

УДК 364-7:81'243

## ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В КОНТЕКСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Канюк Олександра Любомирівна  
м.Ужгород

*Актуальність матеріалу, викладеного у науковій статті, обумовлена потребами професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до іншомовного ділового спілкування. Розкриті окремі аспекти комунікативної культури майбутніх соціальних працівників. Особлива увага приділяється оволодінню такими різновидами етикету, як комунікативний, мовний і мовленнєвий. Відзначається, що для досягнення взаєморозуміння в процесі іншомовного ділового спілкування, окрім володіння комунікативними засобами мови, важливо досягнути культурні особливості партнера спілкування.*

*Ключові слова: іншомовне ділове спілкування, культура спілкування, комунікативний етикет, соціальний працівник.*

За умов трансформації українського суспільства, нестабільності політичної, економічної, правової системи зростає значення соціальної роботи, мета якої полягає в регулюванні правових, економічних відносин людини з суспільством, наданні всебічної допомоги і підтримки кожному громадянину. Успішна реалізація завдань соціальної роботи неможлива без висококваліфікованих фахівців соціальної сфери, які повинні володіти відповідними професійними вміннями (когнітивними, конструктивними, організаційними, комунікативними та ін.). Для досягнення максимальної ефективності роботи, соціальний працівник повинен добре знати закономірності процесу комунікації та володіти культурою спілкування, оскільки професійно-ділова комунікація є основним інструментом технології професійної діяльності соціального працівника.

Сьогодні спостерігається тенденція до розширення міжнародних зв'язків у різних сферах науки, техніки, мистецтва і виробництва, інтеграції України в світову спільноту, що, безперечно, вимагає оволодіння майбутніми соціальними працівниками вміннями іншомовного спілкування. Для успішного розвитку і забезпечення конкурентоздатності на світовому ринку Україні потрібні фахівці, які здатні не тільки читати і перекладати спеціальну іноземну літературу, але й вступати в ділові та міжособистісні контакти.

Незважаючи на певні здобутки в дослідженні проблеми соціальної роботи як в цілому, так і окремих її аспектів, на сьогоднішній день поки що не існує загальноприйнятих підходів до розуміння соціальної роботи і професійної підготовки фахівців. Слід відзначити, що значний вклад у розвиток теорії і практики соціальної роботи і підготовку фахівців в Україні внесли: С.Архипова, В.Васильєв, Н.Гайдук, І.Грига, І.Зверева, Н.Кабаченко, А.Капська, І.Ковчина, І.Мигович, Л.Мищик, В.Поліщук, В.Полтавець, В.Сидоров, І.Трубавіна та інші. Питання підготовки фахівців до іншомовного спілкування частково проаналізовані в наукових

працях Н.Гайдук, В.Кемінь, І. Ключковської, Л. Ключко, Н. Микитенко, Л.Нагорнюк, Л.Онуфрієвої, Н.Соболь та інших. Проаналізувавши наукові роботи І.Анненкова, Н.Горбунова, В.Гриньова, В.Лівенцова, О.Пехоти, присвячені питанням професійного спілкування, питанням комунікативної культури – можна помітити, що проблема формування культури спілкування соціальних працівників не висвітлена і глибоко не досліджена.

С.Мельник цілком справедливо відзначає, що наявна соціальна ситуація висуває особливі вимоги до спеціалістів соціальної сфери, тому що цей складний вид діяльності передбачає наявність різнобічних знань, здібностей і досвіду. Питання підвищення ефективності діяльності працівників, які займаються підтримкою найбільш незахищених верств населення, мають високу соціальну значущість, оскільки їх професіоналізм є вирішальним фактором для реалізації соціальної політики. Тільки професійно підготовлені, компетентні працівники можуть захищати існуючу практику від руйнівних тенденцій, які неминуче супроводжують процес радикальних соціальних перетворень [4, с.22].

Нам імпонує позиція Н.Кривоконь стосовно того, що ефективна діяльність установ соціальної сфери значною мірою залежить від підбору, розстановки, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Для цього виду діяльності висококваліфікована підготовка фахівців має таке велике значення, яке вона не має для жодної іншої галузі, тому що до питань соціальної політики належить і регулювання зайнятості населення та ринку праці, і забезпечення гідних умов праці, і проблеми нормування, оплати, і, безумовно, пенсійне та соціальне забезпечення, соціальний захист населення, заходи щодо подолання бідності, охорони здоров'я, забезпечення права кожного на отримання освіти тощо [2, с.43].

Підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи до іншомовного спілкування особливого значення набуває в контексті Болонського процесу, оскільки володіння нормами міжкультурної професійно орієнтованої комунікації є важливою умовою налагодження міжнародних ділових контактів, мобільності студентів, викладачів та дослідників з метою доступу до можливості здобуття освіти, організації досліджень, викладання та стажування в Європейському регіоні. Володіння вміннями іншомовного спілкування набуває економічної цінності і розглядається як обов'язковий компонент професійної підготовки сучасних фахівців будь-якого профілю, в тому числі й фахівців соціальної сфери, оскільки сприяє більш ефективному формуванню їх професійної компетентності.

У "Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти" підкреслюється, що володіння вміннями іншомовного спілкування допоможе підготувати всіх європейців до зростаючих потреб міжнародної мобільності і тіснішої співпраці в галузі освіти, культури, науки, торгівлі, промисловості [1].

Сьогодні в Україні успішно функціонує низка іноземних фірм, благодійних фондів та організацій, розвивається міжнародний туризм, діють міжнародні проекти і програми в різних галузях, особливо в соціальній сфері, і попит на фахівців соціальної роботи, які володіють умінями іншомовного ділового спілкування, зростає. Вони працюють менеджерами з кадрових питань на спільних підприємствах, упорядниками рекламних проспектів, консультантами, референтами, адміністраторами, керівниками соціальних фондів, проектів, координаторами міжнародних програм, фахівцями з фандрейзінгу не тільки в Україні, але й інших європейських країнах, Канаді, США.

Отже, володіння сучасними фахівцями умінями іншомовного спілкування – об'єктивна суспільна цінність, соціальне замовлення суспільства. Тому цілком очевидно, що Україна повинна готувати соціальних працівників і фахівців інших галузей, які володіють принаймні однією з поширених європейських мов (англійська, німецька, французька). Проте, окрім володіння комунікативними засобами мови, важливо осягнути культурні особливості партнера спілкування. При спілкуванні з клієнтом, соціальний працівник повинен дотримуватись певних етичних принципів та норм (конфіденційність, повага, коректність).

Особливості професійного спілкування соціальних працівників і клієнтів значною мірою обумовлені етичними стандартами соціальної роботи, цінностями, культурними традиціями, віковими, інтелектуальними та іншими характеристиками клієнтів тощо. Якщо у звичайному спілкуванні механізми міжособистісної взаємодії діють спонтанно, то для соціальних працівників вони мають професійне значення. Тому вони й вимагають досконалого вивчення та оволодіння, вміння зважати на контекст і специфіку роботи з певним групами клієнтів. Так, для ВІЛ-позитивної людини важливо, щоб їй потиснули руку. Для неї це є ознакою того, що співрозмовник не боїться зараження, сприймає її як звичайну людину. Для людей похилого віку важливою є увага. Тож не треба шкодувати часу на вислуховування, співчуття, демонстрацію інтересу і поваги до їхніх заслуг і досвіду. Часом вони пропонують пригоститися чимось і їм важливо побачити, що це приймається. Запропонована ними (і прийнята!) чашка чаю свідчить про їхню потрібність, підвищує самооцінку. З дітьми бажано погратися, спробувати розвеселити, зацікавити чимось. Коли ж клієнт пригнічений, досить посидіти поруч і просто помовчати. Але завжди потрібно намагатися бути природним. Це досягається за єдиної умови: коли в соціальних працівників є бажання працювати з людьми і для людей.

У загальному вигляді етикет – це правила поведінки між людьми у різних ситуаціях. За етикетом суб'єкти комунікації упізнають етнічно (національно) або соціально (за родом занять, професією, релігією тощо) «своїх». Поняття «культура іншомовного спілкування» характеризують такі різновиди етикету: комунікативний, мовний і мовленнєвий. Комунікативний, або спілкувальний етикет – це дотримання узвичаєних норм поведінки у спілкуванні людей; мовний етикет – це система словесних форм увічливості, узвичаєних у певному суспільстві, певній спільноті (етнічній, територіальній, соціальній); мовленнєвий етикет – це мовний етикет у реалізації, тобто застосуванні у конкретних актах спілкування конкретними особами [5].

Діяльність соціальних працівників в будь-якій сфері (соціальна діагностика взаємовідносин у суспільстві, соціально-правовий захист населення, соціальна реабілітація, профілактика девіантної поведінки та ін.) має комунікативний характер. Соціальні працівники мають володіти значним комунікативним потенціалом. Така характеристика людини визначає якість її спілкування. У спілкуванні виділяють комунікативну (обмін інформацією), інтерактивну (обмін діями) та перцептивну (сприйняття один одного і встановлення взаєморозуміння) складові. І хоча вислуховування клієнта належить до найважливіших навичок соціальних працівників, останні мають підтримувати й розвивати бесіду, висловлюючи власне ставлення до почутого, ставлячи різноманітні запитання, щоб краще з'ясувати суть справи й залучити клієнта до спільного пошуку шляхів розв'язання проблеми, а в деяких випадках і вести переговори з клієнтом. Втім це не означає, що соціальних працівників слід розглядати як відносно більш компе-

тентних порівняно з клієнтами, а відтак ототожнювати з хитрощами та маніпулюванням.

І все ж найбільше значення в процесі комунікації соціальних працівників з клієнтом має вміння слухати й уміня говорити. Уміння слухати не випадково стоїть на першому місці. Адже тільки те, що він хотів нам сказати, ми можемо приймати певні рішення, що і як сказати йому у відповідь, які питання перед ним поставити.

Варто зазначити, що етикетне спілкування потребує досконалого знання і доречного вживання мовних і позамовних засобів вираження у всіх комунікативних ситуаціях. Отже, необхідною умовою успішного процесу спілкування є встановлення контакту з клієнтом. Контакт – це стан гармонії, сумісності, який сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості і встановленню робочих стосунків між клієнтом та соціальним працівником. Це необхідно для залучення клієнта до активної співпраці, підвищення його впевненості в тому, що професіонал розуміє його та зичить йому добра. Важливо пам'ятати про те, що різні клієнти вимагають різного підходу, тому соціальному працівнику неодмінно треба враховувати вікові, статеві, культурні особливості клієнтів.

На початку бесіди важливо створити атмосферу психологічного комфорту. У пригоді можуть стати факти, що свідчать не про вашу байдужість, а навпаки - зацікавленість у переживаннях людини: «Я розумію, що вас непокоїть (Ich verstehe, worüber Sie sich beunruhigen / wovon Sie beunruhigt sind / worüber Sie aufgeregt sind) . Вам це неприємно, і ви хотіли б позбутися (цієї проблеми)... (Für Sie ist das unangenehm und sie möchten dieses Problem loswerden / Das ist Ihnen wirklich (sehr) unangenehm, reden wir nicht mehr davon / Das finden Sie sehr unangenehm, und Sie möchten von diesem Thema abkommen). Давайте разом обговоримо цю проблему... (Wollen wir über dieses Problem zusammen diskutieren... / Besprechen wir dieses Problem zusammen!... / Wollen wir zu diesem Problem gemeinsam sprechen). Так, це дуже неприємно, що...» (Es ist sehr unangenehm, dass ... / Es ist sehr schade, dass... / Es tut mir leid, dass... ). Усе це має бути сказано так, щоб клієнт зрозумів, що розмова дуже потрібна соціальному працівникові, а не тільки йому самому. Встановлення контакту з клієнтом відбувається в перші три-чотири хвилини бесіди, потім слід перейти до наступного етапу спілкування.

Для того, щоб зорієнтуватись у ситуації, слід уважно вислухати клієнта, дати йому можливість висловитися, розкритися. А це вимагає від соціального працівника, з одного боку, уважного слухання, а з іншого - постійного виявлення зацікавленості, відвертості, доброзичливості й підтримки. Тут цілком доречними будуть уже розглянуті засоби рефлексивного слухання, тобто час від часу слід стимулювати розповідь клієнта, підбадьорювати його простими репліками на зразок: «Так-так, я вас уважно слухаю...» (Ja-ja, ich höre Ihnen aufmerksam zu... / Ich passe auf Sie auf...), «Зрозуміло...» (Selbstverständlich... / Klar... / Es versteht sich...), «І що далі?...» (Und dann?... / Was dann?...), «Так, звичайно...» (Ja, natürlich... / Selbstverständlich... / Genau... / Sicher... / Das stimmt...), «Продовжуйте, це справді важливо ...» (Setzen Sie, bitte, fort, das ist sehr wichtig... / Das ist ein ganz wesentlicher Punkt / Darauf lege ich größten Wert...), «Чи не змогли б ви зупинитися на цьому детальніше?...» (Könnten Sie, bitte, dazu Konkret darstellen? / Könnten Sie, bitte, ins Einzelne gehen? / Was meinen Sie dazu? / Sagen Sie doch auch mal etwas dazu! / Ich möchte gerne Ihre Meinung dazu hören).

Поряд з вислуховуванням клієнта соціальний працівник має підтримувати й розвивати розмову, висловлюючи власне ставлення до почутого, ставлячи різноманітні запитання, щоб краще з'ясувати суть справи та залучити клієнта до спільного пошуку шляхів розв'язання проблеми. Розвиток діалогу, отримання необхідної і якомога повнішої інформації значною мірою залежить від того, наскільки соціальні працівники вміють ставити запитання (відкриті, закриті), фокусувати розмову (на основній проблемі, клієнті, контексті, оточенні). Адже саме за допомогою цього бесіду спрямовують у потрібне русло, досягаючи мети в оптимальний термін.

Звичайно, важливо дотримуватися міри й такту, не бути надокучливим і стереотипним. Якщо людина хвилюється, слід заспокоїти її, сказавши, що докладете всіх зусиль, аби допомогти

розібратися у складному питанні. Іноді краще мовчки слухати співбесідника, не перебиваючи. Є багато випадків, коли клієнту важливо просто висловитись, як то кажуть, «відвести душу», «поплакатися комусь у жилетку». Вивільнення негативних емоцій та переживань, так звана вербалізація емоційних станів уже сама по собі є ефективним прийомом. «Випустивши пару», клієнт може більш виважено й об'єктивно оцінювати ситуацію і разом з соціальним працівником вести пошук шляхів розв'язання свого питання. У будь-якому випадку явною помилкою буде критика дій і думок клієнта, «виховні» розмови та дидактичні висловлювання типу «Як ви дійшли до такого життя?» (Wie sind Sie zu solchem Leben gekommen?)

Б.Лapidус стверджує, що необхідною умовою для встанов-

лення потрібного контакту в іншомовному спілкуванні є навіть вибір оптимальної тональності висловлювань, загальноприйнятої у певній спільноті залежно від дотримання мовленнєвого етикету, що дає можливість відобразити характер взаємодії і взаєморозуміння [3].

Таким чином, володіючи культурою іншомовного спілкування, соціальні працівники виконують складну функцію встановлення стосунків з клієнтом, знаходження спільної мови, правильної «тональності». Тим не менш, реальні ситуації включають етичний вимір, що визначає професійну поведінку соціальних працівників. І тому, компетентний в спілкуванні фахівець соціальної сфери зможе надати допомогу в умінні спілкуватися своєму клієнту і через це вирішити його проблему.

#### Література та джерела

1. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Науковий редактор українського видання проф.Юрїївна Ніколаєва. - К.: Ленвіт, 2003.- 273с.
2. Кривоконь Н.І. Професія працівника соціального захисту населення: вимоги та типізація / Наталія Іванівна Кривоконь // Практ.психологія та соц. робота. - 2000.-№4.-С.43-45.
3. Лapidус Б.А. Интенсификация процесса обучения иноязычной устной речи (пути и приемы) / Борис Аронович Лapidус. – М.: Высш. школа, 1970.– 64 с.
4. Мельник С.В. Перспективи підготовки фахівців для соціальної сфери / Сергій Вікторович Мельник // Соц.захист.- 2002.- №8.- С.22-25.
5. Радевич – Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Ярослав Костянтинович Радевич – Винницький. – К.: Знання. 2008.- 291с.

*Актуальность материала, изложенного в научной статье, обусловлена требованиями профессиональной подготовки будущих работников социальной сферы к иноязычному деловому общению. Раскрыты отдельные аспекты коммуникативной культуры будущих социальных работников. Подчеркнуто особое значение овладения такими разновидностями этикета, как коммуникативный, языковой и речевой. Отмечается, что для достижения взаимопонимания в процессе иноязычного делового общения, помимо владения коммуникативными средствами языка, важно постичь культурные особенности партнера общения.*

*Ключевые слова: иноязычное деловое общение, культура общения, коммуникативный этикет, социальный работник.*

*The relevance of material presented in the article is conditioned with the need of professional training of social work professionals to possess foreign language business communication. Particular aspects of communicative culture of future social workers have been considered. Much attention has been paid to mastering of etiquette: communicative, language and speech. It has been noted that to understand the process of foreign business communication besides possession of communication means of language it is important to understand the cultural characteristics of partner on communication.*

*Key words: foreign language, business communication, communication culture, communication etiquette, social worker.*