

Н.М. Осипенко, директор Полтавського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій; тел.(05322) 7-30-32

Л.В. Дорошенко, начальник навчально-методичного відділу Полтавського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій; тел.(05322) 7-36-86

### **Нові підходи до розвитку мовних компетентностей публічних службовців**

Важливою складовою професійної компетентності державних службовців є мовна компетентність, адже професійний рівень фахівця значною мірою залежить від того, наскільки грамотно і точно він формулює свої думки, вміє враховувати ситуацію ділового спілкування, приймати оптимальні рішення. Державний службовець під час виконання своїх безпосередніх обов'язків виступає в різних комунікативних ролях – веде ділове листування, складає інші види документів, спілкується з державними службовцями та колегами, тому недотримання та порушення державним службовцем мовних норм може стати причиною непорозуміння, викликати заперечну реакцію у співрозмовника і негативно позначитися на його подальшій кар'єрі. Вважаємо, що ідеї підвищення мовної культури мають належати до основних у діяльності державних службовців. Тому при формуванні змісту мовної культури та запровадженні її в навчальному процесі, на нашу думку, слід дотримуватися принципу послідовності та безперервності.

Розроблена нами програма спеціалізованого короткострокового навчального курсу «Ділове українське мовлення та документування управлінської діяльності. Е-урядування» має на меті поновити знання про особливості ділового мовлення, загальні вимоги до нього, мовленнєвий етикет; ділове спілкування при виконанні службових обов'язків; удосконалити вміння спілкуватися українською мовою при виконанні службових обов'язків; оформляти документи українською мовою; складати тексти різних за призначенням груп ділових паперів з дотриманням стильових, стилістичних, орфографічних і пунктуаційних норм сучасної української літературної мови; закріпити навички правильно складати і оформляти ділові папери.

При цьому на основі попереднього тестування потрібно виявляти прогалини у знаннях і відповідно формувати навчальні групи та модулі. Для реалізації навчальної

форми діяльності можуть застосовуватися найрізноманітніші методи роботи.

Викладачам Полтавського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій для підвищення мовної (мовленнєвої) грамотності та культури спілкування держслужбовців пропонуємо використовувати такі інтерактивні методи навчання, як тренінги, ділові ігри, лекції з елементами тренінгу тощо, які сприяють активізації слухачів, розвивають індивідуальні здібності, ерудицію й уяву, інтенсифікують діалог з викладачем, допомагають виявляти часом суперечливі проблеми.

Питання мови, включені до навчально-тематичних планів підвищення кваліфікації за професійними програмами, пропонуємо вивчати за допомогою таких методів:

- лекція з елементами тренінгу – «Мовне законодавство в Україні. Мова ділових паперів»;

- практичне заняття – «Професійна лексика та граматичні форми підготовки управлінських документів», «Поняття корпоративної культури та етики. Культура ділового спілкування».

Під час цих занять ґрунтовно розглядаються, актуалізують та поглиблюють знання, практичні навички аудиторії за такими розділами мовознавчої науки, як орфографія, граматики, пунктуація, лексикологія та ін.

Крім того, для удосконалення прийомів усного ділового спілкування до програми тематичного постійно діючого семінару «Формування регіонального лідера-управлінця» включені теми: «Риторика як основа професійної діяльності. Способи мовленнєвого впливу та мистецтво аргументації» – ділова гра; «Аудиторія: секрети публічної комунікації. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання» – ділова гра; «Складові процесу ділової комунікації» – практичне заняття (з елементами тренінгу). На таких тренінгах знання адаптовані до специфіки роботи учасників та допомагають їм у практичній діяльності.

Ще одним інтерактивним методом навчання, який є ефективним засобом в опануванні сучасних технологій, підвищенні ефективності навчання та якості знань, формуванні професійної компетентності сучасних державних службовців є метод кейс-стаді. Варто зауважити, що подекуди більш доцільно та ефективно, крім текстового варіанту кейсу, послуговуватися й відео-кейсом, – наприклад з теми

«Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання». Слухачам на початку заняття пропонується переглянути відео-кейс, головними героями якого є люди, які не вміють правильно сформулювати і передавати аудиторії свою думку, обмежено користуються наявними засобами комунікативного впливу тощо.

Після перегляду відео-кейсу, викладач пропонує на обговорення проблемні питання. З-поміж основних переваг відео-кейсів ученими визначаються наступні:

- фіксованість ситуації, що дає змогу багаторазового перегляду;
- синхронність в аналізі пропонованої ситуації;
- можливість використання відео-кейсів у самостійній та аудиторній роботі слухачів.

Отже, для розвитку мовних компетентностей державних службовців, слід усіляко розширювати види активної навчальної діяльності слухачів. Нами розроблена програма спеціалізованого короткострокового навчального курсу «Ділове українське мовлення та документування управлінської діяльності. Е-урядування», питання мови, включені до навчально-тематичних планів підвищення кваліфікації за професійними програмами, програми тематичного постійно діючого семінару «Формування регіонального лідера-управлінця». При навчанні використовуються такі методи, як тренінги, ділові ігри, лекції з елементами тренінгу, кейс-стаді тощо.

#### **Список використаних джерел**

1. Артюшкіна Л.М. Мовленнєва компетентність як складова комунікативного процесу державних службовців [Електронний ресурс] / Л.М.Артюшкіна, О.М. Рудь. – Режим доступу :[http://soippo.narod.ru/documents/konf\\_zhuk/artushkina](http://soippo.narod.ru/documents/konf_zhuk/artushkina) .
2. Впровадження інноваційних підходів до організації навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : довідник. – К. : Київ ЦНТЕІ, 2011. – 79 с.
3. Методичні рекомендації щодо підготовки та проведення тренінгів у системі підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / [укладачі: В. А. Гошовська, О. І. Васильєва, М. Т. Солоха]. – Київ: НАДУ, 2008.
4. Приходько О.Л. Мовна культура державних службовців як науково-теоретична проблема [Електронний ресурс] / О.Л.Приходько. – Режим доступу :<http://www.academy.gov.ua/ej/ej2/txts/ds/05polsnp.pdf>.