

УДК 364+811.112.2'42

**Канюк Олександра Любомирівна**

кандидат педагогічних наук, доцент

доцент кафедри іноземних мов

ДВНЗ «Ужгородський національний університет», м.Ужгород, Україна

## ПРО РОЛЬ МОВЛЕННЕВОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ У ФОРМУВАННІ КУЛЬТУРИ ІНШОМОВНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

*У статті розглядається питання ролі мовленнєвої компетенції у формуванні культури іншомовного професійного спілкування майбутніх соціальних працівників. Провідною метою вивчення іноземної мови студентами, а в майбутньому соціальними працівниками стає іншомовна компетентність особистості, а бажаним результатом – використання іноземної мови як доступного засобу спілкування і збагачення досвіду фахової підготовки. Увага зосереджена на необхідності формування комунікативних умінь в процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.*

*Ключові слова: соціальний працівник, мовленнєва компетенція, мовленнєва поведінка, професійна компетентність, іншомовне спілкування, культура іншомовного спілкування.*

**Вступ.** У сучасних умовах глобалізації та євроінтеграції, коли країни прагнуть до співробітництва та взаємозбагачення у суспільній, економічній, політичній, культурній, науковій та інших сферах, великого значення набувають міжкультурні зв'язки представників різних держав, ефективність яких є необхідною передумовою налагодження контактів та взаємодії, досягненням взаєморозуміння та взаємовигоди. Процес взаємодії культур, що веде до їхньої уніфікації, викликає прагнення до культурного самоствердження і бажання зберегти власні культурні цінності. Стаючи учасниками будь-якого виду міжкультурних контактів, люди взаємодіють із представниками інших культур, що часто істотно відрізняються один від одного. Відмінності в мовах, національних нормах суспільного поводження, відношенні до виконуваної роботи найчастіше роблять ці контакти важкими і навіть неможливими.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз проблеми засвідчує, що методика формування іншомовної комунікативної компетенції досліджували як вітчизняні так і зарубіжні вчені-методисти: І.Башенко, І.Берман, В.Гнаткевич, Г.Китайгородська, Ю.Пассов, N.Schmitt та ін. Термін «культура професійного спілкування» трактується у працях С.Баукіної, Д.Бахманн-Медік, С.Бородай, Г.Гьорінг, Н.Колетвінової, Г.Хофстедте та ін. Теоретичні засади процесів формування культури спілкування та комунікативних умінь висвітлені у працях Н.Бабич, В.Біблера, А.Бодальова, В.Борщовецької, О.Крегера, Дж.Тьюсона, Д.Ягера та інші. Однак ми вважаємо необхідним постійно вдосконалювати шляхи навчання лексичного матеріалу, шукати нові можливості для підвищення ефективності формування лексичної та комунікативної компетенції. Сучасні методичні дослідження вказують на можливості нових освітніх технологій і методів, які слід використовувати у руслі комунікативного методу навчання. Провідний принцип комунікативного методу навчання – навчання у колективі і через колектив – забезпечує активну мовленнєву взаємодію всіх учасників навчального процесу, тобто інтерактивність.

**Метою статті** є розкриття ролі мовленнєвої компетенції у формуванні культури іншомовного професійного спілкування майбутніх соціальних фахівців.

**Виклад основного матеріалу.** Успіх професійної діяльності в багатьох сферах залежить від комунікативної компетентності фахівців. До таких сфер належить і соціальна робота. Спілкування в соціальній роботі має свої специфічні види і форми. Даний феномен можна розглядати як процес взаємодії соціального працівника

в широкому значенні і його колег та клієнтів, в якому акумулюються специфічні складові: взаєморозуміння, відносини, які формуються між комунікантами, взаємовплив, взаємодія, обмін інформацією.

У «Міжнародних етичних стандартах соціальної роботи» виділені стандарти етичної поведінки: взаємини з клієнтами, взаємини з агентствами та організаціями, взаємини з колегами, ставлення до професії. В силу своєї специфіки як засобу професійної діяльності соціального працівника спілкування, крім загальних властивостей, в 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 у відповідності з попередньо визначеними цілями професійної діяльності.

Спілкування соціального працівника і клієнта соціальної служби вважається найбільш ефективним у тих випадках, коли спілкування стає не тільки інструментом професійної діяльності, але й формує продуктивні відносини між учасниками комунікативної взаємодії, а цілі комунікативної діяльності досягаються кожним учасником комунікації. Культура професійного спілкування соціального працівника, – це соціально значимий показник його здібностей, уміння будувати взаємовідносини з іншими людьми, сприймати, розуміти, засвоювати, передавати зміст думок, почуттів, устремлень в процесі рішення тих задач, які виникають у ході професійної діяльності. Професійна культура не виникає спонтанно, сама по собі. Вона формується на основі певних умов здійснення професійної діяльності, вона ніби вибирає всі її особливості, виступає і важливою складовою частиною цієї діяльності і, одночасно, її засобом [1, с.51].

Мовлення як форма спілкування засобами мови відіграє головну роль в міжособистісній взаємодії, встановленні контактів і взаєморозуміння. Воно реалізується у щоденних актах мовленнєвої діяльності і поведінки. Мовленнєва поведінка, на думку І.Зимньої [5], проявляється в манері, характері мовленнєвих дій, включаючи соматичну активність. Якщо мовленнєва діяльність в основному спрямована на предметне інформування, то мовленнєва поведінка включає і передачу експресивної інформації, яка забезпечує регуляцію взаємовідносин з партнерами по спілкуванню. В структуру мовленнєвих дій, з яких складається мовленнєва поведінка, входять

суб'єкт, об'єкт, мета, зміст, а також засоби – вербальні і невербальні.

Мовленнєва поведінка підпорядкована загальноприйнятими нормам літературного мовлення – орфописним, лексичним, фразеологічним, морфологічним, синтаксичним. Згідно з “Загальноєвропейськими рекомендаціями з мовної освіти” [3, с.108], комунікативна мовленнєва компетенція складається з лінгвістичного, соціолінгвістичного і прагматичного компонентів, до кожного з яких входять відповідні знання, уміння і навички. Культура мовленнєвої поведінки зумовлена доцільним вибором і організацією мовленнєвих засобів, які в кожній конкретній ситуації спілкування при дотриманні лінгвістичних і етичних норм дозволяють ефективно вирішувати комунікативні задачі [9, с.54]. Однак, кожний акт професійної комунікативної взаємодії вимагає нестандартної мовленнєвої творчості, оскільки будується з врахуванням: ситуації спілкування, емоційного стану, індивідуальності партнера по спілкуванню, характеру відносин, які склалися між партнерами. Соціальному працівнику в процесі спілкування необхідна корекція поведінки в зв'язку з отримуваною зворотною інформацією від партнера по спілкуванню.

Успішна реалізація завдань спілкування передбачає високу культуру мовленнєвої поведінки соціального працівника, володіння його прийомами імпровізації, діалогізації, експресивності [2, с.75]. Суттєвими ознаками культури поведінки будь-якої людини, а тим більше 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.

У процесі спілкування соціальний працівник покликаний створювати відповідну комунікативну обстановку, яка б стимулювала мовленнєву активність клієнта. Важливо не вишукувати помилки чи неточності у висловлюваннях клієнта, а виражати дійсний інтерес до об'єкту інформацією, підкреслювати достоїнства, не наполягати на негайних відповідях, дати можливість подумати, не перебивати. Мовленнєвій взаємодії соціального працівника і клієнта властива певна динаміка, у якій відповідальним етапом є “наведення психологічних мостів”, намагання досягти згоди. Доцільно починати розмову з нейтральних проблем (останні політичні події, погода і т.д.). При цьому не варто вимагати негайних відповідей, уникати всього того, що може роз'єднати співбесідників. Наступний відповідальний етап – пошук спільних інтересів. Важливим подальшим етапом є прийняття рішення. І, нарешті, заключним етапом може бути спільне підведення підсумків, аналіз труднощів, планування подальших дій. Бажано закінчувати мовленнєвий контакт з клієнтом на оптимістичній ноті, щоб не залишити у нього відчуття комплексу неповноцінності, тривоги, образи і т.д. Слід 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.

За допомогою культури спілкування у своїй професійній діяльності соціальний працівник отримує раціональну достовірну інформацію та формує засоби розумової діяльності. У результаті цього досягається необхідна організація дій, формується правильно організований робочий процес і досягнення необхідної

мети. На сучасному етапі вирішальне значення набуває той факт, що студенти повинні володіти іноземною мовою як засобом міжкультурної комунікації, що припускає необхідність формування в них соціокультурної компетенції. Зміни, що відбуваються в нашій країні, а саме збільшення зарубіжних контактів, активізація процесів європейської та світової інтеграції, не могли не вплинути на соціальний статус іноземної мови. Істотно змінився соціальний контекст вивчення іноземної мови. Саме тому, як зазначає Л.Морська, в умовах сьогодення зростає значення ефективного викладання іноземних мов, пошуків нових, досконаліших підходів і технологій їх навчання, які забезпечили б досягнення високих результатів [8, с.1].

Одним із пріоритетних завдань навчання іноземних мов визнається формування у студентів соціолінгвістичної компетенції, що передбачає наявність знань про національно-культурні особливості країни, мова якої вивчається, про норми мовленнєвої та немовленнєвої поведінки її носіїв і вміння будувати свою поведінку відповідно до цих особливостей і норм.

Грунтуючись на положеннях комунікативно-етнографічного підходу, вивчення іноземних мов, очевидно, можна розглядати як мовну освіту, оволодіння комунікативною мовленнєвою і міжкультурною компетенцією. В.Зикова та В.Сафонова виокремлюють три компоненти в іншомовній комунікативній компетенції, зокрема, володіння відповідними мовними, мовленнєвими і соціокультурними знаннями, уміннями і навичками, що дозволяє індивіду комунікативно прийнятно і цілеспрямовано варіювати свою мовленнєву поведінку залежно від функціональних факторів одномовного чи двомовного спілкування [4, 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 повинна бути багатофункціональною, цілісною, гнучкою, мобільною. Вона розширює світогляд фахівця, дозволяє йому в сучасних умовах успішніше реалізовувати свою професійну діяльність (особливо співпрацю з зарубіжними партнерами), що дає підстави вважати її однією з універсальних основ професійної компетенції [7, с.97].

Д.Ізаренков підкреслює, що формування комунікативної компетенції у студентів немовних вищих навчальних закладів повинно характеризуватися чітко вираженою необхідністю професійної спрямованості [6, с.46]. Отже, здатність до іншомовного спілкування є сьогодні важливою характеристикою професійної компетентності фахівця.

Викладений матеріал дозволяє зробити наступні **висновки**. 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 і спілкування майбутніх соціальних 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 дозволить використовувати її для задоволення професійних потреб, реалізації ділових контактів і подальшого професійного самовдосконалення.

### Список використаної літератури

1. Введенская Л.А. Культура и искусство речи / Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. – Ростов-на-Дону: Изд.Феникс, 1995. – 576 с.
2. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я.Гойхман, Т.М.Надеина. – М.: ИНФРА, 1997. – 272 с.
3. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Науковий редактор українського видання проф. С.Ю.Ніколаєва. – К.: Ленвіт, 2003. – 273с.
4. Зыкова В.Н. Формирование иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции студентов судоводительских факультетов: дисс. ... канд.пед.наук: 13.00.02 / З.В.Николаевна. – СПб, 2002. –159с.
5. Зимняя И.А. Педагогические особенности воспитания речи в аудитории / И.А.Зимняя. – М.: Знание, 1989. – 51 с.
6. Козак С.В. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции будущих специалистов морского флота: дисс. ... канд.пед.наук: 13.00.04 / Козак Светлана Васильевна. – Одесса, 2001. – 224с.
7. Коннова З.И. Развитие профессиональной иноязычной компетенции будущего специалиста при многоуровневом обучении в современном вузе: дисс. ... докт.пед.наук: 13.00.08 / З.И.Коннова. – Тула, 2003. – 355с.
8. Морська Л.І. Теоретико-методичні основи підготовки майбутніх учителів іноземних мов до використання інформаційних технологій у професійній діяльності: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт.пед.наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти»; 13.00.02 «Теорія і методика навчання: германські мови» / Л.І.Морська. – Тернопіль, 2008. – 40с.
9. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения / Н.И.Формановская. – М.: Высшая школа, 1998. – 156 с.

Стаття надійшла до редакції 19.04.2017р .

#### Канюк Александра

кандидат педагогических наук, доцент  
доцент кафедры иностранных языков  
Государственное высшее учебное заведение  
«Ужгородский национальный университет», г.Ужгород, Украина

### О РОЛИ РЕЧЕВОЙ КОМПЕТЕНЦИИ В ФОРМИРОВАНИИ КУЛЬТУРЫ ИНОЯЗЫЧНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

*В статье рассматривается вопрос о роли речевой компетенции в формировании культуры иноязычного профессионального общения будущих социальных работников. Ведущей целью изучения иностранного языка студентами, а в будущем социальными работниками становится иноязычная компетентность личности, а желаемым результатом – использование иностранного языка как доступного средства общения и обогащения опыта профессиональной подготовки. Внимание сосредоточено на необходимости формирования коммуникативных умений в процессе профессиональной подготовки будущих социальных работников.*

*Ключевые слова: социальный работник, речевая компетенция, речевое поведение, профессиональная компетентность, иноязычное общение, культура иноязычного общения.*

#### Kanyuk Oleksandra

Candidate of Pedagogical Sciences, Ph.D., Associate Professor  
Department of Foreign Languages  
State Higher Educational Establishment «Uzhhorod National University»  
Uzhhorod, Ukraine

### TO THE ISSUE OF ROLE OF SPEECH COMPETENCE IN THE FORMATION OF CULTURE OF FOREIGN PROFESSIONAL COMMUNICATION OF FUTURE SOCIAL WORKERS

*The article discusses the role of verbal competence in the formation of a culture of foreign professional communication of future social workers. Every act of professional communicative interaction requires speech creativity since it is built while taking into account many factors – communication situations, individuality of a communication partner, his/her emotional state, the relationship between communication partners, etc. The author of the article has stressed that the aim of the study of a foreign language by today's students, future social workers, is foreign language competence of the individual, and the desired result – the use of a foreign language as a means of communication, enriching of experience of training. The main focus is on the need to develop communication skills in the process of training of future social workers.*

*Key words: social worker, speech/ professional competence, speech behaviour, foreign language communication, culture, foreign language communication.*