

УДК 37.016:81

РОЛЬ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ПІДГОТОВЦІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У КОНТЕКСТІ БОЛОНСЬКОГО ПРОЦЕСУ

Канюк О.Л.

У статті розглядається роль іншомовного ділового спілкування у підготовці майбутніх соціальних працівників у контексті Болонського процесу.

Ключові слова: спілкування, ділове спілкування, іншомовне спілкування, соціальний працівник, Болонський процес.

Постановка проблеми. Інтеграційні процеси у сфері вищої освіти європейських країн, започатковані Сорбонською декларацією від 25 травня 1998 року, що спрямовані на створення відкритого європейського простору вищої освіти, тривають. Україна є активним учасником модернізації вищої освіти, аналогічній загальноєвропейським стандартам [6].

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.). Особливо важливе значення мають комунікативні вміння, оскільки професійно-ділова комунікація є основним інструментом технології професійної діяльності соціального працівника.

Результати аналізу наукових джерел (І.Ключковська, З.Коннова, Н.Микитенко, Л.Морська) дають змогу стверджувати, що сьогодні, коли відбувається інтенсивне поглиблення міжнародних контактів України, активізація процесів європейської та світової інтеграції, володіння вміннями іншомовного ділового спілкування набуває особливого значення, розглядається як важлива складова професійної компетентності.

Сьогодні спостерігається тенденція до розширення міжнародних зв'язків у різних сферах науки, техніки, мистецтва і ви-

робництва, інтеграції України в світову спільноту, що, безперечно, вимагає оволодіння майбутніми соціальними працівниками вміннями іншомовного спілкування.

Аналіз останніх досліджень. У працях В.Г.Кременя, В.П.Андрущенка, І.В.Мороза, Т.В.Фінікова, Я.Я.Болюбаша та інших аналізується реалізація інтеграційних процесів у системі вищої освіти України відповідно до Болонської декларації. Курс України на європейську інтеграцію призводить до нових поглядів на якість і рівень життя і, в свою чергу, до нових підходів у сфері освіти і науки, до нових відносин та нових технологій навчання.

На сьогоднішній день існує суперечність між соціальним замовленням суспільства на фахівців різних галузей, які володіють вміннями іншомовного ділового спілкування, і реальним станом вирішення цієї проблеми. Причому практика показує, що сьогодні потрібні не просто спеціалісти, які можуть читати і перекладати з словником, а фахівці, які дійсно володіють іноземною мовою, можуть вільно читати наукову літературу мовою оригіналу, ефективно спілкуватися на особистісному і професійному рівнях, тобто мати навички професійно-ділового спілкування.

Метою цієї публікації є розкриття сутності іншомовного ділового спілкування у підготовці соціальних працівників у контексті Болонського процесу.

Виклад основного матеріалу. Успіх професійної діяльності представників багатьох професій в значній мірі залежить від їх умінь спілкуватися. В першу чергу це стосується професії педагога, психолога, соціального працівника. 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 такі специфічні складові, як взаєморозуміння, відносини, які формуються між комунікантами, взаємовплив, взаємодія, обмін інформацією.

В силу своєї специфіки як засобу професійної діяльності со-

ціального 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.

Ділове спілкування, як один із видів спілкування, який полягає у взаємодії партнерів при вирішенні проблем ділового співробітництва, є важливим аспектом професійної діяльності соціального працівника. 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, досягнення взаєморозуміння та взаємовигоди. Саме тому володіння вміннями іншомовного ділового спілкування набуває особливого значення, розглядається як важлива складова професійної компетентності.

В “Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти” [1, с.3] дуже слушно підкреслюється, що оволодіння вміннями іншомовного спілкування допоможе:

- підготувати усіх європейців до зростаючих потреб міжнародної мобільності і тіснішої співпраці в галузі освіти, культури та науки, торгівлі і промисловості;
- сприяти взаємному розумінню і терпимості, повазі до особистості і культурних відмінностей шляхом більш ефективної міжнародної співпраці;
- підтримувати і розвивати далі багатство і різноманітність європейського культурного життя шляхом глибшого взаємного пізнання національних та регіональних мов, що вивчаються;
- попереджувати небезпеку, що може бути результатом маргіналізації тих, у кого недостатньо розвинені вміння, необхідні для успішного спілкування в інтерактивній Європі.

Ці положення відображені і в галузевих стандартах вищої освіти підготовки фахівців в Україні, затверджених в 2002 році. Зокрема, передбачається, що студенти після закінчення вищого навчального закладу повинні володіти такими вміннями:

- здійснювати усні контакти в ситуаціях іншомовного професійного спілкування, застосовуючи лексико-граматичний мінімум у певній галузі, під час усних ділових контактів, із використанням прийомів і методів усного спілкування і відповідних комунікативних методів;
- здійснювати письмові контакти в ситуаціях професійного спілкування, використовуючи лексико-граматичний мінімум у певній галузі та іншомовні (друковані, електронні) джерела, в умовах письмових ділових контактів із використанням прийомів і методів письмового спілкування та відповідних методів оформлення ділової документації;
- у виробничих умовах, опрацюовуючи професійно орієнтовані іншомовні джерела, розширювати лексико-граматичний рівень;
- у виробничих умовах під час усного та письмового спілкування за допомогою відповідних методів застосовувати компоненти соціолінгвістичної компетенції для досягнення взаємного порозуміння.

Немає жодних сумнівів в тому, що Україна повинна мати в своєму розпорядженні висококваліфікованих спеціалістів в різних галузях, які добре володіють принаймні однією з поширених європейських мов. Причому, практика показує, що сьогодні потрібні не такі спеціалісти, які можуть читати і перекладати зі словником, а фахівці, які дійсно вільно володіють іноземною мовою, можуть читати наукову літературу, періодичну пресу в оригіналі, спілкува-

тися на особистісному і професійному рівнях.

Вітчизняна дослідниця І.Ключковська наголошує, що підготовка фахівців до іншомовного спілкування особливо важливого значення набуває в контексті Болонського процесу, оскільки володіння іноземною мовою є важливою умовою для налагодження міжнародних ділових контактів, створення спільних підприємств, інтенсифікації взаємодії з закордонними колегами, а також, як зазначено в Болонській конвенції, для мобільності студентів, викладачів та дослідників з метою доступу до можливості одержання освіти, проведення досліджень, викладання та стажування в Європейському регіоні. У зв'язку з цим, знання іноземних мов набуває економічної цінності і розглядається як обов'язковий компонент професійної підготовки майбутніх фахівців [3, с.1].

Подібну думку висловлює Л.Морська, яка відзначає, що збільшення зарубіжних контактів нашої держави, активізація процесів європейської та світової інтеграції суттєво підвищує значущість іноземних мов у системі освіти, саме тому в умовах сьогодення зростає значення ефективного викладання іноземних мов, пошуків нових, досконаліших підходів і технологій їх навчання, які забезпечили б досягнення високих результатів [4, с.1].

Н.Микитенко небезпідставно стверджує, що іншомовна комунікативна компетентність може підвищити конкурентоспроможність випускників на ринку праці й забезпечити їх соціальну адаптацію засобами ефективної професіоналізації [5, с.186].

На сучасному етапі розвитку суспільства не можна дозволити собі чекати, коли цікаву зарубіжну наукову статтю перекладуть і надрукують, бо наука дуже швидко розвивається, і те, що було новим учора, завтра вже може втратити актуальність. Саме тому все більшого значення набуває функція іноземної мови як засобу формування професійної спрямованості, поглиблення інтересу до майбутньої професії, намагання отримати знання з різних джерел, одним з яких стає володіння уміннями усного і письмового іншомовного спілкування, яке дає можливість знайомитися з досягненнями науки і практики в конкретній професійній галузі за рубежом, брати участь у міжнародних проектах і програмах, продовжувати навчання в одній із зарубіжних країн, займатися науковими дослідженнями, а також успішно працювати в зарубіжних фірмах, яких з кожним роком в Україні з'являється все більше.

Не можемо не зауважити особливої актуальності всього вищесказаного саме для прикордонних регіонів, до яких належить, наприклад, Закарпатська область, унікальність якої полягає в тому, що тут проживають представники багатьох національностей. В деяких населених пунктах, де компактно розміщені угорці, румуни, німці, словаки, поряд з державною мовою активно використовується мова національних меншин не тільки в побутовому спілкуванні, але і в державних установах, навчальних закладах.

Слід також відзначити, що в пошуках кращої долі частина закарпатців ще в довоєнні роки емігрувала в США, Канаду, Австралію, Велику Британію, Австрію, Німеччину, Ізраїль і сьогодні вони активно підтримують зв'язки з рідною, яка проживає в Закарпатті, надають гуманітарну допомогу дитячим будинкам, медичним закладам, дитячим будинкам сімейного типу, інтернатам для людей похилого віку тощо.

Закарпатська область межує з чотирма державами Євросоюзу, входить до складу Карпатського Євро регіону, що сприяє розвитку міжнародних ділових контактів і передбачає необхідність умінь іншомовного ділового спілкування. Останнім часом в області успішно працює ціла низка іноземних фірм, швидкими темпами розвивається міжнародний туризм, реалізуються різні міжнародні програми і проекти, і попит на спеціалістів, які володіють уміннями і навичками іншомовного ділового спілкування, є надзвичайно високим.

В першу чергу, це стосується випускників економічного, юридичного факультетів, міжнародних відносин, комп'ютерних технологій і, чи не найбільше, фахівців соціальної сфери. Значна частина спеціалістів соціальної роботи, які володіють навичками іншомовного ділового спілкування, працюють менеджерами з кадрових питань на спільних підприємствах, спеціалістами по зв'язках з громадськістю, упорядниками рекламних проспектів, екскурсоводами, консультантами, референтами, адміністраторами, керівниками соціальних проектів, координаторами міжна-

родних програм не тільки в області, але й сусідніх європейських країнах (Словаччина, Угорщина, Румунія). Окремі випускники відділення соціальної роботи продовжують навчання, або працюють в США, Великій Британії, Швейцарії, Австрії.

Автори вітчизняного навчального посібника "Інновації у соціальних службах" слухачі зауважують, що сучасна соціальна робота є професійною діяльністю, яка потребує творчих підходів як до пошуку нових методик надання допомоги клієнтам, так і до пошуків джерел фінансування (фандрейзінгу) [2, с.6].

Реалізація ж завдань фандрейзінгу, безперечно, буде більш успішною за умови знання іноземних мов, володіння вміннями іншомовного ділового спілкування, тому що значна частина коштів у соціальній сфері забезпечується іноземними спонсорами.

Ця функція, на нашу думку, повинна реалізовуватися у вищих навчальних закладах через організацію всього навчального процесу, зміст самого навчального матеріалу, його професійну спрямованість, а також через методи подачі цього матеріалу, форми взаємодії викладачів і студентів в навчальному процесі. Підкреслимо, що при цьому досягнення далекої стратегічної мети – професійного становлення спеціаліста – буде опосередковано досягненням ближчих тактичних цілей, зв'язаних з оволодінням іншомовними комунікативними вміннями.

Слід також підкреслити, що в Україні діловому мовленню, фактично, тільки починають навчати спеціалістів, в той час, як у більшості західних країн – це невід'ємний атрибут соціально-економічного ладу, де ділове спілкування пронизує всі сфери життя, тому в даному випадку вивчення іноземної мови слугує важливим джерелом інформації і засобом озброєння вміннями ділового спілкування майбутніх фахівців через відповідну організацію навчального процесу. Так, наприклад, аутентичні матеріали ділових бесід, телефонних розмов, а також ділових записів, які використовуються на практичних заняттях з іноземної мови, допомагають студентам оволодіти знаннями і вміннями використання відповідних "кліше" не тільки в іноземній мові, але й рідній.

Аналізуючи іншомовне ділове спілкування, підкреслимо, що мова йде не тільки про оволодіння професійною інформацією і лінгвістичними знаннями, але й інтерактивними знаннями, вміннями, навичками.

Міжособистісний аспект професійної ділової взаємодії виступає на перший план в таких ситуаціях, як налагодження особистих контактів з іноземними колегами, написання ділових листів, ведення телефонних розмов, проведення презентацій, нарад, переговорів. Володіння нормами і правилами ділового спілкування особливо важливе в міжкультурній професійній взаємодії. Успішний результат інтерактивних ситуацій ділового спілкування в значній мірі визначається умінням налагодити міжособистісний аспект професійної комунікації, який залежить від усвідомлення і знання етапів ситуації, стратегій і тактик кооперативного партнерства, інтерактивних мовленнєвих сигналів, специфіки ділової культури партнерів, знання тезаурусу конкретного професійного середовища і головне – уміння адекватно інтерпретувати комунікативну інтенцію партнера.

Отже, все вищесказане дає нам підстави розглядати іншомовне ділове спілкування як вид чітко регламентованого спілкування, яке передбачає володіння партнерами відповідним рівнем іншомовної професійної компетентності для встановлення, розвитку і поглиблення контактів в ситуаціях іншомовного спілкування, змістом яких є соціально-значима спільна діяльність, спрямована на вирішення проблем шляхом співставлення предметних позицій, різних точок зору, і пошуку прийнятних для всіх партнерів варіантів розв'язку.

Висновки. Таким чином, уміння іншомовної ділової комунікації розглядається як важлива характеристика професійної компетентності сучасного фахівця і, відповідно, формування вмінь іншомовного ділового спілкування має бути невід'ємним компонентом професійної підготовки фахівців будь-якого профілю, в тому числі й соціальних працівників, для яких спілкування є основним інструментом технології професійної діяльності. Оскільки на сьогоднішній день у соціальній сфері реалізується найбільша кількість міжнародних програм і проектів, необхідність володіння вміннями іншомовного професійно-ділового спілкування фахівцями соціальної роботи є очевидною.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з вивченням проблем іншомовного ділового спілкування, як важливої складової професійної підготовки майбутніх фахівців.

Література

1. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Науковий редактор українського видання проф. С.Ю.Ніколаєва. – К.: Ленвіт, 2003. – 273 с.
2. Кабаченко Н. В. Інновації у соціальних службах: Навч. Посібник / Н.В.Кабаченко, Т.В.Семигіна. – К.: "Пульсари", 2002. – 168 с.
3. Ключковська І. М. Структурування змісту інтегративного підручника з іноземних мов для майбутніх фахівців інженерних спеціальностей: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 "Теорія і методика професійної освіти" / Ірина Михайлівна Ключковська. – Тернопіль, 2006. – 20 с.
4. Микитенко Н. Феномен іншомовної професійної компетентності майбутніх фахівців нефілологічних спеціальностей / Наталія Микитенко // Підготовка соціальних педагогів та соціальних працівників в Україні в контексті Болонського процесу: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (Чернівці, 13-14 грудня 2007 р.). – Чернівці: Рута, 2007. – 383 с.
5. Морська Л. І. Теоретико-методичні основи підготовки майбутніх учителів іноземних мов до використання інформаційних технологій у професійній діяльності: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук: спец. 13.00.04 "Теорія і методика професійної освіти"; 13.00.02 – Теорія і методика навчання германської мови / Ллілія Іванівна Морська. – Тернопіль, 2008. – 40 с.
6. Степко М.Ф. Вища освіта України і Болонський процес: Навч. Посібник / [М.Ф.Степко, Я.Я.Болюбаш, В.Д.Шинкарук, В.В.Грубіно, І.І.Бабиць]. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2004. – 383с.

Канюк О.Л.

Роль іноязычного делового общения в подготовке социальных работников в контексте Болонского процесса

В статье рассматривается роль иностранного делового общения будущими специалистами социальной сферы в контексте Болонского процесса.

Ключевые слова: общение, деловое общение, иноязычное общение, работник социальной сферы, Болонский процесс.

Kanyuk O.L.

The role of foreign language communication in the training of social workers in the context of Bologna process

The author of the article has considered the role of foreign language communication in the training of future social workers in the context of Bologna process.

Key words: communication, foreign language communication, social worker, Bologna process.