

ПРОЦЕС ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ НА БАКАЛАВРІАТІ

Канюк Олександра Любомирівна,
м.Ужгород

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, обумовлена загальними потребами суспільства у підготовці висококваліфікованих фахівців соціальної роботи, які повинні володіти відповідними професійними вміннями. Особливо важливе значення мають комунікативні вміння, а зокрема, вміння іншомовного ділового спілкування, оскільки професійно-ділова комунікація є основним інструментом технології професійної діяльності соціального працівника.

Ключові слова: спілкування, іншомовне ділове спілкування, вміння, знання, ситуації ділового спілкування, кліше, рольова справа, ділова гра, етюд.

Постановка проблеми. Вихід України у Європейський та світовий простори, нові політичні, соціально-економічні та культурні реалії вимагають певних трансформацій у професійній підготовці майбутніх фахівців у вищих навчальних закладах. Сучасний стан міжнародних зв'язків України в різноманітних сферах життєдіяльності вимагає оволодіння майбутніми працівниками відповідними професійними вміннями, і зокрема, вміннями іншомовного ділового спілкування.

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.

Аналіз останніх досліджень. Слід відзначити, що загальні аспекти підготовки фахівців до іншомовного спілкування частково розглядаються у працях Н.Гайдук, В. Кемінь, І. Ключковська, Л. Ключко, Н. Микитенко, Л. Нагорнюк, Л. Онуфрієва, Н. Соболь та інші. Але питання формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи у вітчизняній психолого-педагогічній літературі не розглядалися.

Мета статті – простежити процес формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніми фахівцями соціальної роботи на бакалавріаті.

Виклад основного матеріалу. Для розв'язання завдань нами була проведена діагностика наявних знань і вмінь іншомовного ділового спілкування серед студентів 1-х курсів, а також студентів випускних курсів відділення «соціальна робота». Результати дослідження засвідчили, що в умовах традиційного навчання іноземним мовам у вищих навчальних закладах підготовка майбутніх фахівців до іншомовного професійного, в тому числі ділового, спілкування не є ефективною. Тому нами була розроблена, обґрунтована і апробована авторська програма підготовки майбутніх фахівців до іншомовного ділового спілкування. Для проведення експерименту нами була виокремлено експериментальну групу (англійська і німецька) та контрольну (французька). Процес формування вмінь іншомовного ділового спілкування на даному етапі навчання – 1-4 курс, передбачав підготовчий і початковий етапи.

Підготовчий етап реалізовувався впродовж навчання студентів на 1-2 курсах, згідно існуючих програм і навчальних планів. Його особливістю у нашому дослідженні була чітка професійна спрямованість вивчення іноземної мови майбутніми фахівцями соціальної роботи, тобто, всі тексти, вправи, завдання підбиралися з урахуванням специфіки професійної діяльності соціального працівника. З цієї метою були розроблені і видані спеціальні навчальні посібники, якими забезпечувалися всі студенти. Відзначимо основні стратегії навчання, які використовувалися на цьому етапі: стратегія повторення(диференційований відбір найбільш важливих одиниць інформації, які слід повторювати і зосередитись на їх засвоєнні, передбачає конспектування, виокремлення

основних пунктів); стратегії уточнення(пошук елементів, які можуть бути додані до головного матеріалу, використання візуальних образів, постановка уточнювальних запитань); стратегії узагальнення і перефразування(виключення надмірної і не занадто важливої інформації, зосередження на основному, уміння своїми словами відтворити зміст отриманої інформації); організаційні стратегії опрацювання матеріалу(запам'ятовування і відтворення в пам'яті, складання списку термінів, запитання і формулювання відповідей); емоційні стратегії(підтримка мотивації, керування переживаннями, усвідомлення необхідності зосередження на засвоєнні даної інформації).

Підготовчий етап покликаний закласти основу для формування вмінь ділового спілкування. На цьому етапі формується первинний загальний досвід іншомовного спілкування, засвоюються мовленнєві одиниці і зразки з подальшим використанням їх у нескладних ситуаціях професійного ділового спілкування.

Наступний етап, який ми назвали початковим, тому що саме тут розпочинався процес активного і цілеспрямованого формування вмінь іншомовного ділового спілкування, охоплював період навчання студентів на 3-4 курсах. Цей етап ми вважаємо основним у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування, тому зупинимось на його аналізі більш докладно.

Перш за все підкреслимо, що саме цей період є найбільш сприятливим для формування у студентів вмінь іншомовного ділового спілкування, оскільки студенти 3-го курсу вже оволоділи загальними вміннями іншомовного спілкування, а також отримали певні знання з теорії і методики соціальної роботи, загальної, вікової, педагогічної і соціальної психології, основ української ділової мови.

Цей етап починався з оволодіння відповідним мовленнєвим матеріалом і операціями з матеріалом (формування первинних вмінь ділового спілкування) і завершувався оволодінням мовленнєвими діями і діяльністю в цілому (формування вторинних вмінь).

На першому етапі нами зверталася значна увага на засвоєння студентами найбільш поширених кліше, тобто стереотипних висловлювань при вітанні, знайомстві, висловлюванні подяки, співчуття, повідомленні негативної інформації, прощанні, вибаченні тощо.

При засвоєнні студентами найбільш поширених кліше, ми наголошували, що в діловому спілкуванні на іноземній мові взаємодія учасників і система їх відносин має стандартизований національно-стереотипний характер. Вступаючи в ділові контакти, партнери є не тільки представниками певної соціальної категорії, але і носіями мови, культури конкретної країни, регіону. Кожна лінгвокультурна спільнота має свої правила, ритуали і норми поведінки, які проявляються в національному стилі спілкування. Наприклад, деякі властивості національного характеру німців проявляються у їх висловлюваннях, для яких характерним є чіткість, лаконічність, точність, аргументованість.

Так, в німецькій культурі ввічливість можна виразити за допомогою різних стереотипованих фраз-кліше, в яких переважають такі граматичні форми як Konjunktiv.

В процесі звертання слід враховувати дистанцію, яка визначається рангом соціальної позиції:

Guten Tag, Herr(Frau Shmidt) – дистанція, прізвище;
Herr Direktor – дистанція, ранг;
Sehr verehrte – дистанція, безособистісне звернення;
Hallo, Manfred – дистанція, ім'я.

Привітання завжди передують постановці проблеми. При цьому слід поглянути на партнера по спілкуванню дружельно. Між привітанням і першим питанням обов'язково є пауза, щоб партнер мав змогу відповісти на привітання. Не зайвим буде прояв готовності надати допомогу:

Wie kann ich Ihnen helfen ? Чим я можу вам допомогти?

Was kann ich für Sie tun? Що я можу для вас зробити?

Отже, іншомовне ділове спілкування не може бути повноцінним, якщо комуніканти не знають і не дотримуються правил і норм поведінки, прийнятих в іншій культурі.

В процесі нашої експериментальної роботи чільне місце було відведено використанню такої цікавої методики як адаптація студентів до віртуального мовного середовища, яке створювалося за допомогою сучасних аудіовізуальних технічних засобів (аудіо-записи на CD-носіях та відеоматеріали на DVD-носіях).

Процес формування вмінь ділового спілкування студентів під час експериментальної роботи був організований як процес постійного вирішення мовленнєвомислительних завдань на основі найпростіших ситуацій ділового спілкування, в результаті чого створювався зв'язок мовленнєвих одиниць, що забезпечує здатність переносу засвоєного мовленнєвого матеріалу в нові ситуації ділового спілкування. Ми вважаємо за можливе розглядати вправи (мовленнєві завдання) як мінімальну одиницю організації реального навчального процесу. В процесі експериментальної роботи на першому етапі ми використовували такі типи вправ: інформаційні, операційні, мотиваційні.

Інформаційні вправи використовувалися на дифузному репродуктивному етапі формування вмінь ділового спілкування і забезпечували осмислення і засвоєння мовного матеріалу. Прикладом інформаційної вправи може бути завдання прочитати діалог “Знайомство” і перекласти його на українську мову, відшукати слова і вирази, які допоможуть представити самого себе чи свого колегу.

Операційні вправи допомагали вдосконалювати використання мовного матеріалу, доводити його до рівня автоматизму (навички), вільно оперувати мовними одиницями. Фактично, операційні вправи є продовженням і подальшим розвитком інформаційних, вони готують студентів до здійснення мовленнєвої діяльності. Прикладом операційних вправ може бути робота з лексичними і граматичними сполученнями, використання їх в тексті. Наприклад, пропонується діалог, в якому клієнт соціальної служби домовляється про зустріч. Деякі слова і репліки спеціально пропущені і завдання студентів – доповнити діалог можливими відповідями, використовуючи засвоєний мовний матеріал.

Мотиваційні вправи застосовувалися з метою розвитку і вдосконалення уміння здійснювати мовленнєві дії в умовах, максимально наближених до реальних. Наприклад, студентам пропо-

нується скласти діалог, репліки якого конкретно формулювались заздалегідь.

Навчаючи студентів правильно вживати слова, вирази, інтонації стосовно мети комунікації на першому етапі навчання доцільно використовувати різні навчально-методичні прийоми. Комунікативні завдання, які ставляться майбутньою професійною діяльністю студентів і вирішуються в ситуаціях ділового спілкування визначають кінцевий продукт – мовленнєву поведінку. Підхід до навчання іншомовному діловому спілкуванню як до навчання в кінцевому рахунку мовленнєвої поведінці в ситуаціях ділового спілкування дозволив організувати навчальний процес як процес вирішення комунікативних завдань, які поступово ускладнюються.

Моделювання ситуацій, в яких студенти залучаються до ділового спілкування, забезпечило формування вмінь, зв'язаних з реалізацією певного комунікативного наміру в конкретній мовленнєвій ситуації. Моделі сукупності обставин, які імітували реальні ситуації ділового спілкування і використовувалися на заняттях як засоби стимуляції іншомовного спілкування, ми визначаємо як навчальні мовленнєві ситуації ділового спілкування. Засобами навчальних мовленнєвих ситуацій на занятті створювалися умови, які дозволяють формувати можливі мовленнєві дії. Відомо, що багаторазове вирішення типових мовленнєвих ситуацій створює стійку модель розв'язання конкретного професійного завдання і формування мовленнєвої поведінки майбутнього фахівця [2, с.91]. Тому у запропонованих ситуаціях і вправах максимально враховувались особливості соціальної роботи і, відповідно, професійного ділового спілкування з різними категоріями клієнтів: дітьми і молоддю, особливо з проблемами у поведінці; людьми похилого віку; особами з ментальними, фізичними і психічними вадами; схильними до вживання алкоголю, наркотиків; особами, які потерпіли від насильства, представниками різних соціальних установ, благодійних фондів тощо.

Наприклад, студентам пропонується орієнтовна модель ситуації спілкування спонсора з благодійної організації США (комуніканти 1) і директора вітчизняної школи-інтернату для дітей з обмеженими можливостями (комуніканти 2) стосовно організації літнього оздоровчого табору для дітей. Зауважимо, що ситуація максимально наближена до реального життя і схематично може бути представлена наступним чином (рис. 1.1):

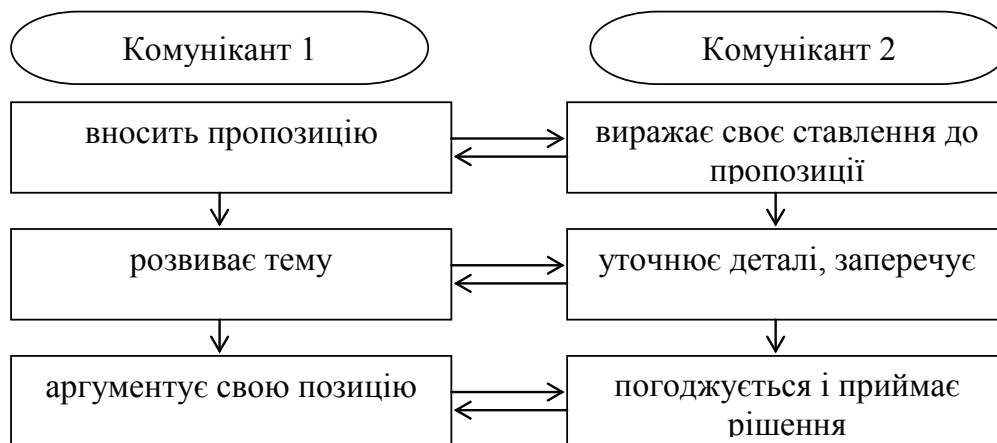


Рис. 1.1. Орієнтовна модель взаємодії у комунікативній ситуації

На першому етапі формування вмінь ділового спілкування у студентів широко застосовувалася робота в групах, які відзначалися малою структурованістю, достатньою свободою дій і давали можливість подолати можливі бар'єри спілкування.

Так, працюючи в групі, студенти, наприклад, оволодівали уміннями представити себе (назвати прізвище, організацію, посаду, вручити візитну карточку, відреагувати на представлення співбесідника), дотримуючись при цьому всіх правил ділової етики. Їм були запропоновані для прослуховування діалог-ситуації “Представлення ділових партнерів” (представників фірм, орга-

нізацій, соціальних служб та їх клієнтів). Наступним кроком був аналіз і порівняння самостійно створених і прослуханих ситуацій, виявлення найбільш типових для ділового спілкування фраз і реплік, їх відмінність від спілкування в побуті. Студенти працювали парами за попередньо запропонованою схемою “знайомства” ділових партнерів, а також в групах з трьох чоловік (представлення ділового партнера колезі по фірмі, або клієнта соціальної служби іншому працівникові, більш компетентному в питаннях, з якими звернувся в службу клієнт).

Наступне завдання – представити ділового партнера, колегу

надати про нього лаконічну, але досить вагому і об'єктивну інформацію.

Для активізації процесу оволодіння уміннями ділового спілкування нами поряд з аудіо матеріалами застосовувались відеозаписи, які дозволяють демонструвати різні зразки поведінки. Так, при вивченні теми "Влаштування на роботу" студентам було запропоновано переглянути ситуацію, яка мала місце в Центрі зайнятості, але при цьому звук був виключений. Студенти повинні були перевести образну інформацію в вербальну, понятійну. Таким чином, процес сприймання ставав більш активним, передбачав обов'язкову діяльність з боку студентів. Для підтвердження правильності або помилковості відповідей студентів повторний перегляд ситуації був озвученим. Це давало можливість студентам не тільки порівнювати свої відповіді з оригіналом, але ще раз мислено відтворити дану сцену, а в майбутньому використовувати засвоєну лексику в аналогічних ситуаціях ділового професійного спілкування. Не виключено, що окремі молоді люди після закінчення вузу спробують працевлаштуватися за кордоном, тим більше, що з кожним роком такі можливості розширюються, і здобуті знання іншомовного ділового спілкування можуть бути корисними їм самим.

Рольові вправи діалогічного характеру є одночасно метою і ефективним засобом оволодіння вміннями ділового спілкування [3]. Різні модифікації цих вправ, зумовлені видами взаємодії партнерів при здійсненні ділового спілкування, забезпечували поступове формування умінь і навичок реалізації комунікативної взаємодії від рівня репліки в діалозі, яка може представляти собою елементарну операцію, до розгорнутого висловлювання, яке є результатом складних мислительних дій.

Модельовання спілкування, яке передбачає наявність професійних завдань, вимагає представити будь-яку вправу (навіть призначену для автоматизації умінь) не як механічну операцію, а як ситуацію, що імітує внутрішню організацію ділового спілкування і способи поведінки в процесі цього спілкування.

Вирішуючи комунікативно-пізнавальні завдання, студенти оволодівали мовленнєвими засобами мимовільно, співвідносили спосіб вирішення завдань із змістовою, а не з формальною стороною. Під комунікативним завданням розуміємо різновид навчального завдання, вирішення якого можливе тільки в процесі спілкування групи індивідів. Центром комунікативного завдання є проблема, спільне вирішення якої становить мету мовленнєвих дій комунікантів.

Так, наприклад, студенти отримували наступне завдання: "Вам доручили зустріти в аеропорту (залізничній станції) ділового партнера по спільному бізнесу, проекту (або учасника міжнародної конференції). Поговоріть з гостем в даній ситуації". Деякі студенти були здатні самостійно скласти діалог, іншим пропонувалися схеми-опори з ключовими словами, фразами, репліками (наприклад: *дозвольте представитися; мені доручено вас зустріти; як ви доїхали; яка у вас зараз погода; чи були ви в нашій країні раніше; чи бажаєте мати карту міста; ви будете проживати в готелі (назва); чи потрібен вам перекладач і т.п.*).

На заняттях широко використовувалися так звані етюди, які представляли собою запропоновані студентам закінчені сюжети, в розвитку яких мала місце реалізація загальної і мовленнєвої взаємодії діючих осіб у відповідності з тими обставинами, які передбачалися сюжетом. Сюжет включав опис однієї або кількох логічно зв'язаних ситуацій, в яких реалізовувались дії персонажів.

На перших етапах формування вмінь іншомовного ділового спілкування мало місце просте відтворення ("програвання") етюдів з готовим сюжетом. При ознайомленні з етюдом визначалась мета і завдання кожного виконавця ролі, конкретні обставини розвитку сюжету і поведінки персонажів. Робота над етюдами проходила на занятті. Студентам дозволялося користуватися словниками. Іноді розучування етюдів було домашнім завданням, а результати перевірялися на занятті, що давало можливість зекономити час.

Відзначимо, що слід розрізняти мікро-і макроетюди в залежності від кількості діючих осіб. Зазвичай мікроетюди використовувалися нами як форма активізації мовленнєвого матеріалу в межах однієї теми. Змістом макроетюдів були фрагменти по вивчених

темах. Цей вид роботи має значні можливості для активізації проведеного матеріалу в творчій мовленнєвій діяльності студентів.

Наприклад, після вивчення тем "Представлення", "Телефонна розмова". "Ділова зустріч" студентам для творчої роботи був запропонований етюд "Відвідання вашого закладу партнерами по проекту з США". Відзначимо, що даний етюд максимально наближений до реального життя. Так, студенти відділення соціальної роботи Ужгородського національного університету проходять практику в Часлівській спеціальній школі-інтернаті, де реалізовується міжнародний проект "TOUCH" (Україна – США), в якому бере участь і кафедра соціології і соціальної роботи УжНУ, тому студенти мають можливість часто зустрічатися з іноземними партнерами проекту і навіть виконують окремі доручення.

Запропонований етюд передбачав такі мікроетюди і комунікативні завдання, як скласти програму перебування в Україні ділових партнерів з США, попередньо вислати її факсом або електронною поштою, а потім обговорити деталі по телефону; написати запрошення; подзвонити і уточнити час приїзду і вид транспорту, яким планують скористатися ділові партнери; зустріти їх; представити колегам; показати місто тощо. І, нарешті, проведення ділової зустрічі, переговори, прийняття рішень.

Зауважимо, що, плануючи роботу над етюдами, розробляючи ділові ігри, ми опиралися на знання і практичний досвід студентів, здобутих ними під час вивчення курсів "Ділова українська мова", "Соціальна психологія", "Соціальна педагогіка", "Вікова і педагогічна психологія", "Групова робота", "Індивідуальна робота" та інші.

Наприклад, пропонується ситуація, яка вимагає, перш за все, певні знання з вікової і педагогічної психології: "До соціального працівника звертається мати, яка одна виховує сина. Батько покинув сім'ю зразу ж після народження дитини. Хлопчик відвідував дитячий садок, зараз навчається у молодших класах загальноосвітньої школи. Мати дуже стурбована тим, що хлопчик позбавлений можливості спілкуватися з чоловіками (в сім'ї, дитячому садочку і в школі його вихованням займаються тільки жінки). Яким сформується його характер?"

Робота над етюдами тісно зв'язана з діловою грою, тобто розігруванням ситуацій в сфері діяльності конкретних спеціалістів. Студент, засвоюючи мету, зміст, завдання, правила гри, швидше і продуктивніше вдосконалює уміння і навички усного мовлення, слухання і письма. Мета професійної підготовки досягалась завдяки імітаційному моделюванню певних аспектів майбутньої професійної діяльності. Загальна мета підготовки до іншомовного ділового спілкування реалізовувалась через різні зразки діалогічного і монологічного мовлення. Учасники гри в кожній конкретній ситуації повинні були радитися один з одним, погоджуватися, заперечувати, доводити правильність своїх міркувань, вислухати співбесідника, намагатися зрозуміти його.

В зв'язку з цим важливо підкреслити, що студенти, перебуваючи в умовах, максимально наближених до реальних, мали можливість об'єктивно оцінити свої знання і, як правило, переконувалися в необхідності вдосконалювати їх.

У тих випадках, коли учасники ділової гри захищали свою точку зору, мотивували її, їх мовлення набувало монологічного характеру. Тому вправи, які передували діловій грі, включали навчання монологічному мовленню, висловлюванням, комунікативною метою яких було переконати партнера по спілкуванню в своїй правоті, погодитися або не погодитися з ним, обґрунтувати власну точку зору. На перших етапах навчання переважало задалегідь підготоване спілкування, студенти обдумували, складали і заучували свої репліки на заняттях, які передували діловій грі (частково вдома), проте спілкування в процесі гри передбачало також і непередбачені висловлювання, що вимагало швидкої мовленнєвої реакції.

Значний інтерес викликала у студентів ділова гра, зв'язана з працевлаштуванням. Події відбуваються в обласному Центрі зайнятості. З проханням про працевлаштування звертається іноземець, який перебуває в статусі мігранта (в Закарпатській області таких осіб дуже багато). Студенти виконують ролі іммігранта і працівника служби зайнятості. Оскільки в подібних службах вони проходили ознайомчу практику і загалом мають уяву про особли-

вості професійної діяльності соціальних працівників в цій сфері, а в місцевій пресі часто зустрічається інформація про іммігрантів, які бажають жити і працювати в Закарпатті, проведення подібної ділової гри позитивно сприймається студентами і не становить для них великих труднощів.

Аналіз результатів проведення подібних ділових ігор дозволяє стверджувати, що вони сприяють активізації професійної зацікавленості студентів, спонукають їх оволодівати уміннями іншомовного ділового спілкування за умови ретельної попередньої підготовки і правильної організації гри.

У процесі проведення ділових рольових ігор ми керувались такими положеннями: ознайомити учасників гри з метою, завданнями, змістом і правилами гри; оцінити значення і необхідність гри в плані особистісно-професійного розвитку кожного студента; глибоко продумати систему відносин в процесі постановки ігрових завдань і в ході самої гри; враховувати індивідуально-психологічні особливості кожного студента і пропонувати їм відповідні ролі; знаходити можливості викладачу включатися в гру; після закінчення гри проводити групову рефлексію, визначаючи рівень вирішення поставленої мети, розв'язання конкретних завдань.

Плануючи гру, ми намагалися створювати умови для того, щоб її учасники змогли усвідомити не тільки суть запропонованої соціально-психологічної ситуації, але і власні соціальні установки, почуття, думки, зв'язані з обраною роллю. Гра також повинна розвивати таке необхідне майбутнім соціальним працівникам професійне уміння, як “поставити себе на місце іншої людини”, зрозуміти її позицію, почуття, що безпосередньо стосується відомих соціально-психологічних явищ ідентифікації та емпатії. В ході гри мав місце процес ідентифікації з тим чи іншим персонажем, а це, в свою чергу, дозволяло студентам відпрацювати ролі і форми спілкування в ситуаціях, які моделюють реальне життя. Все це сприяло усвідомленню учасниками рольових ділових ігор значення спілкування і формуванню уміння більш глибоко і об'єктивно аналізувати власну комунікативну поведінку і поведінку інших людей.

Навчальна ділова гра дозволяє розкрити особистісний потенціал кожного студента, оскільки всі учасники можуть продіагностувати свої можливості в індивідуальній і спільній діяльності. Студентам пропонується самостійно моделювати професійні ситуації, вони шукають шляхи і засоби оптимізації професійного спілкування, виявляють власні недоліки і роблять спробу позбутися їх.

Під час підготовки гри ми рекомендували студентам мислити і поводитися так, як мав би це робити уявний персонаж. При цьому

відбувається процес ідентифікації – своєрідний перенос рольових якостей персонажу на студента, який виконує роль. Водночас студенти вчать долати труднощі іншомовної вербальної і невербальної комунікації.

Таким чином в процесі ділових рольових ігор поступово формується майбутній фахівець в сфері соціальних відносин, який володіє професійно орієнтованими уміннями іншомовного ділового спілкування і власним стилем професійної комунікативної діяльності.

Висновки. Після проведення першого етапу експериментальної роботи нами була здійснена повторна діагностика вмінь іншомовного ділового спілкування у студентів з метою виявлення наявності або відсутності прогресу в формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування і внесення в разі необхідності відповідних коректив в подальший навчальний процес.

Шляхом спостереження, анкетування, тестування, аналізу результатів діяльності студентів нами діагностувались, в першу чергу, інтегративні знання й уміння, достатні для забезпечення ділового спілкування майбутніх соціальних працівників в реальній діяльності. До них ми відносимо наступні уміння:

- установлювати контакт із співбесідником;
- ставити запитання;
- уважно слухати партнера;
- відповідати на питання;
- чітко і лаконічно викладати свої пропозиції та умови;
- обґрунтовувати і відстоювати власну точку зору;
- переконувати партнерів;
- виявляти повагу до точки зору партнерів;
- завершувати ділове спілкування з намірами в майбутньому підтримувати встановлені контакти.

Перевірялися також знання, які включають соціокультурні компоненти і відображають у діловому спілкуванні специфіку ділової культури і соціуму; знання норм і умов спілкування, характерних для даної країни; лінгвістичні знання тощо. Діагностування здійснювалося як в усній, так і в письмовій формі.

Аналіз результатів засвідчив, що порівняно з початком проведення експерименту у студентів експериментальної групи (англійська і німецька групи) показники сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування виявилися вищими, ніж у студентів контрольної (французької) групи.

У подальшій розробці даної теми планується дати аналіз формуванню вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців – магістрів та спеціалістів соціальної роботи.

Література та джерела

1. Бартош О.П. Основи іншомовного ділового спілкування: [навчально-методичний посібник для фахівців соціальної роботи] / О.П.Бартош, Л.О.Канюк. – Ужгород: УжНУ, 2007. – 164с.
2. Вечер Л.С. Секреты делового общения / Лидия Степановна Вечер.- Минск: Высшая школа, 1996. – 367 с.
3. Ильин М.С. Основы теории упражнений по иностранному языку / Михаил Сергеевич Ильин. – М.: Педагогика, 1975. – 151 с.
4. Канюк О.Л. Формування вмінь іншомовного ділового спілкування у майбутніх соціальних працівників: [монографія] / О.Л.Канюк, І.В.Козубовська. – Ужгород: УжНУ, 2008. – 140 с.
5. 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.
6. Пассов Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению / Ефим Израилевич Пассов. – М.: Просвещение, 1991. – 223 с.

Актуальность материала, изложенного в статье, обусловлена неотложными нуждами общества в подготовке высококвалифицированных специалистов социальной отрасли, которые должны владеть соответствующими профессиональными умениями. Особое значение имеют коммуникативные умения, в частности, умение иностранного делового общения, поскольку профессионально – деловая коммуникация является основным инструментом технологии профессиональной деятельности социального работника.

Ключевые слова: общение, иностранное деловое общение, умение, знание, ситуация делового общения, клише, ролевое упражнение, деловая игра, этюд.

The topicality of material, presented in the article, is conditioned with the urgent problems of society in the training of highly-qualified specialists of social work, who should possess proper professional skills. Much attention has been paid to foreign business language communication skills, because professional-business communication is one of main tools of professional activity of a social worker.

Key words: communication, foreign business language communication, skills, knowledge, situations of business communication, role play task.