



УДК 378.811:316.454.52–057

## ВПЛИВ КУЛЬТУРИ ІНШОМОВНОГО СПІЛКУВАННЯ НА РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНИХ ЯКОСТЕЙ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Канюк О.Л., к. пед. н.,  
доцент кафедри іноземних мов  
Ужгородський національний університет

У статті порушено проблему впливу культури іноземномовного спілкування на розвиток професійних якостей майбутніх соціальних працівників. Увагу загострено на тому, що провідною метою вивчення іноземної мови студентами різних напрямів підготовки стає іноземна компетентність особистості, а бажаним результатом – використання іноземної мови як доступного засобу спілкування і збагачення досвіду фахової підготовки. Головна увага зосереджена на необхідності формування комунікативних умінь у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.

**Ключові слова:** соціальний працівник, професійна компетентність, іноземне спілкування, культура іноземномовного спілкування, комунікативний етикет.

В статье затронута проблема влияния культуры иноязычного общения на развитие профессиональных качеств будущих работников социальной сферы. Внимание заострено на том, что ведущей целью изучения иностранного языка студентами разных направлений подготовки становится иноязычная компетентность личности, а желаемым результатом – использование иностранного языка как доступного средства общения и обогащения опыта профессиональной подготовки. Главное внимание сосредоточено на необходимости формирования коммуникативных умений в процессе профессиональной подготовки будущих работников социальной сферы.

**Ключевые слова:** социальный работник, профессиональная компетентность, иноязычное общение, культура иноязычного общения, коммуникативный этикет.

### Kaniuk O.L. INFLUENCE OF FOREIGN LANGUAGE COMMUNICATION CULTURE ON THE DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL QUALITIES OF FUTURE SOCIAL WORKERS

In the article under consideration is raised the problem of influence of foreign language communicative culture on the development of professional foreign qualities of future social workers. The attention is focused on the fact that the leading purpose of foreign language studying of students from different fields of training is foreign language competence of an individual, and the desired result is the use of a foreign language as an available means of communication and the enrichment of experience of professional training. The main attention is concentrated on the need to form communicative skills in the process of professional training of future social workers.

**Key words:** social worker, professional competence, foreign language communication, culture of foreign language communication, communicative etiquette.

**Постановка проблеми.** В Україні, де відкриваються нові можливості для іноземного спілкування в багатьох сферах суспільного й економічного життя, розвиваються політичні та ділові контакти, більш вагомю стає роль фахівця, який володіє культурою іноземного професійного спілкування, – посередника міжкультурного спілкування, що забезпечує інформаційну діяльність суспільства. Останнім часом зростає потреба у фахівцях, які володіють необхідними професійними компетенціями у певній предметній галузі. Також спеціалісти прагнуть самостійно набути необхідних компетенцій, які уможливають здійснення професійної діяльності на високому рівні. У зв'язку з цим постає питання пошуку ефективних способів підвищення якості освітнього процесу в умовах ВНЗ, автономізації навчання, самовдосконалення майбутніх фахівців.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Протягом останніх десятиріч розвитку соціальної роботи як науки і професійної діяльності сприяли дослідження зарубіжних вчених, як-от: Б. Андерсон, А. Браун, Л. Гібс, М. Доел, Ф. Майєр, П. Павленок, О. Панов, А. Пінкус, М. Пейн, Ш. Рамон, Й. Фішер, Є. Холостова, Т. Шанін, С. Шардлоу. Термін «культура професійного спілкування» трактується у працях С. Баукіної, Д. Бахманн-Медік, С. Бородай, Г. Гьорінг, Н. Колетвінової, Г. Хофстеде та ін. Теоретичні засади процесів формування культури спілкування та комунікативних умінь висвітлені у працях Н. Бабиць, В. Біблера, А. Бодальова, В. Борщовецької, О. Крегера, Дж. Тьусона, Д. Ягера. Разом із тим аналіз психолого-педагогічної літератури дає змогу дійти висновку, що проблема культури іноземного професійного спілкування та її вплив на розвиток професій-



них якостей в умовах підготовки майбутніх соціальних фахівців у вищих навчальних закладах вивчені недостатньо.

**Постановка завдання.** На основі викладеного можна сформулювати завдання дослідження, яке полягає у визначенні впливу культури іншомовного спілкування на розвиток професійних якостей майбутніх соціальних працівників.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Успіх професійної діяльності в багатьох сферах значною мірою залежить від комунікативної компетентності фахівців. До таких сфер належить і соціальна робота.

Модернізація вищої професійної освіти в Україні націлена на те, щоб зміст освіти служив основою формування професійної компетентності майбутнього фахівця. Ключовим поняттям процесу оновлення змісту професійної освіти є професійна компетентність як найбільш повний, особистісно і соціально інтегрований результат освіти, необхідний для забезпечення повноцінного функціонування фахівця в суспільстві [8]. Професійна компетентність як єдність спеціальних і міждисциплінарних, метакогнітивних ключових компетентностей особистості означає не тільки ефективне використання знань і майстерності, але й постійну генерацію нових знань і вмінь, які мають забезпечити конкурентоспроможність сучасного фахівця [14]. Іншомовна компетентність як функціональний, предметний компонент професійної компетентності набуває нових характеристик, релевантних професійній і соціальній діяльності фахівця у глобальному інформаційному просторі.

З огляду на свою специфіку, спілкування як засіб професійної діяльності соціального працівника, крім загальних властивостей, у соціальній роботі має деякі особливості. Так, соціальний працівник зазвичай є ініціатором і організатором комунікативної взаємодії з різними категоріями клієнтів (безробітні, люди з обмеженими можливостями, схильні до девіацій, неблагополучні родини та ін.), які потребують різних підходів. Він здійснює планування, реалізацію і корекцію взаємодії, використовуючи стилі, види, форми і засоби спілкування відповідно до попередньо визначених цілей професійної діяльності.

Передусім, необхідно розглядати процес формування культури професійного спілкування як такий, що є значно ширшим та вагомим, ніж розвиток комунікативних умінь або здатність до комунікації. Спілкування в соціальній роботі має специфічні види і форми. Діяльність соціального працівника, порівняно з представниками інших професій, має особливості, що, безпереч-

но, впливає на зміст і структуру культури ділового спілкування. Зокрема, під час комунікативної взаємодії співрозмовники спираються на національні культурні цінності тієї держави, мовою яких здійснюється контактування. Ділове спілкування орієнтується на досягнення кінцевих результатів. Успішна реалізація завдань спілкування передбачає високу культуру мовленнєвої поведінки соціального працівника, володіння його прийомом імпровізації, діалогізації, експресивності [4, с. 75]. Суттєвими ознаками культури поведінки будь-якої людини, зокрема соціального працівника, є використання системи національно-специфічних стереотипів, стійких форм спілкування, призначених для встановлення і підтримання контактів. Моральну основу мовленнєвої поведінки соціального працівника складає гуманізм, ввічливість, повага і терпляче ставлення до кожного клієнта, незалежно від його віку, статі, соціального статусу, а також від того, симпатію чи антипатію він викликає у соціального працівника.

О. Сахарова акцентує на тому, що послідовне дотримання мовленнєвого етикету, характерного для носіїв мови спілкування, є запорукою успіху комунікації та важливим чинником мовно-комунікативної поведінки суб'єктів спілкування [10].

Б. Лапідус стверджує, що необхідною умовою встановлення потрібного контакту в іншомовному спілкуванні є навіть вибір оптимальної тональності в словлювань, загальноприйнятої у певній спільноті залежно від дотримання мовленнєвого етикету, що дає можливість відобразити характер взаємодії і взаєморозуміння [7]. Так, у практиці роботи соціального працівника знання етикетних мовленнєвих формул дає змогу підвищувати якість спілкування, викликати довіру, досягати прихильності та взаєморозуміння.

У процесі спілкування соціальний працівник покликаний створювати відповідну комунікативну обстановку, яка б стимулювала мовленнєву активність клієнта. Важливо не вишукувати помилки чи неточності у словлюваннях клієнта, а виражати дійсний інтерес до обміну інформацією, підкреслювати достоїнства, не наполягати на негайних відповідях, дати можливість подумати, не перебивати.

Імпровізаційність – невід'ємний елемент мовленнєвої поведінки фахівця соціальної роботи. Форми мовленнєвої імпровізації можуть бути найрізноманітнішими, починаючи з питання, жарту, який знімає нервову напругу, і закінчуючи монологом, необхідність якого диктується конкретною потребою. Сила професійної мовленнєвої імпрові-



візації полягає не тільки у раптовості тих чи інших реакцій, а й в їх оптимальності і результативності.

Нам імponує думка В. Загвязінського, що вчитель покликаний перебувати у постійній імпровізаційній готовності [2]. Вважаємо, що те ж саме стосується і фахівця соціальної роботи. Подібна психологічна установка диктується специфікою його професії.

Імпровізація у спілкуванні опирається на здатність соціального працівника оперативно й адекватно оцінювати ситуацію, вчинки, приймати рішення негайно, без попереднього осмислення, на основі наявних знань із педагогіки, психології, теорії і методики соціальної роботи, отриманих у процесі професійної підготовки у вищому навчальному закладі, тобто імпровізація відбувається на основі поєднання ерудиції та інтуїції.

Підкреслимо, що в процесі професійного спілкування у соціальній роботі уміння і навички непідготовленої комунікації (імпровізації) набувають принципового значення, оскільки неможливо заздалегідь запрограмувати всі можливі варіанти спілкування. У реальній професійній діяльності соціального працівника очікує багато нестандартних ситуацій, вчинків, які вимагають негайної реакції.

Мовленнєвій взаємодії соціального працівника і клієнта властива певна динаміка, в якій відповідальним етапом є «наведення психологічних мостів», намагання досягти згоди. Доцільно починати розмову з нейтральних проблем (останні політичні події, погода і т. д.). Водночас не варто вимагати негайних відповідей, уникати того, що може роз'єднати співрозмовників. Наступний відповідальний етап – пошук спільних інтересів. Важливим подальшим етапом є прийняття рішення. І, нарешті, заключним етапом може бути спільне підбиття підсумків, аналіз труднощів, планування подальших дій. Бажано закінчувати мовленнєвий контакт із клієнтом на оптимістичній ноті, щоб не залишити у нього відчуття комплексу неповноцінності, тривоги, образи і т. д. Варто уникати ознак домінування в діалозі: зловживання монологічними висловлюваннями, нав'язування власної думки і беззаперечних готових рішень проблеми, нетерпимість до думки клієнта, небажання до кінця вислухати і зрозуміти співбесідника, зловживання зауваженнями, втручанням у мовленнєву діяльність партнера.

Доцільно зауважити, що важливим у діалозі є уміння слухати [1, с. 59].

Однією з важливих детермінант мовленнєвої поведінки соціального працівника є уміла організація діалогу, що дає змогу

ефективно вирішувати різноманітні завдання: досягати взаєморозуміння, виявляти різні підходи в тлумаченні дискусійних проблем, створювати ситуації вільного вибору особистісної позиції, вносити корективи в свої дії на основі зворотного зв'язку [11, с. 415].

І. Чейпеш у своїх дослідженнях виокремила базові особистісно-професійні якості оволодіння культурою іншомовного спілкування:

- загальна ерудиція й особистісна культура;

- рівень розвитку мовлення, активний словник (діапазон лексичних одиниць, зокрема професійна лексика);

- адекватна комунікативна поведінка в конкретних комунікативних умовах;

- уміння прогнозувати прагматичний результат комунікації [13, с. 128].

Р. Мільруд в іншомовну комунікативну компетентність цілком правомірно включає лінгвістичну (мовні знання), дискурсивну (володіння способами поведінки в проблемних комунікативних ситуаціях), діяльнісну (використання мови в реальних умовах продуктивної діяльності) компетенції [9, с. 33].

В. Зикова та В. Сафонова виокремлюють три компоненти в іншомовній комунікативній компетенції, зокрема, володіння відповідними мовними, мовленнєвими і соціокультурними знаннями, уміннями і навичками, що дає індивіду змогу комунікативно прийнятно і цілеспрямовано варіювати свою мовленнєву поведінку залежно від функціональних факторів одномовного чи двомовного спілкування [3, с. 44]. Ми повністю поділяємо думку цих авторів.

Іншомовна професійна компетентність майбутнього фахівця передбачає вільне володіння іншомовними дискурсами, здатність управління ними й використання у змодельованій професійній комунікативній ситуації. На думку російської дослідниці З. Коннової, іншомовна професійна компетентність як інтегральна характеристика професійних, ділових, особистісних якостей майбутнього фахівця має бути багатофункціональною, цілісною, гнучкою, мобільною. Вона розширює світогляд фахівця, сприяє успішній реалізації професійної діяльності (особливо співпрацю із зарубіжними партнерами) у сучасних умовах, що дає підстави вважати її однією з універсальних основ професійної компетенції [6, с. 97].

Д. Ізаренков підкреслює, що формування комунікативної компетенції у студентів немовних вищих навчальних закладів має характеризуватися чітко вираженою необхідністю професійної спрямованості [5, с. 46].



Отже, здатність до іншомовного спілкування є нині важливою характеристикою професійної компетентності фахівця, і, відповідно, іноземна мова стає невід'ємним компонентом підготовки сучасного спеціаліста будь-якого профілю.

**Висновки з проведеного дослідження.** Таким чином, володіючи культурою іншомовного спілкування, співрозмовники можуть створювати дружню та доброзичливу, ввічливу або офіційно-ділову (протокольну) атмосферу спілкування. Висока якість вивчення іноземної мови сприяє конкурентоспроможності і професійній мобільності у сфері професійної діяльності та спілкування майбутніх фахівців, що й репрезентує культуру іншомовного професійного спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи. Оволодіння іншомовною комунікативною компетенцією полягає в оволодінні іноземною мовою на такому рівні, що дасть змогу використовувати її для задоволення професійних потреб, реалізації ділових контактів і подальшого професійного самовдосконалення.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Беркли А. Забытое искусство слушать / А. Беркли. – СПб.: Питер-Пресс, 1997. – 256 с.
2. Загвязинский В. Педагогическое творчество учителя / В. Загвязинский. – М.: Просвещение, 1987. – 121 с.
3. Зыкова В. Формирование иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции студентов судоводительских факультетов: дис. ... канд. пед. Наук : 13.00.02 / В. Зыкова. – СПб, 2002. – 159 с.
4. Капська А. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю / А. Капська. – К.: УДЦССМ, 2001. – 192 с.
5. Козак С. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции будущих специалистов морского флота: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / С. Козак. – Одесса, 2001. – 224 с.
6. Коннова З. Развитие профессиональной иноязычной компетенции будущего специалиста при многоуровневом обучении в современном вузе : дис. ... докт. пед. Наук : 13.00.08 / З. Коннова. – Тула, 2003. – 355 с.
7. Лапидус Б. Интенсификация процесса обучения иноязычной устной речи (пути и приемы) / Б. Лапидус. – М.: Высш. школа, 1970. – 164 с.
8. Мельник С. Перспективи підготовки фахівців для соціальної сфери / С. Мельник // Соцзахист. – 2002. – № 8. – С. 22–25.
9. Мильруд Р. Компетентность в изучении языка / Р. Мильруд // Иностранные языки в школе. – 2004. – № 7. – С. 30–36.
10. Сахарова О. Вступ до психолінгвістики / О. Сахарова. – К., 2001. – 71 с.
11. Сопер П. Основы искусства речи: Пер. с англ. / П. Сопер. – М.: Прогресс, 1992. – 415 с.
12. Соціальна робота з конкретними групами клієнтів / За ред. Т. Семигіної та І. Григи. – К.: Вид. дім «Києво-Могилянська Академія», 2004. – 166 с.
13. Чейпеш І. Культура іншомовного спілкування в контексті етики волонтерської діяльності // Актуальні проблеми соціальної роботи: волонтерство як важливий ресурс соціальної роботи. Матеріали доповідей та повідомлень міжнародної науково – практичної конференції. – 2013. – С. 128.
14. Rychen D. Developing Key Competencies in Education: Some Lessons from International and National Experience (Studies in Comparative Education) / D. Rychen, A. Tiana. – Geneva: UNESCO-IBE, 2004. – 80 p.