

**МОВЛЕННЄВО-КОМУНІКАТИВНА КОМПОНЕНТА  
В МОДЕЛЮВАННІ КОМПЕТЕНТНОСТІ УПРАВЛІНЦЯ****SPEECH-COMMUNICATIVE COMPONENT  
IN MODELING THE COMPETENCE OF MANAGER****Ткач Л.М.,***orcid.org/0000-0003-3857-8425**кандидат філологічних наук, доцент,**доцент кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи  
Української академії друкарства***Стрельбицька С.М.,***orcid.org/0000-0003-4419-791X**кандидат історичних наук,**старший викладач кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи  
Української академії друкарства*

У статті обґрунтовано актуальність дослідження компетентності у професійній діяльності управлінця. Визначено структурні елементи сучасної моделі компетентності фахівця, де належне місце відводиться мовленнєво-комунікативній компоненті, яка передбачає володіння державною мовою, компетентність із використання інформаційно-комунікаційних технологій, виконання управлінських функцій із використанням комунікативних засобів.

Обґрунтовано важливість удосконалення мовленнєво-комунікативних умінь і навичок для моделювання компетентності сучасного фахівця у сфері управління. У наукових дослідженнях представлено чимало підходів, концепцій щодо видів компетентностей та шляхів їх розвитку і вдосконалення. Практично у всіх концепціях і моделях виділено спеціальний комплекс знань, умінь, що мають відповідати сучасній моделі компетентностей управлінця.

Порушено питання нормативності мовлення. Гострота ситуації зумовлена тим, що чимало фахівців у сфері управління володіють досить низьким рівнем культури мовлення, що, на наш погляд, зумовлено незначною увагою до цієї важливої ланки роботи. Правильне мовлення зводиться до нормативності, вміння вибрати потрібне слово із синонімічного ряду, відповідний термін. Труднощі виникають через брак термінологічної еквівалентності. Невдалим буде комунікативний процес через виникнення мовно-комунікативних девіацій, що є грубим порушенням комунікативного кодексу.

Управлінська діяльність передбачає обмін інформацією у процесі збільшення бізнес-контактів, міжособистісної взаємодії за допомогою документації, що вимагає використання ефективних форм професійної комунікації різного формату. У таких комунікаційних процесах, як віртуальні переговори, телеобмін (telecommuting), електронний бізнес, також відбулися перетворення у сфері спілкування, що своєю чергою зумовлює вибір правильного стилю спілкування з дотриманням комунікативних норм.

**Ключові слова:** управлінець, моделювання компетентності, комунікативна компетентність, нормативність мовлення, девіація, термінологічна еквівалентність.

The article substantiates the relevance of the study of speech communication competence in the professional activity of a manager considering that his activity is closely related to speech. The communication signs of speech, which the manager has to stand by, have been determined.

The importance of improving skills and abilities for modeling the competence of a modern specialist in the field of management has been substantiated. A lot of approaches and concepts have been presented in scientific research by types of competencies and ways of their development and improvement. Almost all approaches concepts and models highlight a special complex of knowledge and skills which have to correspond to the modern model of competencies.

The article identifies important components of modeling the modern manager's competence. Also the article provides recommendations for improving his verbal communication component as one of indicators of the required competency.

The article touched upon issues related to the speech normativity. The severity of the situation stems from the fact that many specialists in the field of management have a rather low level of speech culture, which, in our opinion, is due to insufficient attention to this important element of work. Correct speech comes down to normativity, the ability to choose the right word from the synonymic range and the appropriate terms. Difficulties arise for lack of terminological equivalence. The communicative process will be unsuccessful owing to emergence of cultural and communicative deviations, which is a flagrant violation of the communication code.

Management activity involves information exchange because of increasing contacts, interpersonal interactions through documentation. It requires the use of effective forms of professional communication in various formats. Important transformations could be observed in such communication processes as virtual negotiations, telecommuting, e-business, which, in turn, predetermines the choice of the correct communication style in compliance with communication norms.

**Key words:** manager, competence model, communication competence, speech normativity, deviation, terminological equivalence.

**Постановка проблеми.** Зростання жорсткої конкуренції в умовах сучасного ринку вимагає від управлінця бути компетентним фахівцем своєї справи. Нині очевидним є те, що від нього вимагають не тільки глибоких знань і практичних навичок у розв'язанні різних управлінських завдань і ситуацій, а й уміння спілкуватися, володіти нормами і технікою мовлення, а також уміло користуватися цим у професійній діяльності. Такий фахівець має володіти високим рівнем компетентності і професіоналізму, рівнем управлінської культури. Цілеспрямована робота управлінця над покращенням знань щодо механізмів формування і вдосконалення мовленнєво-комунікативних знань сприятиме виробленню моделі компетентності з усіма необхідними структурними складниками, яка відповідатиме необхідному рівню професіоналізму управлінця.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У світовій літературі представлено чимало підходів і концепцій, що описують різні види компетентностей та шляхи їх розвитку і вдосконалення. Одним із висновків, який можна зробити з аналізу цієї літератури, є те, що практично у всіх підходах, концепціях і моделях виділяється спеціальний комплекс знань та вмінь, що належать до сфери міжлюдської комунікації. Комунікативним умінням приписують статус базових компетентностей, які є невід'ємними компонентами професійної компетентності.

Питання комунікативної компетентності продовжує бути об'єктом наукових досліджень. Нині процес його вивчення суттєво прискорився. Праці з теорії і досвіду вирішення проблеми покращення професійної комунікативної компетентності фахівців представили такі дослідники, як І.В. Андросова, Л.Ю. Гавриляк, Г.О. Гринчук, В.А. Гошовська, В.В. Заболотний, А.Б. Мудрик, Н.Р. Нижник, Л.А. Пашко, Г.Г. Плотнікова, Н.Б. Ларіна, Р.А. Науменко, В.І. Тимцуник, М.О. Сідненко та ін. У наукових дослідженнях представлено чимало підходів і концепцій щодо видів компетентностей та шляхів їх розвитку і вдосконалення. Аналіз наукових джерел і дослідження цієї проблеми показали, що є суперечність між соціально-психологічними вимогами до професіоналізму управлінця і рівнем його комунікативної підготовленості до управлінської діяльності.

Оскільки управлінська діяльність вимагає професійного рівня володіння сукупністю здібностей й умінь грамотно спілкуватися, мовлення має бути точним, багатим і доречним, підлягають перегляду саме такі елементи професіоналізму, як

культура мовлення і комунікативні навички, які є необхідними складниками у виробленні необхідної моделі компетентності.

Чимало фахівців у сфері управління володіють досить низьким рівнем культури мовлення. Гострота ситуації зумовлена тим, що, на наш погляд, мало уваги приділено цій важливій ланці роботи. Правильне мовлення зводиться до нормативності, вміння вибрати потрібне слово із синонімічного ряду, вдало добирати відповідну термінологічну лексику. Досить часто труднощі виникають через брак термінологічної еквівалентності, через виникнення девіацій. Тому низка аспектів компетентності управлінця залишаються малодослідженими.

**Постановка завдання.** Комунікативна компетентність – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з людьми, і до її складу, як правило, включають сукупність комунікативних умінь і навичок, що забезпечують ефективність спілкування [1, с. 498]. Комунікативна компетентність в управлінському спілкуванні вимагає знань основних законів і правил міжособистісної взаємодії, хороших навичок володіння всіма засобами спілкування. Без перебільшення можна сказати, що спілкування є чи не найважливішим, а іноді й найскладнішим видом діяльності управлінця. Очевидно, що на сучасному етапі процес управління також вимагає від фахівця знань і умінь формувати свій стиль взаємін із людьми. Власне комунікативні вміння і навички – це вміння і навички мовного спілкування з урахуванням того, з ким управлінець говорить, де говорить і з якою метою. Для цього необхідно змоделювати низку ключових компетентностей управлінця, серед яких належне місце слід надати мовленнєво-комунікативній компетентності. Тому ми ставили собі за мету дослідити, якою має бути сформована модель компетентностей сучасного управлінця і чому мовленнєво-комунікативна компонента є важливою для формування його професіоналізму.

**Виклад основного матеріалу.** Професійна компетентність управлінця – це професійна готовність і здатність його до виконання завдань та обов'язків щоденної роботи; це критерій визначення його відповідності сучасним вимогам. Наявність у керівника професійних знань та вмінь дає змогу визначити його працю як складний самостійний вид діяльності. Компетентність управлінця обов'язково має проявлятися в досконалому оволодінні державною мовою, вмінні дотримуватися мовних норм і правильно користуватися засобами мовлення,

створювати документацію, вести ділові розмови (бесіди, переговори).

Науковці пропонують різні моделі компетентності управлінця. Ми виділимо лише необхідні складники моделювання компетентності управлінця, які доповнюють один одного: *дискурсивно-лінгвістичний* (знання фонетичних, лексико-граматичних норм мови; вміння будувати усні і письмові тексти відповідно до поставленої мети); *інтелектуально-інформаційний* (знання сфери ділового спілкування, сфери бізнесу, володіння інформацією про партнерів, вміння орієнтуватися в потоці вхідної інформації, здатність розпізнати головне і другорядне); *комунікативно-поведінковий* (вибір стилю спілкування; вміння чути і слухати; уміння встановлювати контакти і досягати мети комунікації); *Інтернет-комунікативний* (здатність вибирати стиль спілкування, володіння електронним діловим дискурсом залежно від особливостей використовуваної інформаційно-комунікаційної технології (е-переговори, ділова комунікація в блогах, у мережах, віртуальний офіс і т.д.); *мовленнєва* (використання лексичних норм, мовних засобів для правильної побудови висловлювань, здатність формулювати думки за допомогою мовних засобів із метою спілкування, вміння вибирати потрібну мовну форму залежно від мети і ситуації спілкування). Вважаємо мовленнєво-комунікативну компетентність необхідною складовою частиною моделювання професійної компетентності управлінця.

У сучасній науковій літературі відсутня єдність у визначенні таких понять, як «компетентність», «мовленнєва компетентність», «комунікативна компетентність». Існують різні підходи до визначення цих понять. Наприклад, С.У. Гончаренко визначає компетентність як сукупність знань і вмінь, необхідних для ефективної професійної діяльності: вміння аналізувати, передбачати наслідки діяльності, використовувати інформацію тощо [2, с. 149]. Мовленнєву компетентність науковці характеризують як комплекс знань, умінь, навичок, необхідних для створення власних програм мовленнєвої поведінки, відповідних меті, завданням, ситуаціям спілкування з урахуванням адресата і стилю. На думку Н.А. Лопатинської, мовна компетентність є передумовою становлення мовленнєвої компетентності, а мовленнєва компетентність визначається суб'єктивним утворенням, що містить сукупність мовних і мовленнєвих знань. Мовленнєва компетентність є ширшим утворенням, що містить і мовну компетентність [3, с. 25–26]. Її змістом є знання про точність, доречність, правильність використання

мовних засобів, знання про особливості використання мовних засобів залежно від типу і стилю мовлення. На мовлення суттєво впливає «кортеж спілкування», ті обставини, в яких реалізує себе адресат й адресант [4, с. 12]. Мовлення має основні варіанти фіксації, що робить його індивідуальним, ситуативно мотивованим.

Поняття «мовленнєво-комунікативна компетентність» наповнене різним змістом. Воно містить характеристики, окремі з яких можуть належати або до мовленнєвої компетентності, або ж до комунікативної. Ми розглядатимемо це поняття як цілісну й універсальну характеристику фахівця, ключове значення в якій мають сукупність знань, умінь, навичок щодо культури мовлення і професійної комунікативної діяльності загалом.

Мовленнєво-комунікативна компетентність є складним комплексом якостей і властивостей особистості і проявляється у виборі й організації засобів мовлення, які з дотриманням норм мови, етики спілкування, знання специфіки професійного мовлення в певній ситуації професійного спілкування дають змогу особі оптимально вирішувати професійні завдання. До комплексу ключових знань та вмінь такої компетентності доцільно зарахувати володіння нормами та правилами спілкування, високий рівень мовленнєвого розвитку, розуміння невербальної мови спілкування тощо. Мовленнєво-комунікативні вміння є важелем управлінської діяльності. Наявні відмінності у стилях професійного спілкування стають причиною непорозумінь, конфліктів. Тому кожному керівнику, публічному службовцю і представнику місцевого самоврядування варто пам'ятати, що головна мета ділового спілкування полягає в досягненні взаємозацікавленого взаєморозуміння.

Учені пропонують критерії професійних рівнів готовності до мовленнєво-комунікативної дії, поділяючи їх на високий і низький. На наш погляд, сучасний управлінець має володіти лише високим професійним рівнем готовності до фахової комунікативної дії: вільне володіння мовленнєвими умінями. Важливою комунікативною якістю мовлення є його багатство. Якісно-кількісний аспект багатства (різноманітності) мовлення полягає в такому: чим більше різних для свідомості читачів чи слухачів мовних знаків припадає на один і той самий «мовленнєвий простір», тим багатшим і різноманітнішим є мовлення [5, с. 176].

Компетентність управлінця обов'язково має проявлятися в досконалому оволодінні державною мовою, вмінні правильно користуватися мовними засобами, створювати і сприймати тексти

як продукти мовленнєвої діяльності, вести ділові розмови (бесіди, переговори). В інформаційному суспільстві фахівець має вміти швидко сприймати будь-яку форму мовлення, схоплювати необхідну інформацію, вести діалоги, керувати системою мовленнєвих комунікацій у межах своєї компетенції. Мовленнєво-комунікативна компетентність передбачає вільне передавання і сприймання інформації, знання норм і правил спілкування тощо. Нині стабільно високою залишається проблема порушення нормативності мовлення як показника професійної компетентності управлінця, а також порушення мовного законодавства. Управлінець для своєї комунікативної компетентності має поглиблювати і розширювати свої професійні знання мови.

Невдалий комунікативний процес, зокрема виникнення мовно-комунікативних девіацій, є грубим порушенням мовних норм. Комунікативна девіація є збоєм у спілкуванні, причиною якого є недостатня комунікативна компетентність адресанта, перш за все недотримання правил, постулатів, конвенцій комунікативного кодексу [6]. Ф.С. Бацевич розподіляє девіації на власне комунікативні та мовні. Порушення або незнання норм спілкування є причиною багатьох комунікативних непорозумінь (власне комунікативних девіацій).

Для належного рівня мовленнєво-комунікативної компетентності важливим є досконале володіння термінології, яка від часу свого становлення стала невід'ємним складником мовної системи. В управлінській діяльності у процесі розширення термінологічного поля виникає плутанина щодо окремих термінологічних понять. Отже, щоб не допускати помилок у виборі правильного слова, із синонімічного ряду назв у термінологічному обігу слід залишати ту, яка найчастіше відображає характерні ознаки та особливості понять. Досить часто виникають лексичні труднощі у використанні термінів, наприклад: «*управляти*» і «*керувати*», «*система керування*» і «*система управління*» та ін.

Важливою ознакою правильного мовлення, яке зводиться до правильного слововживання, є і доречність, яка організовує точність, логічність, чистоту мовлення, вимагає такого добору мовних засобів, що відповідають меті й умовам спілкування [7, с. 49]. Безперечно, мова є динамічною системою, якій властива постійна зміна, що постійно реагує на зміну умов існування та функціонування, прилаштовується до середовища, в якому вона функціонує. Моделювання мовних інновацій, незнання значення необхідних професійних термінів, захоплення неолексемами

приводить до порушення закономірностей мовленнєво-комунікативної компетентності у професійній діяльності.

Управлінська діяльність з огляду на свою специфіку передбачає обов'язковий обмін чималим обсягом інформації у процесі збільшення бізнес-контактів, міжособистісної взаємодії у професійній діяльності за допомогою документації, що призвело до використання ефективних форм професійної комунікації різного формату і появи таких жанрів письмової комунікації, як електронне листування, електронний документообіг тощо. У виборі правильного в тексті слова актуальним є його перекладання, наприклад, у листуванні з іноземними партнерами. Перекладання термінів вимагає компетентності, чіткого розуміння змісту термінів як іноземною, так і рідною мовами. Однією з причин ускладнення процесу перекладання є багатозначність слів. Труднощі виникають через брак термінологічної еквівалентності. Деякі науковці сходяться на думці, що термін має бути однозначним і позбавленим синонімів; незалежно від тексту термін перекладається терміном – повним або еквівалентом [8]. Тому в межах конкретної галузевої термінології термін в ідеалі має бути однозначним, щоб забезпечити точність передачі наукового поняття. Але не у всіх випадках переклад терміна є безпроблемним процесом через те, що різні галузі знань використовують одну й ту саму одиницю, яка має різне значення залежно від контексту. У процесі перекладання термінів слід враховувати, що він завжди інтегрований у конкретний текст, який адресований визначеному одержувачу інформації. Досить часто відбувається спотворення значення в процесі перекладу з вихідної мови в ситуації, коли виникає необхідність розробки стандарту на базі іншої мови. Результатами цього процесу може бути неправильний переклад через відсутність у мові відповідного еквівалента того чи іншого терміна або ж переклад термінологічної одиниці, значення якої не відповідає тій, яка була у вихідній мові у зв'язку з відсутністю відповідного найменування

Своєрідність комунікативного процесу у форматі онлайн полягає не тільки у використанні професійної лексики, але й у правильному комбінуванні лексичних одиниць, що належать до різних стилів, утворених відповідно до мети спілкування. Зазначимо, що з розвитком технічних засобів передачі інформації з'явилися нові види комунікації: віртуальні переговори, телеобмін (telecommuting), електронний бізнес тощо, що, безсумнівно, розширило сферу тра-

диційної комунікації. Сама система відносин «людина – комп'ютер» стала комунікативною; відбулися перетворення у сфері спілкування. Електронна комунікація, яка швидко розвивається, стала альтернативою традиційному професійному спілкуванню. Тому однією з вимог до управлінця є вміння вести ділові розмови, переговори чи листування нового формату. Таким чином, комунікативна компетентність з цієї позиції вимагає бездоганного знання всіх норм і правил мовлення.

**Висновки.** Сучасні підходи до формування і підвищення професійної компетентності управлінця зумовлюють високі вимоги до якості його підготовки. Мовленнєво-комунікативна компетентність у діяльності управлінця є однією з найбільш важливих професійних характеристик фахівця, а її формування – актуальне завдання професійного розвитку управлінця. Це питання досліджено мало, що дає нам підстави розширити коло досліджень із питань моделювання компетентності управлінця.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Андросова І.В. Структура і модель комунікативної компетентності менеджера. *Молодий вчений*. 2015. № 9 (89). С. 498–500.
2. Професійна освіта: словник : навч. посіб. / Уклад. С.У. Гончаренко та ін.; за ред. Н.Г. Ничкало. Київ : Вища шк., 2000. 149 с.
3. Лопатинська Н.А. Мовна, мовленнєва та комунікативна компетенції у студентів вищих навчальних закладів як складники фахової культури майбутнього корекційного педагога. URL: [http://aqce.com.ua/download/publications/203/239.pdf/](http://aqce.com.ua/download/publications/203/239.pdf) (дата звернення: 17.05.2021)
4. Косенко Ю.В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / Суми : Сумський держ. ун-т, 2011. 187 с.
5. Плотникова Г.Г. Культура речи или коммуникативная компетентность: содержательный аспект. URL: [http://journals.tsu.ru/uploads/import/1062/files/2\(26\)\\_174.pdf](http://journals.tsu.ru/uploads/import/1062/files/2(26)_174.pdf) (дата обращения: 17.05.2021)
6. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної девіатології. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2000. 237 с.
7. Заболотний В.В., Заболотний О.В. Культура мовлення працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування : довідник-порадник на щодень. Київ : Літера ЛТД, 2013. 224 с.
8. Карабан В.І. Переклад англійської наукової і технічної літератури. Граматичні труднощі, лексичні, термінологічні та жанрово-стилістичні проблеми. Вінниця : Нова книга, 2002. 576 с.