентированность образования связана с созданием необходимых условий для раскрытия и формирования индивидуальности студента, развития его способностей, творческого потенциала, социально-гражданских качеств компетенции как субъекта жизнедеятельности и носителя определенной культуры.

**Abstract.** The authors of the article analyze communicative and speech culture of nurse business managers. Personal orientation of education is connected with creation of necessary conditions for disclosure and formation of identity of the students, development of their abilities, creative potential, social and civil qualities of competence as subject of activity and carrier of a certain culture.

**Rezjume.** V stat'e analiziruetsya kommunikativno-rechevoj kul'tury menedzherov sestrinskogo dela, pri ehtom, lichnostnaya orientirovannost' obrazovaniya svyazana s sozdaniem neobkhodimykh uslovij dlya raskrytiya i formirovaniya individual'nosti studenta, razvitiya ego sposobnostej, tvorcheskogo potentsiala, sotsial'no-grazhdanskikh kachestv kompetentsii kak sub'ekta zhiznedeyatel'nosti i nositelya opredelennoj kul'tury.

**Ключевые слова:** коммуникативно-речевая культура, менеджер сестринского дела, особенности коммуникации, функции коммуникационной культуры.

**Keywords:** communicative and speech culture, nurse business manager, communication features, functions of communication culture.

**Klyuchevye slova:** kommunikativno-rechevaya kul'tura, menedzher sestrinskogo dela, osobennosti kommunikatsii, funktsii kommunikatsionnoj kul'tury.

В XXI веке в России идет активный процесс изменения парадигм образования, что, прежде всего, отражается в развитии концепций личностно ориентированного образования. При этом главной задачей является удовлетворение потребности личности в нравственном, культурном, коммуникативном и интеллектуальном развитии.

Педагогика высшей школы ориентирована на определение возможностей и механизмов повышения качества и эффективности профессионального образования и социализации студентов в процессе обучения в вузе. При этом, личностная ориентированность образования связана с созданием необходимых условий для раскрытия и формирования индивидуальности студента, развития его способностей, творческого потенциала, социально-гражданских

качеств компетенции как субъекта жизнедеятельности и носителя определенной культуры.

Профессиональная подготовка менеджеров (от англ. manager – управлять) осуществляется в России незначительный период. Менеджер – это руководитель в социально-экономической системе, отвечающий за функционирование определенного подразделения: профессиональные достижения и профессиональный рост сотрудников; координацию действий сотрудников; направление совместных усилий на решение профессиональных задач; достижение эффективной коммуникации сотрудников подразделения; безопасность труда; формирования имиджа подразделения; оценки результатов его работы и пр.

Цель профессионального общения – согласование действий в совместной деятельности, установление профессиональных взаимоотношений, взаимовлияние. Содержанием общения является информация. При этом, как отмечает Г. Н. Андреева, «содержательная сторона общения может быть представлена как совокупность материальной, когнитивной, кондиционной, мотивационной и деятельностной составляющими [4. С. 34].

Психологи, занимающиеся проблемами деятельности и общения (Г. М. Андреева, А. А. Бодалев, А. А. Леонтьев, А. Н. Леонтьев, Б. Ф. Ломов и др.), среди видов общения выделяют личностное, целевое и деловое общение: деловое – направлено на достижение результатов совместной деятельности, общей цели коммуникантов; личностное – связано с психологическими проблемами внутреннего мира человека; целевое – служит средством удовлетворения специфической потребности в общении с людьми [1. С. 68].

Для каждой формы характерен ряд признаков, на основе которых определяются типы речевых коммуникаций менеджера. К таким признакам относятся следующие: условия общения (прямое, или непосредственное, общение с активной обратной связью – диалог, и с пассивной обратной связью – письменное распоряжение; количество участников: монолог, диалог, полилог; цель общения: информирование, убеждение (включая побуждение, объяснение и пр.); характер ситуации: общение в сфере профессиональной деятельности;

Сущность речевого поведения менеджера определяет наличие культуры и включает в себя следующее: грамотность использования речи (знание и применение правил фонетики, грамматики, сочетаемости слов, постановка ударений в словах и др.); практическое владение речевым этикетом, в том числе профессиональным речевым этикетом; умение излагать мысли, т. е. выстраивать процесс общения; умение пользоваться жестами в актах общения [2. С. 22].

Более двадцати лет назад в перечень специальностей высшего образования была введена специальность 040600 – менеджер сестринского дела. Многие авторитетные международные организации, такие как Международный совет медицинских сестер, Международная организация труда признали роль и позитивное влияние высшего сестринского образования на развитие сестринской практики, которая имеет значительные отличия от врачебной практики. Специальность менеджер сестринского дела позволяет на высоком профессиональном уровне решать задачи развития отрасли на основе принципов научного управления.

Приказ Минздравсоцразвития России № 415 н от 7 июля 2009 г. «Об утверждении квалификационных требований к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения определил должности, которые должны занимать специалисты с высшим сестринским образованием: заместитель главного врача (директора, заведующего, начальника) учреждения здравоохранения; главная медицинская сестра; главная акушерка; главный фельдшер; директор хосписа; директор дома сестринского ухода; руководитель структурного подразделения (сестринского ухода, медицинской профилактики, медицинской статистики, организационно-методического).

Согласно государственному образовательному стандарту, выпускник по специальности 040600. 62 – Сестринское дело, должен уметь решать задачи, соответствующие его квалификации и отвечать ряду требований, в том числе: понимать сущность управляемой деятельности, ее особенностей в системе здравоохранения; быть готовым к взаимодействию с коллегами и работе в коллективе; организовывать работу исполнителей, находить и принимать управляемые решения, связанные с трудовыми ресурсами организации; владеть методами эффективной коммуникации в организации; уметь управлять конфликтами, стрессами и инновациями в организации; оценивать уровень профессиональной готовности исполнителей в области сестринского дела; проводить методический анализ дидактического материала для преподавания; формулировать цели обучения; организовывать и проводить учебный процесс по постановке и решению профессиональных задач и др.

Нами выделены следующие особенности коммуникаций студентов:

– потребность в общении, являясь одной из ведущих потребностей в студенческом возрасте, опосредуется образовательной средой вуза;

– в коммуникациях студента немаловажное значение имеет мотивация;

– коммуникации студентов осуществляются в социально-заданных условиях и носят нормативный характер;

– в процессе коммуникации решаются задачи: получение и передача информации; достижение поставленной цели путем убеждения собеседника; получение дополнительной информации о собеседнике; позитивная самопрезентация студента;

– эффект коммуникации зависит от знания и применения студентом речевых норм и основных принципов культуры речи.

Любая культура наделена определенными функциями. Ведущими функциями культуры являются две: передача социального опыта и способ становления личности. Среди других

функций культуры выделяют познавательную (гносеологическую), ценностную (аксиологическую), знаковую (семиотическую), нормативную (регулятивную) [3. С. 56].

Среди основных функций речевой коммуникации языковеды выделяют три: информационную – передача информации, сообщение о мыслях, намерениях людей; агитационную – побуждение, призыв, просьба; эмотивную – непосредственное выражение чувств, эмоций [1. С. 47].

В научной литературе отдельно рассматриваются функции коммуникативной культуры:

– ценностная функция выражается в том, что базовым в коммуникативной культуре являются гуманистические ценности. Качественная оценка коммуникации определяет степень значимости для субъекта общения ценностей коммуникативной культуры;

– нормативная функция коммуникативной культуры состоит в том, что в коммуникативном поведении субъект ориентируется на нравственные нормы. Эта функция направлена на обеспечение определенности, предсказуемости поведения индивида в ситуациях общения. На личностном уровне информация о нравственных нормах является установочной при общении;

– информационная функция коммуникативной культуры проявляется в закреплении результатов социокультурной деятельности, накоплении, хранении и систематизации информации;

– воспитательная функция коммуникативной культуры выражается в том, что субъект общения оказывает на коммуникативного партнера воспитывающее, обучающее воздействие [3. С. 60].

К указанным выше функциям, на наш взгляд, необходимо добавить:

– аксиологическую, которая выражается в том, что основой коммуникативно-речевой культуры менеджера являются гуманистические ценности, качественная оценка коммуникации определяет степень значимости для субъекта общения ценности коммуникативно-речевой культуры;

– информационную, которая обуславливает создание необходимого информационного потока в процессе межличностных отношений, обеспечивает закрепление результатов социокультурной деятельности, накопление, хранение и систематизацию информации;

– самовыражения, заключающуюся в возможности самовыражения в процессе межличностного общения;

– фатическую, дающую возможность установления контакта между участниками общения;

– регулятивную, которая состоит в ориентации на нравственные и языковые нормы

определенного социума, обеспечивает определенность поведения в ситуациях межличностного общения, обеспечения корректировки речевых ситуаций;

– эмотивную, которая состоит в непосредственном выражении эмоций в процессе межличностного общения.

Система используемых функций позволила из многообразия знаний о речевых структурах, содержащихся в науке, выделить структуру, которая оказывается им адекватной.

Структура коммуникативно-речевой культуры студентов видится нам в единстве четырех компонентов: мотивационного, когнитивного, рефлексивного и деятельностного. Представленные в структуре компоненты содержат: мотивационный: потребность сообщить что-то, получить необходимую информацию; когнитивный: знание способов, средств, основ, механизмов и правил коммуникации и речевой деятельности; рефлексивный: способность к самовыражению в коммуникативно-речевом общении, познанию себя как коммуниканта; деятельностный: умения и навыки вербальной коммуникации согласно нормам культуры речи.

Анализ научной литературы по проблеме исследования, а также собственный педагогический опыт позволяют говорить о трех уровнях сформированности коммуникативно-речевой культуры студентов – будущих менеджеров сестринского дела:

• *высокий уровень коммуникативно-речевой культуры студентов – будущих менеджеров сестринского дела* предполагает развитую потребность и мотивацию общения; осознание значимости коммуникации в жизнедеятельности человека; мотивацию к овладению коммуникативными умениями и навыками; свободное владение довольно богатым запасом языковых (лексических и грамматических) средств; их правильное и эффективное использование в разнообразных ситуациях общения и т. д.

• *средний уровень коммуникативно-речевой культуры студентов – будущих менеджеров сестринского дела* – это неустойчивая потребность и узконаправленная мотивация общения и овладения коммуникативными умениями и навыками; владение достаточным запасом языковых средств, использование которых характеризуется отступлениями от литературных норм, затруднениями в их отборе и организации сложных ситуаций общения; не всегда правильным и эффективным использованием лексических средств в разнообразных ситуациях общения;

• **низкий уровень коммуникативно-речевой культуры студентов – будущих менеджеров сестринского дела** характеризуется отсутствием потребности и мотивации общения и овладения коммуникативными умениями и навыками; бедностью активного словаря, грамматического запаса, грубым нарушением языковых норм, способностью к созданию лишь самых элементарных текстов; отсутствием необходимых знаний основ и правил коммуникативного вербального общения; неумением устанавливать и поддерживать речевое эмоциональное взаимодействие в отдельных ситуациях, находить нужные формы общения с конкретным партнером; отсутствием самовыражения в процессе коммуникативно-речевого общения; способностью передавать и получать информацию на бытовом уровне.

Для более эффективной диагностики были разработаны показатели всех трех уровней по каждому компоненту коммуникативно-речевой культуры.

#### По мотивационному компоненту:

• **Высокий уровень** характеризуется развитой потребностью и мотивацией общения; осознанием значимости коммуникации в жизнедеятельности человека; мотивацией к овладению коммуникативными умениями и навыками, культурой речи, способами безбарьерного общения.

• **Средний уровень** характеризуется неустойчивой потребностью и узконаправленной мотивацией общения и овладения коммуникативными умениями и навыками; частичной соотнесенностью коммуникативно-речевой культуры с различными сферами жизнедеятельности; не аргументированным представлением о коммуникативно-речевой культуре личности.

• **Низкий уровень** характеризуется – отсутствием понимания социальной значимости коммуникативно-речевой культуры, отсутствием потребности и скучной мотивацией общения и овладения коммуникативными умениями и навыками и культурой речи; неразвитостью представлений о коммуникативно-речевой культуре личности, безбарьерном общении.

**Когнитивный компонент** демонстрирует понимание студентом сущности понятия «коммуникативно-речевая культура» и ее

составляющих; показывает овладение студентом системой специальных знаний в области речевой коммуникации.

• **Высокий уровень** характеризуется абсолютным пониманием студентом сущности понятия «коммуникативно-речевая культура» и ее составляющих; достаточным знанием языковых (лексических и грамматических) средств;

• **Средний уровень** характеризуется недостаточным пониманием сущности коммуникативно-речевой культуры и ее составляющих; частичным знанием языковых (лексических и грамматических) средств, правил их эффективного использования в разнообразных ситуациях общения;

• **Низкий уровень** характеризуется – неверной трактовкой и пониманием сущности коммуникативно-речевой культуры и ее составляющих; отсутствием адекватных представлений о культуре речи и общения; бедностью активного словаря, грамматического запаса.

#### Деятельностный компонент демонстрирует:

• **Высокий уровень** свободное владение довольно богатым запасом языковых (лексических и грамматических) средств; их правильное и эффективное использование в разнообразных ситуациях общения; наличие знаний основ и правил коммуникативного вербального общения;

• **Средний уровень** владение достаточным запасом языковых средств, использование которых характеризуется отступлениями от литературных норм, затруднениями в их отборе и организации сложных ситуаций общения; не всегда правильное и эффективное использование лексических средств в разнообразных ситуациях общения;

• **Низкий уровень** характеризуется бедностью активного словаря, грамматического запаса, грубым нарушением языковых норм, способностью к созданию лишь самых элементарных текстов; способность передавать и получать информацию на бытовом уровне; отсутствие самовыражения в процессе коммуникативно-речевого общения.

**Рефлексивный компонент** показывает, что:

• Высокий уровень характеризуется способностью объективно воспринимать партнеров по общению, давать адекватную оценку своим коммуникативно-речевым умениям и навыкам, понимать собственное восприятие партнерами по общению.

• Средний уровень характеризуется слабо развитым умением объективно воспринимать партнеров по общению, слабо выраженной способностью к самовыражению в коммуникативно-речевом общении.

• Низкий уровень характеризуется необъективным восприятием партнеров по общению, неадекватной оценкой своих коммуникативно-речевых умений и навыков, непониманием собственного восприятия партнерами по общению.

Указанные компоненты формируются в процессе получения профессионального образования в вузе. Для этого необходимо создать диапазон возможных организационно-педагогических условий для конкретной формирующей работы. Среди обязательных педагогических условий формирования коммуникативно-речевой культуры будущих менеджеров сестринского дела в процессе вузовской подготовки мы выделяем несколько групп:

1) методологические условия – организация образовательного процесса и формирующей работы с опорой на основные концептуальные положения культурологического, аксиологического, системного, личностно-ориентированного и личностно-деятельностного подходов к образованию и воспитанию личности в вузе;

2) содержательные условия – включенность в содержание дисциплин гуманитарного,

социального и экономического цикла задач формирования коммуникативно-речевой культуры студентов;

3) организационные условия – организация образовательного процесса вуза в соответствии с идеями позитивного опыта коммуникативно-речевой культуры; организация коммуникативно-речевого взаимодействия субъектов образовательного процесса как совместной деятельности; обеспечение межпредметных связей в формировании коммуникативно-речевой культуры в процессе изучения дисциплин гуманитарного, социального и экономического циклов;

4) дидактические условия: актуализация педагогического потенциала содержания дисциплин гуманитарного и социально-экономического цикла, повышение роли межпредметных связей в формировании коммуникативно-речевой культуры студентов;

5) методические условия – методы и формы формирования коммуникативно-речевой культуры студентов в учебном процессе вуза, в том числе, методы активного обучения;

6) диагностические условия – формирование коммуникативно-речевой культуры студентов с учетом результатов диагностики определенных качеств личности будущего специалиста, позволяющих успешно решать коммуникативные задачи, и их своевременной коррекции в случае выявленной необходимости; применение диагностических методик для изучения уровня коммуникативно-речевой культуры студентов.

Указанные педагогические условия стимулируют переход коммуникативно-речевой культуры студентов на качественно новый уровень.

## Литература

1. Акиньева В. Е. Формирование коммуникативной культуры будущего специалиста в образовательном пространстве военного вуза. Дис. ... канд. пед. наук. Ставрополь, 2008. 212 с.
2. Волкова О. В. Развитие коммуникативно-речевых способностей учащихся лицейских классов в процессе изучения элективного курса «Древнерусская литература». Дис. ... канд. пед. наук. Казань, 2004. 175 с.
3. Ильяш М. И. Основы культуры речи. Киев-Одесса, 1984.
4. Йотов Ц. Диалог в общении и обучении. София: Народна просвета, 1979. 128 с.
5. Лимонова М. А. Формирование коммуникативной культуры социологов в процессе профессиональной подготовки. Дис. ... канд. пед. наук. М. 1999. 177 с.
6. Шмайлова О. В. Формирование коммуникативной культуры будущих учителей. Дис. ... канд. пед. наук. Сургут, 1997. 179 с.

## References

1. Akintyeva V. E. Formation of communicative culture of future expert in educational space of military higher education institution. Dis. ... Cand Ped. Stavropol, 2008. 212 p.
2. Volkova O. V. Development of communicative and speech abilities of pupils of lyceum classes in the course of studying of the elective course «Old Russian Literature». Dis. ... Cand. Ped. Kazan, 2004. 175 p.
3. Ilyash M. I. Bases of the standard of speech. Kiev-Odessa, 1984 p.
4. Yotov Ts. Dialogue in communication and training. Sofia: Narodna prosveta, 1979. 128 p.
5. Limonova M. A. Formation of communicative culture of sociologists in the course of professional training. Dis. ... Cand. Ped. M. 1999. 177 p.
6. Shmaylova O. V. Formation of communicative culture of future teachers. Dis. ... Cand. Ped. Surgut, 1997. 179 p.

## Literatura

**1.** Akint'eva V. E. Formirovanie kommunikativnoj kul'tury budushhego specialista v obrazovatel'nom prostranstve voennogo vuza. Diss. ... kand ped. nauk. Stavropol', 2008. 212 s. **2.** Volkova O. V. Razvitie kommunikativno-rechevyh sposobnostej uchashchihsja licejskih klassov v processe izuchenija jelektivnogo kursa «Drevnerusskaja literatura». Diss. ... kand. ped. nauk. Kazan', 2004. 175 s. **3.** Il'jash M. I. Osnovy kul'tury rechi. Kiev-Odessa, 1984. **4.** Jotov C. Dialog v obshchenii i obuchenii. Sofija: Narodna prosveta, 1979. 128 s. **5.** Limonova M. A. Formirovanie kommunikativnoj kul'tury sociologov v processe professional'noj podgotovki. Diss. ... kand. ped. nauk. M., 1999. 177 s. **6.** Shmajlova O. V. Formirovanie kommunikativnoj kul'tury budushhih uchitelej. Dis. ... kand. ped. nauk. Surgut, 1997. 179 s.

*Статья поступила в редакцию 16.09.2014 г.*