

ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА

КАНЮК Олександра Любомирівна

УДК 371.13:81'243

ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ  
МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ  
ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Автореферат  
дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата педагогічних наук

Тернопіль – 2009

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Ужгородському національному університеті, Міністерство освіти і науки України.

**Науковий керівник:** доктор педагогічних наук, професор  
**КОЗУБОВСЬКА Ірина Василівна,**  
Ужгородський національний університет,  
завідувач кафедри соціальної роботи.

**Офіційні опоненти:** доктор педагогічних наук, професор  
**ПОЛЩУК Віра Аркадіївна,**  
Тернопільський національний педагогічний університет  
імені Володимира Гнатюка, завідувач кафедри  
соціальної роботи;

кандидат педагогічних наук, доцент  
**ГАЙДУК Ніна Михайлівна,**  
Національний університет “Львівська політехніка”,  
кафедра соціології і соціальної роботи.

Захист відбудеться “29” січня 2010 р. о 12.30 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 58.053.01 у Тернопільському національному педагогічному університеті імені Володимира Гнатюка за адресою: 46027, м. Тернопіль, вул. М. Кривоноса, 2.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (46027, м. Тернопіль, вул. М. Кривоноса, 2).

Автореферат розіслано “29” грудня 2009 р.

Учений секретар спеціалізованої  
вченої ради

Чайка В.М.

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність і доцільність дослідження.** 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.

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.

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.

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.

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 уміннями 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 уміннями 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 сьогодні існує суперечність між соціальним замовленням суспільства на фахівців різних галузей, які володіють уміннями іншомовного ділового спілкування, і реальним станом вирішення цієї проблеми. Слід відзначити, що загальні аспекти комунікативної діяльності розглядаються у працях В. Васильєва, А. Капської, А. Москаленко, Г. М'ясоїд, В. Поліщук, Н. Скотної, М. Тимченко та ін. Питань підготовки фахівців до іншомовного спілкування частково торкаються в своїх працях Н.Гайдук, В. Кемінь, І. Ключковська, Л. Ключко, Н. Микитенко, Л. Нагорнюк, Л. Онуфрієва, Н. Соболю та інші. Проте питання формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи у вітчизняній психолого-педагогічній літературі не розглядалися.

Безперечно актуальність проблеми та її недослідженість у науковій літературі зумовили вибір теми нашого дослідження: “Формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки”.

**Зв'язок теми дисертації з планами науково-дослідної роботи.** Дисертаційне дослідження виконане відповідно до плану наукової роботи кафедри педагогіки і психології Ужгородського національного університету, є складовою комплексної програми науково-дослідної роботи кафедри соціальної роботи “Теоретико-методологічні засади формування системи соціальної роботи і підготовки фахівців для соціальної сфери” (шифр 0198U007793). Дослідження виконувалось також в рамках проекту №210007-2000 Міжнародної програми ТЕМПУС-ТАСІС, яка реалізовувалась в Ужгородському національному університеті. Тема дисертації затверджена вченою радою Ужгородського національного університету (протокол №1 від 30.01.2007 р.) та зареєстрована Радою з координації наукових досліджень у галузі педагогіки та психології в Україні (протокол №3 від 20.03.2007 р.).

**Об'єкт дослідження** – професійна підготовка фахівців соціальної роботи.

**Предмет дослідження** – формування вмінь іншомовного ділового спілкування як компонента професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити модель формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки.

**Завдання дослідження:**

1. На основі аналізу наукової літератури з'ясувати суть іншомовного ділового спілкування та його роль у професійній діяльності соціальних працівників.
2. Розробити й експериментально перевірити модель формування вмінь іншомовного ділового спілкування.
3. Обґрунтувати критерії та показники визначення рівнів сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування.
4. Визначити організаційно-педагогічні умови формування умінь іншомовного ділового спілкування.

**Теоретико-методологічну основу дослідження** становлять: основні ідеї філософських концепцій культури (М. Каган, Н. Формановська, О. Шевнюк та ін.); вчення про феномен спілкування (Г. Андрєєва, І. Зязюн, Б. Ломов та ін.); положення про взаємозв'язок спілкування і діяльності (М. Ананьєв, О. Леонтьєв, О. Степанов, П. Стронсон та ін.); теоретико-методичні підходи до професійної підготовки соціальних працівників (І. Ковчина, І. Мигович, Л. Міщик, В. Поліщук, Ш. Рамон та ін.); сучасні підходи до іншомовної освіти фахівців (І. Беляєва, Н. Гайдук, М. Зайберт, І. Ключковська та ін.).

Для досягнення мети дослідження і розв'язання завдань використовувались такі **методи**: теоретичний аналіз філософської, педагогічної, психологічної, філологічної літератури для виявлення існуючих підходів до формування вмінь іншомовного спілкування студентів у процесі професійної підготовки; контент-аналіз наукової літератури з теорії і практики соціальної роботи для з'ясування ролі комунікативної компетентності у професійній діяльності соціального працівника; емпіричні методи: спостереження, анкетування, бесіди, аналіз продуктів діяльності з метою виявлення рівня сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування студентів відділення соціальної роботи; метод моделювання для проектування моделі формування умінь іншомовного ділового спілкування; педагогічний експеримент для апробації розробленої моделі.

**Організація та етапи дослідження.** Дослідно-експериментальна робота здійснювалась у три етапи впродовж 1999 – 2008 років. Усього дослідженням було охоплено 285 студентів Ужгородського національного університету, Мукачівського гуманітарно-педагогічного інституту, Черкаського національного університету, національного університету “Львівська політехніка”, Карпатського інституту підприємництва ВНЗ університету “Україна” (м. Хуст), а також 47 практичних соціальних працівників Закарпатської області.

На першому етапі (1999 – 2000 рр.) вивчено стан дослідженості проблеми у науковій літературі; визначено об'єкт, предмет, мету і завдання дослідження; здійснено констатувальний експеримент.

На другому етапі (2001-2002 рр.) визначено критерії і показники розвитку вмінь іншомовного ділового спілкування; розроблено модель формування вмінь іншомовного ділового спілкування.

На третьому етапі (2003-2008 рр.) проведено формувальний експеримент, систематизовано та узагальнено результати дослідження.

#### **Наукова новизна і теоретичне значення дослідження:**

*вперше:* 1) теоретично обґрунтовано та експериментально перевірено модель формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників, складовими якої є: пріоритетна ціль, що містить лінгвокраєзнавчий, соціальний, педагогічний, психологічний компоненти і спрямована на досягнення високого рівня сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування; загальні і специфічні принципи (індивідуалізації, самостійності, новизни, ситуативності, емоційності, мовленнєво-мислительної діяльності, культурно-прагматичної спрямованості навчання); зміст (система завдань з формування інформаційно-комунікативних, інтерактивних, перцептивних умінь іншомовної ділової комунікації); технології навчання (традиційні та інноваційні); методи (робота з підручником, демонстрування, ділові ігри, дискусії, тренінг, тестування, “CASE-методика”); засоби (традиційні, технічні, електронні); форми (лекція, практичні заняття, індивідуальна і групова робота, самостійна робота, факультативні заняття); критерії та показники визначення рівнів сформованості умінь іншомовного ділового спілкування; способи корекції (консультації, роз’яснення, індивідуальні заняття); результат, який характеризує досягнуті зміни відповідно до мети; 2) запропоновано методику діагностування рівнів сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи, яка полягає в розробці критеріїв, показників, діагностичних процедур; 3) визначено й експериментально перевірено педагогічні умови формування вмінь іншомовного ділового спілкування (усвідомлення студентами необхідності володіння уміннями іншомовного ділового спілкування, реалізація соціокультурного підходу у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування на інформативно-комунікативному, регулятивно-комунікативному і афективно-комунікативному рівнях, професійна спрямованість курсів вивчення іноземних мов і їх зв’язок з курсами загальних дисциплін, організація навчально-виховного процесу у формі суб’єкт-суб’єктної взаємодії, використання інноваційних методів навчання); 4) обґрунтовано роль і місце іншомовного ділового спілкування у професійній діяльності майбутніх соціальних працівників.

*Уточнено* зміст понять “іншомовне ділове спілкування”, “мовна здогадка”.

*Набули подальшого розвитку* критерії і показники визначення рівнів сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування.

**Практичне значення дослідження** полягає в тому, що розроблено авторську програму формування вмінь іншомовного ділового спілкування для майбутніх соціальних працівників з

урахуванням професійної спрямованості (1-5 курс), в тому числі розроблено і впроваджено в навчальний процес спецкурс "Основи іншомовного ділового спілкування", підготовлено навчальні посібники: "Німецька мова для соціальних працівників", "Основи іншомовного ділового спілкування (для соціальних працівників)". Результати дослідження можуть бути використані під час розробки навчально-методичних посібників викладачами вищих навчальних закладів, які готують фахівців соціальної роботи. Окремі загальні рекомендації дослідження можуть творчо використовуватися у підготовці до іншомовного ділового спілкування фахівців інших спеціальностей.

**Особистий внесок автора.** Всі результати дослідження дисертантом здобуті самостійно. Авторка особисто брала участь в організації і проведенні експериментальної роботи, впровадженні розробленої моделі формування вмінь іншомовного ділового спілкування в процес професійної підготовки майбутніх соціальних працівників. У монографії "Особливості професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ", підготованій у співавторстві з В. Башкіревим, М. Дідик, І. Козубовською, дисертанткою написаний розділ "Роль спілкування у професійній діяльності фахівців соціальної роботи в ОВС". У навчально-методичному посібнику "Німецька мова (для соціальних працівників)", співавтором якого є Е. Сенько, дисертантці належать другий, третій, сьомий розділи і додатки). У монографії "Формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників" другий і третій розділи підготовані дисертанткою, перший – у співавторстві з І.Козубовською. У навчально-методичному посібнику "Основи іншомовного ділового спілкування (для соціальних працівників)", написаному у співавторстві з О.Бартош, розділи другий, третій і четвертий підготовлено дисертанткою.

Вірогідність результатів і висновків дослідження забезпечена всебічним теоретичним аналізом проблеми, методологічною обґрунтованістю вихідних положень наукового пошуку, використанням комплексу методів, адекватних меті і завданням дослідження, якісним і кількісним аналізом експериментальних даних, упровадженням результатів дослідження у навчальний процес.

**Результати дослідження впроваджено** у навчальний процес Ужгородського національного університету (довідка №412 від 17.05.08 р.), Черкаського національного університету (довідка №657-03 від 25.12.07 р.), Мукачівського гуманітарно-педагогічного інституту (довідка №78 від 12.12.07 р.).

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення та результати дослідження доповідались на науково-практичних конференціях: міжнародних – "Соціально-правовий захист національних меншин" (Ужгород, 2006); "Сучасні дослідження з іноземної філології" (Ужгород, 2008); "Перспективи євроінтеграції України" (Ужгород, 2008); всеукраїнських – "Соціально-психологічні особливості професійної діяльності працівників соціальної сфери" (Мелітополь,

2007); “Формування національних та загальнолюдських цінностей спеціаліста у контексті його професійної підготовки у вищому навчальному закладі” (Ужгород, 2004); “Підготовка вчителів в умовах модернізації загальноосвітньої школи” (Мукачево, 2005); “Мовна освіта і мовленнєвий розвиток школярів у поліетнічному середовищі” (Мукачево, 2007); “Вища школа України : поступ у майбутнє”(Черкаси, 2007).

**Публікації.** Результати дослідження висвітлено в 20 опублікованих працях. Серед них 2 монографії, 2 навчально-методичних посібники, термінологічний словник з соціальної роботи (у співавторстві), методичні рекомендації і 14 статей (9 у фахових виданнях).

**Структура дисертації.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (170) і додатків (7). Основний зміст дисертації викладено на 187 сторінках. Робота містить 4 таблиці, 5 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У першому розділі – **“Комунікативна діяльність соціальних працівників у структурі професійної діяльності”** – охарактеризовано особливості комунікативної діяльності соціальних працівників; розкрито суть і функції професійного ділового спілкування і проаналізовано його види.

Аналіз наукової літератури з філософії, психології, педагогіки, соціальної роботи дає підстави стверджувати, що спілкування функціонує як полісистема і має місце у всіх сферах життєдіяльності людини, на різних рівнях людських взаємовідносин. Його формувальна функція реалізується через оволодіння особистістю соціокультурними цінностями і реалізації себе як творчої, унікальної індивідуальності в процесі соціальної взаємодії з іншими людьми.

Комунікативна компетентність представників багатьох професій у значній мірі визначає успіх їх професійної діяльності. Це, безперечно, стосується і соціальної роботи, в якій уміння налагоджувати продуктивну взаємодію з іншими людьми, на думку багатьох учених (М. Доуел, В. Жмир, В. Келасьєв, Є. Холостова, С. Шардлоу), є надзвичайно важливим. Фактично, спілкування – основний інструмент технології професійної соціальної роботи і, відповідно, має деякі специфічні особливості: соціальний працівник, зазвичай, є ініціатором і організатором комунікативної взаємодії з різними категоріями клієнтів(люди з обмеженими можливостями, розладами психіки, схильні до девіацій, діти-сироти, безробітні та ін.); він здійснює планування, реалізацію і корекцію цієї взаємодії, використовуючи різні стилі, види, форми і засоби спілкування відповідно до попередньо визначених цілей професійної діяльності; спілкування соціального працівника є не тільки інструментом професійної діяльності, але й формує продуктивні стосунки між учасниками комунікативної взаємодії.

Професійне спілкування у соціальній роботі передбачає використання різних форм ділового



спілкування (ділові бесіди, переговори, наради, листування, ведення ділової документації).

На основі аналізу наукової літератури ділове спілкування визначено як комунікативну діяльність, структурними компонентами якої є: предмет спілкування – інша людина; потреба у спілкуванні, що полягає у намаганні індивіда пізнати і оцінити інших людей, навколишню дійсність і з допомогою цього – глибше пізнати і оцінити себе; комунікативні мотиви – те, заради чого здійснюється спілкування; дії спілкування – одиниці комунікативної діяльності, цілісні мовленнєві акти, адресовані іншим людям; завдання спілкування – мета, на досягнення якої в конкретній комунікативній ситуації спрямовані комунікативні дії; засоби спілкування – операції, за допомогою яких здійснюється спілкування (мова, міміка, жести тощо); продукт спілкування – особливі утворення матеріального і духовного характеру, які формуються в процесі спілкування.

Для забезпечення ефективного ділового спілкування необхідно володіти відповідними вміннями, які в дослідженні систематизовані на основі функцій спілкування: інформативно-комунікативні (чітко виражати думки, формулювати запитання, аналізувати, узагальнювати, аргументувати пропозиції та ін.); інтерактивні (встановлювати контакт зі співрозмовником, невимушено починати, підтримувати і закінчувати розмову, правильно обирати стратегію взаємодії в залежності від ситуації, адекватно оцінювати комунікативну ситуацію і передбачувати її подальший розвиток та ін.); перцептивні (адекватно оцінювати емоційний стан і настрої партнера і свій власний, контролювати комунікативну поведінку, створювати сприятливий клімат спілкування та ін.).

У другому розділі – **“Теоретико-методологічні аспекти формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи”** – обґрунтовано роль і місце іншомовного ділового спілкування у професійній підготовці сучасних фахівців; розкрито суть основних наукових підходів до іншомовної освіти майбутніх працівників соціальної сфери; розроблено модель формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників; визначено організаційно-педагогічні умови, дотримання яких забезпечує ефективне формування вмінь іншомовного ділового спілкування.

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. Отже, формування вмінь іншомовного ділового спілкування повинно стати обов'язковим компонентом професійної підготовки фахівців будь-якого профілю, в тому числі й працівників соціальної сфери.

За умови чіткої професійної спрямованості курсів з іноземної мови, їх вивчення у вищому навчальному закладі сприяє поглибленню інтересу майбутніх фахівців соціальної роботи до

обраної професії, намаганню отримати знання з різних джерел, в тому числі й іншомовних, що дає можливість знайомитися з досягненнями науки і практики в конкретній галузі за рубежом і використовувати їх у власній професійній діяльності. В процесі оволодіння вміннями іншомовного спілкування відбувається цілеспрямоване виховання особистості майбутнього фахівця загалом, розширення його світогляду, поглиблення знань про навколишній світ, людей, які розмовляють даною мовою, їх звичаї, культуру, менталітет, а також формування окремих професійно-особистісних якостей, необхідних для професійного становлення фахівця соціальної сфери.

Встановлено, що найбільш поширеними сучасними науковими підходами до іншомовної освіти є: лінгвокраєзнавчий, комунікативно-етнографічний і соціокультурний. Використовуючи елементи всіх вищеназваних підходів у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників, ми надавали перевагу соціокультурному підходу, який передбачає одночасне вивчення мови і культури країни, мова якої вивчається. З позицій соціокультурного підходу спільне вивчення мови і культури повинно здійснюватися з орієнтацією на оволодіння міжкультурним іншомовним спілкуванням в контексті соціально-педагогічних доміант педагогіки громадянського миру і злагоди, ідей гуманізації, культурознавчої соціологізації і екологізації мети і змісту навчання іноземним мовам. Під час визначення мети соціокультурної освіти важливими є питання відбору і розподілу соціокультурної інформації, а також взаємовідносин між соціокультурним і мовним змістом іншомовної освіти. Соціокультурний підхід передбачає наявність міждисциплінарно інтегрованої мовної освіти, а також урахування соціокультурного контексту вивчення мови. Особлива увага повинна звертатися на: соціокультурний світогляд майбутніх фахівців; нерозривний зв'язок формування іншомовної соціокультурної компетенції з розвитком загальної соціокультурної компетенції індивіда, сформованої як стосовно своєї рідної культури, так і культури країни, мова якої вивчається; врахування під час відбору навчальних тем принципу доступності і позитивного емоційного ставлення до проблем, які розглядаються.

На основі аналізу наукових джерел та емпіричного досвіду професійної підготовки фахівців соціальної сфери, розроблено і обґрунтовано модель формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників (рис.1), складовими якої є: пріоритетна ціль, яка включає лінгвокраєзнавчий, соціальний, педагогічний і психологічний компоненти і спрямована на досягнення високого рівня сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування; загальні і специфічні принципи (індивідуалізації, самостійності, новизни, зв'язку теорії з практикою, ситуативності, емоційності, мовленнєво-мислительної діяльності, культурно-прагматичної спрямованості навчання); зміст (система завдань з формування інформаційно-комунікативних, інтерактивних, перцептивних умінь для забезпечення іншомовної ділової комунікації); технології

навчання (традиційні: пояснювально-ілюстративне, проблемне, програмоване, диференційоване навчання; інноваційні: технологія розвивального навчання, групової навчальної діяльності, формування творчої особистості, особистісно орієнтована); методи: словесні (пояснення, бесіда, інструктаж, робота з підручником), наочні (демонстрування, ілюстрування), практичні (усні і письмові вправи); стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності (опора на життєвий досвід, створення ситуацій новизни, ділові ігри, дискусії), “CASE-методика” – спільне обговорення й аналіз різних випадків, ситуацій професійного спрямування); засоби: друковані джерела (підручники, посібники, демонстраційні картки), технічні (компакт-диски, аудіокасети, діафільми, кінофрагменти, комп’ютер); форми (лекція, практичні заняття, індивідуальна і групова робота, самостійна робота, факультативні заняття); контроль (опитування, тестування, творчі роботи, самоконтроль); способи корекції (консультації, роз’яснення, індивідуальні заняття); результат, який характеризує досягнуті зміни відповідно до мети. Обґрунтовано критерії та показники для визначення рівнів сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування. Визначено й експериментально перевірено педагогічні умови, необхідні для формування вмінь іншомовного ділового спілкування (усвідомлення студентами необхідності володіння уміннями іншомовного спілкування, реалізація соціокультурного підходу у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування одночасно на інформативно-комунікативному, регулятивно-комунікативному і афективно-комунікативному рівнях, професійна спрямованість курсів вивчення іноземних мов і їх зв’язок з курсами загальних дисциплін, організація навчально-виховного процесу у формі суб’єкт-суб’єктної взаємодії, використання інноваційних методів навчання).

Таким чином, в розробленій моделі формування вмінь іншомовного ділового спілкування відображені всі компоненти, що характеризують структуру навчальної діяльності (цільовий, мотиваційний, змістовий, операційний, емоційно-вольовий, контроль-регулювальний, оцінно-результативний).

У третьому розділі – **“Особливості реалізації моделі формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи”** викладено зміст і результати експериментальної роботи з визначення ефективності розробленої моделі процесу формування вмінь ділового іншомовного спілкування студентів - майбутніх фахівців соціальної роботи.

У процесі констатувального експерименту проводилось діагностичне обстеження рівнів сформованості вмінь ділового спілкування загалом та іншомовного зокрема, у студентів 1-5 курсів спеціальності “соціальна робота” з використанням таких методів: спостереження, анкетування (“Іноземна мова як навчальний предмет”, “Ділове спілкування в професійній діяльності соціального працівника”); тестування (“Комунікативні і організаційні здібності”, “Чи вмієте ви спілкуватися?”, “Чи вмієте ви слухати?”); творчі роботи (“Моя майбутня професія”), а також бесіди, інтерв’ю, створення експериментальних ситуацій.

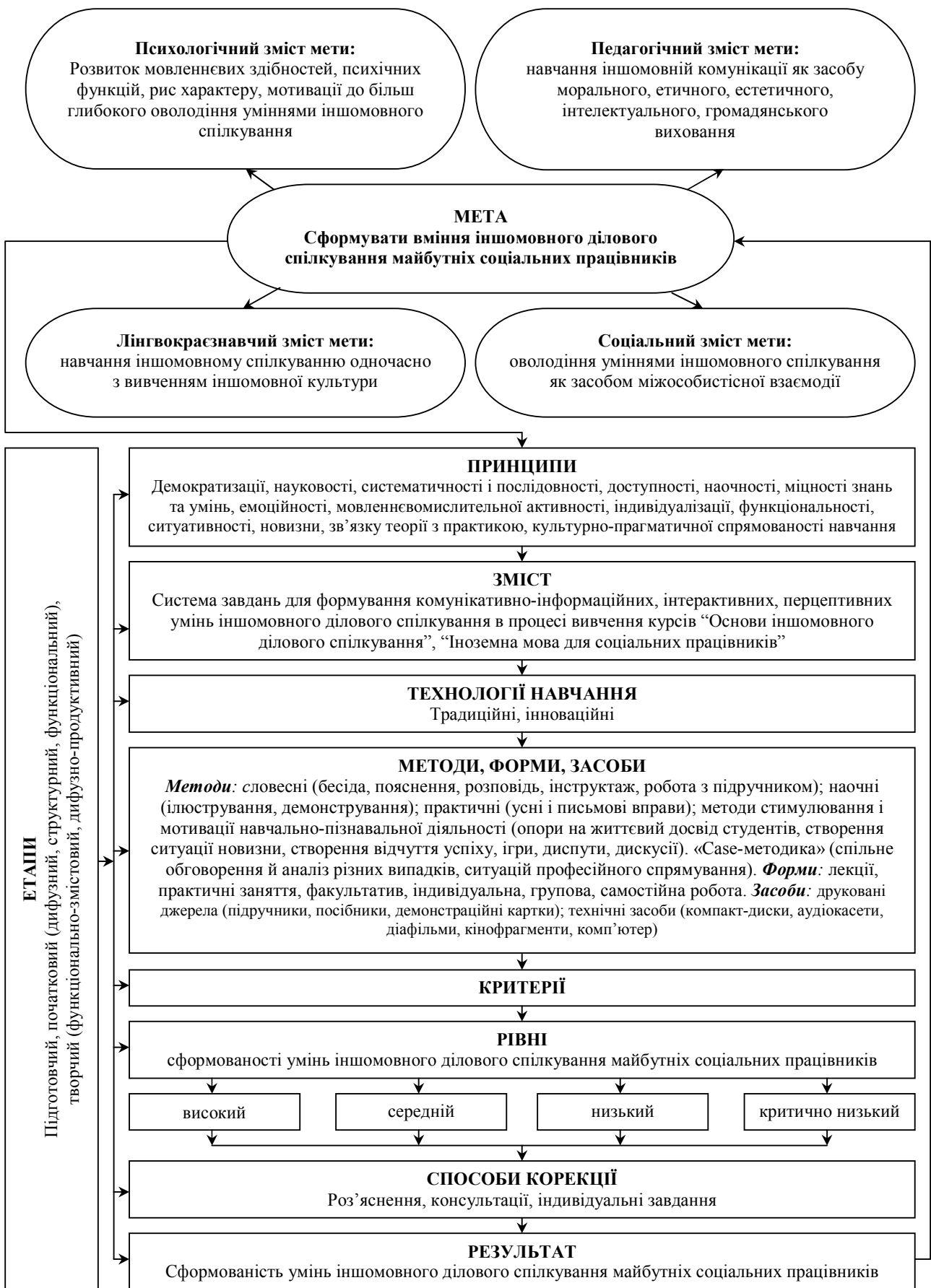


Рис.1. Модель формування умінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників

На основі аналізу наукової літератури і власного досвіду роботи у вищому навчальному закладі, було виокремлено чотири рівні сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування студентів – майбутніх соціальних працівників (критично низький, низький, середній, високий) відповідно до визначених критеріїв та показників. Оскільки процес комунікативної взаємодії включає складові: комунікативно-інформаційну (передача і отримання інформації), інтерактивну (взаємодія партнерів у спілкуванні), перцептивну (сприймання і розуміння партнерами один одного), то саме вони були обрані основними критеріями для визначення рівня сформованості вмінь іншомовного спілкування в ситуаціях ділової комунікації (ділові бесіди, наради, переговори). Таким чином, високий рівень сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування характеризується тим, що всі три функції спілкування (комунікативна, інтерактивна, перцептивна) реалізуються без будь-яких труднощів, вербальні і невербальні засоби обираються доцільно, спілкування є природним, невимушеним з дотриманням норм і правил, прийнятих в іншій культурі. Студент не тільки правильно висловлює аргументовані пропозиції, розвиває комунікативну ініціативу, адекватно оцінює ситуацію і її подальший можливий розвиток, але й обирає відповідну стратегію взаємодії відповідно до ситуації, доречно використовує прийоми атракції, може розпізнати в інтонації мовлення партнера інформацію про його настрій, самопочуття, зацікавленість темою зустрічі. Високий рівень розвитку вмінь іншомовного ділового спілкування передбачає також наявність саморефлексії, саморегуляції, самоконтролю.

Результати дослідження засвідчили, що високий рівень умінь іншомовного ділового спілкування виявили 3,3% випускників спеціальності “соціальна робота”, середній – 50%, низький – 43%. В окремих випадках був виявлений навіть критично низький рівень, який характеризує майже повну відсутність умінь іншомовного ділового спілкування. Отже, в умовах традиційного навчання у вищих навчальних закладах підготовка майбутніх соціальних працівників до іншомовного ділового спілкування є неефективною.

Що стосується студентів перших курсів, то на початку експериментальної роботи 2,6% майбутніх фахівців виявили високий рівень умінь іншомовного спілкування, 10,5% - середній, 84,2% - низький, 2,6% - критично низький.

Процес формування вмінь іншомовного ділового спілкування у нашому дослідженні передбачав підготовчий і два основні етапи (початковий і творчий). Підготовчий етап спрямований на формування первинного досвіду іншомовного спілкування, засвоєння мовленнєвих одиниць і зразків з подальшим використанням їх у нескладних ситуаціях професійного ділового спілкування. Він реалізовувався впродовж навчання студентів на 1-2 курсах, згідно з існуючими програмами і навчальними планами, з використанням таких навчальних стратегій: повторення, уточнення, узагальнення, перефразування, емоційні стратегії, а

також різні організаційні стратегії опрацювання матеріалу. Його особливістю у нашому дослідженні була чітка професійна спрямованість оволодіння вміннями іншомовного спілкування майбутніми фахівцями соціальної роботи, тобто, всі тексти, вправи, завдання підбиралися з урахуванням специфіки професійної діяльності соціального працівника. З цією метою були розроблені і видані спеціальні навчальні посібники для студентів. Наступні етапи передбачали процес активного і цілеспрямованого формування вмінь іншомовного ділового спілкування і охоплювали період навчання на 3-5 курсах. На початковому етапі, який включав два підетапи (дифузний репродуктивний і структурний) формувалася досвід іншомовного ділового спілкування, оволодіваючи яким студенти засвоювали мовленнєві одиниці дифузно і використовували їх в основному репродуктивно, виконуючи в мовленнєвих ситуаціях різні ролі. Мовленнєвий матеріал засвоювався цілісно, завдяки наявності значної кількості кліше, стійких словосполучень. Після цього вводився в дію механізм аналогії, який сприяв структурному оформленню мовленнєвих одиниць, а також появи мовленнєвих одиниць, побудованих на основі моделей, які раніше були засвоєні дифузно. Цей етап розв'язував завдання - навчити студентів загалом орієнтуватися в широкому діапазоні мовленнєвих функцій і тим самим закласти фундамент навчання тактиці продуктивного іншомовного спілкування. На цьому етапі важлива роль належала використанню можливостей мовної здогадки в оволодінні вміннями іншомовного ділового спілкування.

Після завершення початкового етапу була здійснена повторна діагностика вмінь іншомовного ділового спілкування студентів з метою виявлення прогресу і внесення в разі необхідності відповідних коректив у подальший навчальний процес.

Аналіз результатів засвідчив, що у порівнянні з початком проведення експерименту у студентів експериментальної групи показники сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування виявилися вищими, ніж у студентів контрольної групи.

Під час реалізації другого (творчого) етапу процесу формування вмінь ділового спілкування, який включав два підетапи (функціонально-змістовий і дифузно-продуктивний) мало місце ускладнення мовленнєво-мислительних завдань, творче застосування засвоєних на першому етапі знань і вмінь. Важливою особливістю цього етапу було навчити будувати, розвивати стосунки мовленнєвих партнерів і змінювати зміст цих відносин в залежності від зміни обставин, що в майбутньому матиме позитивний вплив на орієнтацію в різних ситуаціях реального ділового спілкування (ділові бесіди, наради, переговори, презентації). Це означає, що велика увага зверталася не тільки на інформаційно-комунікативний аспект спілкування (передача-прийом інформації), але й на регулятивно-комунікативний (вплив на партнера у спілкуванні, здатність до самоконтролю, саморегуляції), а також афективно-комунікативний (виявлення і управління емоційними станами, створення сприятливого клімату спілкування). З цією метою в навчальному процесі, крім створення комунікативних ситуацій, широко використовувались в якості одиниці

структурування знань “фрейми-сценарії”, проводились рольові ігри, дискусії. Здійснювалась адаптація студентів до віртуального мовного середовища, яке створювалось за допомогою аудіовізуальних ТЗН.

На цьому етапі студенти отримували можливість самостійно розробляти стратегію і тактику спілкування на основі засвоєного раніше матеріалу. Продуктивність роботи проявлялась в самостійному виборі мовленнєвих засобів, довільному комбінуванні мовленнєвого матеріалу.

Організація продуктивного спілкування студентів у групі вимагала від викладача використання найрізноманітніших прийомів ініціювання активності студентів, надання комунікативної підтримки і створення доброзичливої атмосфери (схвалення і підтримка відповідей за власним бажанням; надання цінності самостійним відповідям, навіть, якщо вони неповні, або дискусійні; схвалення практики звертання за допомогою до викладача або однокурсників; створення відповідних умов для роботи студентів, які мають труднощі у спілкуванні на іноземній мові тощо).

Результати формувального експерименту відображені в таблиці 1.

Таблиця 1

Динаміка рівнів сформованості вмінь  
іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників (у %)

Рівень:	Експериментальні групи		Контрольні групи	
	На початок експерименту	На кінець експерименту	На початок експерименту	На кінець експерименту
Критично низький	2,6	0,0	3,3	3,3
Низький	84,3	7,9	90,0	43,4
Середній	10,5	81,6	6,7	50,0
Високий	2,6	10,5	0,0	3,3

З даних таблиці видно, що після формувального експерименту домінантними рівнями в експериментальних групах стали середній і високий, повністю відсутній критично низький рівень сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування.

Отже, результати формувального експерименту засвідчили суттєве зростання рівня сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування студентів експериментальної групи, що підтверджує результативність реалізації розробленої моделі формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників.

## ВИСНОВКИ

1. У сучасних умовах простежується чітка тенденція до розширення міжнародних контактів і співпраці у різних сферах, інтеграції України в світову спільноту, що, безперечно, вимагає оволодіння майбутніми фахівцями не тільки професійними знаннями, але і вміннями

іншомовного ділового спілкування. Причому практика показує, що сьогодні потрібні фахівці в різних галузях, які не тільки читають і перекладають іноземну літературу, але й здатні ефективно спілкуватися на особистісному і професійному рівнях. 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. Професійне спілкування у соціальній роботі передбачає використання різних форм ділового спілкування (ділові бесіди, переговори, наради, презентації, листування, ведення ділової документації). Оскільки на сьогоднішній день у соціальній сфері реалізується найбільша кількість міжнародних програм і проєктів, необхідність володіння вміннями іншомовного професійно-ділового спілкування фахівцями соціальної роботи є очевидною.

2. Узагальнення результатів аналізу наукової літератури дає підстави характеризувати ділове спілкування як комунікативну діяльність, структурними компонентами якої є: предмет спілкування – інша людина; потреба у спілкуванні, яка полягає у намаганні індивіда пізнати і оцінити інших людей, навколишню дійсність і з допомогою цього – глибше пізнати і оцінити себе; комунікативні мотиви – те, заради чого здійснюється спілкування; дії спілкування – одиниці комунікативної діяльності, цілісні мовленнєві акти, адресовані іншим людям; завдання спілкування – мета, на досягнення якої в конкретній комунікативній ситуації спрямовані комунікативні дії; засоби спілкування – операції, за допомогою яких здійснюється спілкування (мовлення, міміка, жести тощо); продукт спілкування – особливі утворення матеріального і духовного характеру, які формуються в процесі спілкування.

Іншомовне ділове спілкування розуміємо як вид чітко регламентованого спілкування для встановлення, розвитку і поглиблення контактів в ситуаціях міжкультурної професійно орієнтованої комунікації, змістом яких є соціально-значима спільна діяльність, спрямована на вирішення проблем шляхом зіставлення предметних позицій, різних точок зору, і пошуку прийнятних для всіх партнерів варіантів розв'язку в процесі проведення ділових бесід, нарад, переговорів.

3. На основі аналізу існуючих підходів до оволодіння вміннями і навичками іншомовного спілкування (лінгвокраєзнавчий, комунікативно-етнографічний, соціокультурний), обґрунтовано доцільність використання соціокультурного підходу в реалізації завдань іншомовної освіти майбутніх фахівців соціальної роботи, суть якого полягає в одночасному вивченні мови і культури, врахуванні соціокультурного контексту вивчення мови. Базуючись на соціокультурному підході, в процесі підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до іншомовного професійно-ділового спілкування особливу увагу слід звертати на: формування



соціокультурного світогляду студентів; зв'язок формування іншомовної соціокультурної компетенції з розвитком загальної соціокультурної компетенції, сформованої як стосовно своєї рідної культури, так і світової; врахування під час відбору навчальних тем принципів доступності, професійної зацікавленості, а також відповідного емоційного ставлення до проблем, які розглядаються. Іншими словами, володіння уміннями іншомовного спілкування не обмежується знаннями лексики, граматики, фонетики. Воно значно ширше і передбачає також оволодіння іншомовною культурою. Це особливо важливо для успішного іншомовного ділового спілкування, в процесі якого слід враховувати не тільки інформацію, яку необхідно донести до партнера, але і культурні цінності в контексті міжетнічної комунікації. При іншомовному діловому спілкуванні важливо вміти поставити себе в позицію комуніканта, для якого – це звична ділова культура спілкування, тобто, реконструювати чужі традиції, звичаї, норми поведінки в конкретній ситуації, здійснювати комунікацію відповідно до історично усталених норм даної мовленнєвої спільноти. Знання особливостей іншомовної ділової культури скрізь призму навчального предмета “іноземна мова” (“ділова іноземна мова”), забезпечує можливість передбачати і враховувати реакцію і можливі варіанти поведінки партнерів у спілкуванні, має велике значення для успішного проведення ділових переговорів, успішної взаємодії.

4. Розроблено і обґрунтовано модель формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи, складовими якої є: пріоритетна ціль, яка включає лінгвокраєзнавчий, соціальний, педагогічний і психологічний компоненти і спрямована на досягнення високого рівня сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування; загальні і специфічні принципи (демократизації, науковості, доступності, індивідуалізації, самостійності, систематичності і послідовності, новизни, зв'язку теорії з практикою, ситуативності, емоційності, мовленнєво-мислительної діяльності, культурно-прагматичної спрямованості навчання); зміст (система завдань з формування інформаційно-комунікативних, інтерактивних, перцептивних умінь іншомовного ділового спілкування); технології навчання (традиційні: пояснювально-ілюстративне, проблемне, програмоване, диференційоване навчання; інноваційні: технологія розвивального навчання, групової навчальної діяльності, формування творчої особистості, особистісно орієнтована); методи : словесні(пояснення, бесіда, інструктаж, робота з підручником), наочні(демонстрування, ілюстрування), практичні(усні і письмові вправи); стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності(опора на життєвий досвід, створення ситуацій новизни, ділові ігри, дискусії, тренінги); “CASE-методика” – спільне обговорення й аналіз різних випадків, ситуацій професійного спрямування); засоби: друковані джерела(підручники, посібники, демонстраційні картки), технічні (компакт-диски, аудіокасети, діафільми, кінофрагменти, комп'ютер); форми (лекція, практичні заняття, індивідуальна і групова робота, самостійна робота, факультативні заняття); критерії та показники сформованості вмінь іншомовного ділового

спілкування; контроль(опитування, тестування, творчі роботи, самоконтроль); способи корекції (консультації, роз'яснення, індивідуальні заняття); результат, який характеризує досягнуті зміни відповідно до мети. Встановлено, що ефективна реалізація розробленої моделі можлива за таких організаційно-педагогічних умов: усвідомлення студентами необхідності володіння вміннями іншомовного ділового спілкування, реалізація соціокультурного підходу у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування одночасно на інформативно-комунікативному, регулятивно-комунікативному і афективно-комунікативному рівнях, професійна спрямованість курсів вивчення іноземних мов і їх зв'язок з курсами загальних дисциплін, організація навчально-виховного процесу у формі суб'єкт-суб'єктної взаємодії, використання інноваційних методів навчання.

5. Визначено критерії та показники сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх працівників соціальної сфери і, відповідно, виокремлено чотири рівні : критично низький, низький, середній, високий.

6. Проаналізовано етапи формування вмінь іншомовного ділового спілкування : підготовчий, впродовж якого студенти оволодівали загальними вміннями іншомовного спілкування і два основні етапи, під час яких відбувалося цілеспрямоване формування вмінь іншомовного професійного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи: початковий (підетапи: дифузний, структурний, функціональний) і творчий (підетапи : функціонально-змістовий, дифузно-продуктивний).

На першому етапі формувалася первинний досвід іншомовного ділового спілкування, оволодіваючи яким студенти засвоювали мовленнєві одиниці дифузно і використовували їх в основному репродуктивно, виконуючи в мовленнєвих ситуаціях різні ролі. Мовленнєвий матеріал пред'являвся і засвоювався цілісно, завдяки наявності значної кількості кліше, стійких словосполучень. Після цього вводився в дію механізм аналогії, який сприяв структурному оформленню мовленнєвих одиниць, а також появи мовленнєвих одиниць, побудованих на основі моделей, які раніше були засвоєні дифузно. Цей етап розв'язував завдання навчити студентів загалом орієнтуватися в широкому діапазоні мовленнєвих функцій і тим самим закласти фундамент навчання тактиці продуктивного іншомовного спілкування. На цьому етапі важлива роль належала використанню можливостей мовної здогадки в оволодінні вміннями іншомовного спілкування.

Основними особливостями другого (творчого) етапу процесу формування вмінь ділового спілкування було ускладнення мовленнєво-мислительних завдань, творче застосування засвоєних на першому етапі знань і умінь. Студенти вчилися будувати, розвивати і поглиблювати відносини мовленнєвих партнерів і змінювати зміст цих відносин в залежності від конкретного виду ділового спілкування (ділова бесіда, переговори, наради, дискусія, телефонна розмова, презентація), особистісних властивостей партнерів і змін обставин, що в майбутньому позитивно впливає на

орієнтацію в різних ситуаціях реального ділового спілкування.

7. Аналіз результатів формувального експерименту показав, що застосування розробленої моделі формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи в процесі професійної підготовки, яка реалізується за певних педагогічних умов, є доцільним, оскільки забезпечується вищий рівень сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування, ніж за традиційної технології навчання у вищому навчальному закладі. Так, в експериментальній групі понад 80% студентів досягли середнього рівня і 11% – високого рівня розвитку умінь іншомовного ділового спілкування; у контрольній групі цей показник становить лише 49% для середнього і 3% для високого рівня. Ці дані підтверджують доцільність виконаного дослідження.

Незважаючи на те, що дане дослідження вносить певний вклад у теорію і практику підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до іншомовного ділового спілкування, воно не претендує на вичерпне вирішення проблеми, багато аспектів якої вимагають подальшого вивчення (використання інформаційних технологій у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування, вдосконалення змісту курсу “Основи іншомовного ділового спілкування”, формування індивідуального стилю іншомовного ділового спілкування та ін.)

## **СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ АВТОРА З ТЕМИ ДИСЕРТАЦІЇ**

Монографії, навчальні посібники, методичні рекомендації :

1. Канюк О. Л. Формування умінь іншомовного ділового спілкування у майбутніх соціальних працівників : монографія / О. Л. Канюк, І. В. Козубовська. – Ужгород : УжНУ, 2008. – 140 с.
2. Козубовська І. В. Особливості професійної діяльності фахівців соціальної роботи в органах внутрішніх справ України : монографія / І. В. Козубовська, М. М. Дідик, О. Л. Лацанич, В. А. Башкірев. – Ужгород : УжНУ, 2001. – 180 с.
3. Канюк О. Л. Deutsch für Sozialarbeiter : посіб. з нім. мови для соціальних працівників / О. Канюк, Е. Сенько. – Ужгород : УжНУ, 2005. – 254 с.
4. Канюк О. Л. Основи іншомовного ділового спілкування : навч.-метод. Посіб. для фахівців соціальної роботи / О. П. Бартош, О. Л. Канюк. – Ужгород : УжНУ, 2007. – 164 с.
5. Лацанич О. Л. Понятійно-термінологічний словник з соціальної роботи / І. В. Козубовська, І. І. Мигович, В. В. Сагарда, М. М. Дідик, Р. В. Жиленко, В. Ю. Керецман, О. Л. Лацанич, О. П. Пічкач, Г. М. Попович. – Ужгород : УжНУ, 2001. – 152 с.
6. Канюк О. Л. Професійне спілкування у соціальній роботі : Метод. рекомендації / О. Л. Канюк. – Ужгород : УжНУ, 2008. – 52 с.

Наукові статті :

7. Лацанич О. Л. Спілкування як особливий вид діяльності / О. Л. Лацанич // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2000. – Вип. 3. – С. 48–49.

8. Лацанич О. Л. Вербальні і невербальні засоби у професійному педагогічному спілкуванні / О. Л. Лацанич // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2001. – Вип. 4. – С. 42–45.

9. Канюк О. Спілкування у професійній діяльності педагога / О. Канюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2004. – Вип. 7. – С. 80–83.

10. Канюк О. Л. Деякі особливості професійного спілкування соціальних працівників з дітьми, позбавленими батьківського піклування / О. Л. Канюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2005. – Вип. 9. – С. 36–38.

11. Канюк О. Л. Деякі особливості комунікативної культури соціальних працівників і соціальних педагогів / О. Л. Канюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2005. – Вип. 8. – С. 52–53.

12. Канюк О. Л. Підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи до іншомовного професійного ділового спілкування / О. Л. Канюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2006. – Вип. 10. – С. 32–33.

13. Канюк О. Л. Сучасні підходи до соціокультурної освіти майбутніх спеціалістів у процесі вивчення іноземних мов / О. Л. Канюк // Вісник Черкаського університету. Сер. : Педагогічні науки. – Черкаси, 2007. – Вип. 99. – С. 108–112.

14. Канюк О. Л. Роль мовної здогадки у підготовці студентів до іншомовного спілкування / О. Л. Канюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2007. – Вип. 11. – С. 47–49.

15. Канюк О. Л. Формування вмінь іншомовного професійно-ділового спілкування у майбутніх фахівців соціальної роботи / О. Л. Канюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород, 2008. – Вип. 13. – С. 113–115.

16. Лацанич О. Л. Спілкування в діяльності соціального педагога / І. В. Козубовська, О. Л. Лацанич // Соціальна робота в Україні і за рубежом : психолого-педагогічні, правові, соціологічні, медичні аспекти : зб. наукових статей. – Ужгород; Херсон, 2002. – С. 134–139.

17. Канюк О. Л. Соціокультурний підхід у підготовці фахівців соціальної роботи до іншомовного спілкування / О. Л. Канюк // Соціально-психологічні особливості професійної діяльності працівників соціальної сфери : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., (Мелітополь, 17-18 травня 2007 р.) / МОН України, Мелітопольський держ. пед. ун-т. – Мелітополь, 2007. – С. 17–19.

18. Канюк О. Л. Філософські і психологічні аспекти професійного педагогічного спілкування / О. Л. Канюк // Сучасні дослідження з іноземної філології : зб. Наук. праць. – Ужгород, 2005. – Вип. 3. – С. 508–515.

19. Канюк О. Л. Основні принципи навчання іншомовному діловому спілкуванню майбутніх фахівців у вищих навчальних закладах / О. Л. Канюк // Сучасні дослідження з іноземної філології : зб. Наук. праць. – Ужгород, 2008. – Вип. 6. – С. 683–687.

20. Канюк О. Л. Формування умінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців як важлива передумова успішної євроінтеграції України / О. Л. Канюк, І. В. Козубовська // Перспективи євроінтеграції України : зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф. (Ужгород, 11 червня 2008 р.) / МОН України, Ужгородський нац. ун-т. – Ужгород, 2008. – С. 27–29.

## АНОТАЦІЇ

**Канюк О.Л. Формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників в процесі професійної підготовки. –Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. – Тернопіль, 2009.

У дисертації досліджено проблему формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи в процесі професійної підготовки у вищому навчальному закладі. Охарактеризовано особливості комунікативної діяльності соціальних працівників, розкрито суть і функції ділового спілкування у професійній діяльності фахівців соціальної роботи, виокремлено основні вміння ділового професійного спілкування. Обґрунтовано роль і місце іншомовного ділового спілкування у професійній підготовці сучасних фахівців, проаналізовано основні наукові підходи до іншомовної освіти майбутніх фахівців, розроблено і апробовано модель формування умінь іншомовного ділового спілкування соціальних працівників в процесі професійної підготовки, визначено організаційно-педагогічні умови, дотримання яких забезпечує

ефективне формування вмінь іншомовного ділового спілкування. Визначено критерії та показники рівнів сформованості вмінь іншомовного ділового спілкування.

**Ключові слова:** професійна підготовка, соціальний працівник, професійно-ділове спілкування, уміння іншомовного ділового спілкування, соціокультурний підхід.

**Канюк А.Л. Формирование умений иноязычного делового общения будущих социальных работников в процессе профессиональной подготовки. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. – Тернопольский национальный педагогический университет имени Владимира Гнатюка. – Тернополь, 2009.

Диссертация посвящена вопросам формирования умений иноязычного делового общения будущих специалистов социальной работы в процессе профессиональной подготовки в высшем учебном заведении.

В диссертации раскрыта сущность социальной работы, роль коммуникативной деятельности в структуре профессиональной деятельности социального работника как важнейшего инструмента технологии социальной работы. Проанализированы особенности профессионального делового общения и его виды (деловая беседа, совещание, переговоры, телефонная беседа, деловая переписка, оформление документов).

Обоснована важная роль иноязычного делового общения в профессиональной подготовке современных специалистов в связи с расширением международных контактов и сотрудничества во всех отраслях науки, политики, экономики, производства.

Иноязычное деловое общение рассматривается как вид чётко регламентированного общения для установления и развития контактов в ситуациях иноязычного общения, содержанием которых является социально-значимая общая деятельность, направленная на решение проблем путём сопоставления позиций, разных точек зрения и поисков приемлемых для всех партнёров вариантов решения.

Проанализированы основные подходы к овладению умениями иноязычного делового общения (лингвострановедческий, коммуникативно-этнографический, социокультурный) и обоснована целесообразность использования, в первую очередь, социокультурного подхода в профессиональной подготовке будущих социальных работников.

Определены и проанализированы основные умения иноязычного делового общения на информационном, интерактивном, перцептивном уровне.

Разработана модель формирования умений иноязычного общения, которая включает приоритетную цель (лингвострановедческий, социальный, психологический, педагогический компоненты), направленную на достижение высокого уровня сформированности умений

иноязычного делового общения; общие и специфические принципы (демократизации, научности, новизны, доступности, индивидуализации, связи теории с практикой, ситуативности, эмоциональности, мыслительно-речевой деятельности, культурно-прагматической направленности обучения), содержание (система заданий для формирования информационно-коммуникативных, интерактивных, перцептивных умений иноязычного делового общения); технологии обучения (традиционные, инновационные); методы, формы, средства; критерии и показатели уровня сформированности умений иноязычного делового общения; способы контроля и коррекции; результат, который характеризует полученные изменения в соответствии с поставленной целью.

Разработанная модель реализуется при соблюдении определённых педагогических условий : осознание студентами необходимости овладения умениями иноязычного делового общения, реализация социокультурного подхода в формировании умений иноязычного делового общения одновременно на информационном, интерактивном и перцептивном уровнях, профессиональная направленность всех курсов, организация субъект-субъектного взаимодействия в учебно-воспитательном процессе, использование инновационных методов обучения).

Проанализированы этапы формирования умений иноязычного делового общения: подготовительный, в процессе которого студенты овладевали общими умениями иноязычного общения и два основных этапа (начальный и творческий), которые давали возможность формирования умений иноязычного делового общения (деловая беседа, переговоры, совещание, телефонный разговор, выступление).

**Ключевые слова:** профессиональная подготовка, социальный работник, профессионально-деловое общение, умения иноязычного делового общения, социокультурный подход.

**Kanyuk O.L. Formation of skills of foreign business communication of future social workers in the process of professional training. – Manuscript.**

Scientific thesis for the Scientific degree of pedagogic sciences on speciality 13.00.04 – Theory and Methodology of Professional Education. – Ternopil National Pedagogic University named after Volodymyr Hnatyuk. – Ternopil, 2009.

The problem of formation of skills of foreign business communication of future social work specialists in the process of professional training in the higher educational establishment has been considered in the scientific thesis. The peculiarities of communicative activity of social workers have been characterised, the essence and functions of business communication in the professional activity of social work specialists have been disclosed, the main skills of business professional communication have been defined. The role and place of foreign business communication in the professional training of modern specialists have been grounded, the main scientific approaches to the foreign language education

of future specialists have been analysed, the model of the system of formation of skills of foreign business communication of social workers in the process of professional training has been developed and approbated, the pedagogic conditions have been defined, the keeping of which provides the effective formation of skills of foreign business communication.

The conducted research shows, that the developed system of formation of skill of foreign business communication, which is being realized within the defined pedagogic conditions, provides the formation of a higher level of skill of foreign business communication then in the traditional system of learning.

**Key words:** professional training, social worker, professional-business communication, skill of foreign business communication, social-cultural approach.