

КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА ЯК СКЛАДНИК ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Л. І. Березовська

ORCID 0000-0002-3032-7261

У статті розглянуто комунікативну культуру як складову професійної компетентності майбутнього соціального працівника. Наголошено, що рівень мовленнєвої культури особистості залежить від рівня сформованості загальної культури, що сприяє підвищенню інтелектуального, світоглядного, духовного та морального розвитку особистості.

Процес опанування мови та її культури пов'язаний зі здобуттям навичок правильно розмовляти й писати, чітко висловлювати свою думку, активно використовувати мовні знання, грамотно та коректно використовувати їх у майбутній професійній діяльності. Досконале володіння мовою є важливим компонентом загальної культури особистості, сприяє фаховій підготовці до майбутньої професійної діяльності.

Складність процесу спілкування полягає в тому, що соціальний працівник спілкується з людьми різного соціального статусу, а значить потребує особливого, індивідуального підходу. Важливою умовою культури спілкування соціального працівника є його вміння бути творцем спілкування. Адже від уміння вступати, вести, продовжувати, припиняти спілкування з різними групами клієнтів залежить професійність вирішення проблеми.

Одним із ключових у цьому контексті, вважаємо, уміння організації мовлення майбутнього фахівця соціальної сфери, як такого, що відповідає загальноприйнятим нормам літературної мови та зумовлене доцільним вибором і організацією мовленнєвих засобів, які у кожній конкретній

ситуації спілкування при дотриманні лінгвістичних і етичних норм дозволяють ефективно вирішувати комунікативні завдання.

Для оцінювання рівня сформованості культури спілкування майбутніх соціальних працівників нами було проведено тестування: «Комунікативні та організаторські схильності» (модифікація тесту за В. Ряховським); розроблені тестові завдання та опитувальники для визначення розуміння студентами понять «культура мовлення», «професійно-мовленнєве спілкування». За допомогою методу експертних оцінок виявили типові проблеми студентів, пов'язані з мовою та вмінням спілкуватися.

Ключові слова: «культура», «комунікативна культура», «комунікація», «спілкування», «комунікативна діяльність».

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими і практичними завданнями. Культура мовлення як складова загальної культури особистості є одним із важливих чинників розвитку суспільства. Рівень мовленнєвої культури особистості залежить від рівня сформованості загальної культури, що сприяє підвищенню інтелектуального, світоглядного, духовного та морального розвитку особистості. У контексті дослідження, процес формування комунікативної культури майбутніх соціальних працівників розглядаємо як важливу складову підготовки професійно-компетентного фахівця, який володіє мистецтвом слова, знає мовні норми та правила мовленнєвого етикету, володіє культурою усного та писемного мовлення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковане вирішення даної проблеми і на які спирається автор. Проблема формування культури мовлення досліджувалася вченим різних галузей у таких напрямках: психолого-педагогічному (Б. Ананьєв, О. Газман, Б. Головін, В. Кан-Калик, Г. Костюк, О. Леонтєв, А. Мудрик та ін.); лінгвістичному (Н. Бабиц, І. Білодід, І. Голуб та ін.); методичному (Л. Мацько, О. Семенов, М. Пентилюк та ін.).

Виділення раніше не вирішених частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Аналіз наукової літератури свідчить, що вивченню проблеми культури

мовлення приділялась увага науковців, однак, необхідність пошуку нових методичних рішень пов'язаних із глобальними викликами інформаційного процесу, спрямованого на побудову суспільства без культурних бар'єрів, є першочерговим завданням у підготовці соціального працівника.

Мета статті полягає у теоретичному дослідженні змісту понять «культура», «комунікативна культура» та їх значущості у становленні мовної особистості загалом, і професійної – зокрема.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих результатів. Комунікація та спілкування є важливою частиною життя людини, а відтак, її культури. Культура починається з мови. Чим багатша, досконаліша мова – тим багатша культура народу. Культура – надбання народу, його історія, звичаї, традиції. Мова – це підґрунтя культури, її розвиток. Допоки живе мова – доти існує культура. Таким чином, мова і культура взаємопов'язані між собою. Вчені прирівнюють культуру до спілкування (комунікації). «Культура – це комунікація, а комунікація – це культура», - зазначає Е. Холл (Hall, 1976).

Для визначення категоріально понятійного апарату дослідження звернімося насамперед до тлумачних словників, щодо сутності понять «культура» та «комунікативна культура».

Філософський енциклопедичний словник поняття «культура» пояснює як: «специфічний спосіб організації розвитку людської життєдіяльності, представлений в продуктах матеріальної та духовної праці, в системі соціальних норм, духовних цінностях, у сукупності відношення людей до природи, між собою і до себе самих» (Губский, 2008, с. 344)

Словник російської мови у редакції С. Ожегова, (2011, с.149) пояснює культуру через досягнення людства у виробничій, суспільній та розумовій сфері.

У тлумачному словнику української мови зазначено, що культура – це: «сукупність матеріальних і духовних цінностей, що створені людством протягом його історії; рівень розвитку суспільства у певну епоху; те, що створюється для задоволення духовних потреб; вихованість та освіченість; рівень, ступінь досконалості якоїсь сфери господарської чи розумової діяльності; розведення, вирощування якоїсь рослини або тварини, культивування» (Яременко, Сліпушко, 2001).

Культура характеризує матеріальний та духовний рівень розвитку певних історичних епох, суспільно-економічних формацій, певних суспільств, народностей, націй, а також специфічних сфер діяльності або життя (Буланова-Топоркова М.В., 2002, с. 167).

Таким чином, можна стверджувати, що «культура», це те, що створила людина. Вона належить до різноманітних аспектів життя і є індивідуальним, психологічним і соціальним феноменом.

Існує декілька різновидів культури. Дотичним у ході дослідження є розгляд понять «комунікативна культура», яка є складовою загальної культури соціального працівника. Оскільки, у словникових джерелах відсутнє визначення поняття комунікативна культура, розкриємо його через призму дефініцій «комунікація», «спілкування», «комунікативна діяльність».

Термін «комунікація» (англ. – communication) походить від латинського communicatio – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, що поєднується з дієсловом communico – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, та є похідним від communis (лат.) – спільний (Косенко, 2011, с. 19).

У словникових джерелах зазначено, що комунікація – це «обмін інформацією, підтримання взаємних стосунків» (Бусел, 2005, с. 516); «риса особистості, її здатність до спілкування з іншими людьми, товариськість, що формується у процесі життя й діяльності людини в соціальній групі» (Гончаренко, 1997, с. 174);

На думку Н. Волкової, комунікація – двосторонній потік інформації, в якому важливе місце займає якість надання інформації, її зміст, повнота, що сприяє не лише правильному уявленню про відповідну проблему, але й розробці стратегії і тактики її вирішення, пошуку оптимальних методів і засобів для реалізації поставлених завдань. Ефективність комунікації, на думку вченої, залежить від зрозумілості та доступності інформації. (Волкова, 2010).

М. Бітянова під комунікацію розуміє акт спілкування (чи комунікативний акт): комунікативний бік характеризує обмін інформацією між партнерами по спілкуванню: переданні і прийому знань, ідей, думок, почуттів; інтерактивний бік розкриває обмін діями між учасниками спілкування, тобто організації міжособистісної взаємодії; перцептивний бік визначає процес виховання і пізнання людьми один одного з наступним установленням на цій основі певних міжособистісних відносин (Бітянова 1994).

Таким чином дефініції «спілкування» і «комунікація» є складниками комунікативного процесу, оскільки включають: обмін інформацією між індивідами, міжособистісну взаємодію, активність у процесі діяльності, у тому числі комунікативної. Знання спільних рис і відмінностей у процесах спілкування й комунікації необхідні фахівцю соціальної сфери задля здійснення ефективної комунікативно-мовленнєвої діяльності, оскільки робота з різними категоріями клієнтів вимагає від нього уміння діяти як з позиції суб'єкта, так і об'єкта діяльності, бути учасником інформаційного процесу і, водночас, партнером по спілкуванню, який уміє підтримати розмову, вислухати клієнта та допомогти у вирішенні проблеми. Ефективність успішної, професійної, комунікативно-мовленнєвої діяльності, визначається ступенем сформованості знань щодо мовленнєвих норм та правил спілкування, вмінням користуватися вербальними та невербальними засобами спілкування; володіти голосовими модульціями; технікою і логікою мовлення.

Розглядаючи поняття «культура мови» і «культура мовлення», М. Пентилюк цілком слушно стверджує, що культура мови – це « ... наука, що вивчає нормативність мови, її відповідність тим вимогам, що ставляться перед мовою в суспільстві», а культура мовлення – це « ... досконале володіння мовою, її нормами у процесі мовленнєвої діяльності людини» (Пентилюк, 1994).

В. Виноградов зазначає (1964), що «...поняття «культура мови» і «культура мовлення» повинні усвідомлюватися на двох рівнях, зазначаючи, що « ... наука про культуру мови і культуру мовлення являє собою теоретичну і практичну дисципліну».

Процес опанування мови та її культури включає вміння правильно розмовляти й писати, логічно, зв'язно та послідовно висловлювати свою думку, володіти правилами тактики у спілкуванні, адекватно і творчо використовувати усі засоби комунікації у майбутній професійній діяльності. Досконале володіння мовою є важливим компонентом загальної культури особистості, сприяє фаховій підготовці до майбутньої професійної діяльності. Складність процесу спілкування полягає в тому, що соціальний працівник спілкується з людьми різного соціального статусу, а значить потребує особливого, індивідуального підходу. Важливою умовою культури спілкування соціального працівника є його вміння бути творцем спілкування. Адже від уміння вступати,

вести, продовжувати, припиняти спілкування з різними групами клієнтів залежить професійність вирішення проблеми. Кожний акт професійної комунікативної взаємодії соціального працівника є нестандартним, вимагає мовленнєвої творчості та постійної корекції своєї поведінки у зв'язку з тією зворотною інформацією, яка була отримана від партнера по спілкуванню.

Відповідно, до вищезазначеного, майбутньому соціальному працівнику має бути притаманне уміння спонтанного спілкування, яке дозволить йому швидко та оперативно реагувати на умови спілкування, оперативно оцінювати їх, визначати основні комунікативні завдання у процесі комунікації.

Для оцінювання рівня сформованості культури спілкування майбутніх соціальних працівників нами було проведено тестування: «Комунікативні та організаторські схильності (КОС)» (модифікація тесту за В. Ряховським); розроблені тестові завдання та опитувальники для визначення розуміння студентами понять «культура мовлення», «професійно-мовленнєве спілкування». За допомогою методу експертних оцінок виявили типові проблеми студентів, пов'язані з мовою та вмінням спілкуватися, зокрема: низький рівень культури мовлення – 39%, невміння пояснювати – 34,0%; недостатній словниковий запас – 33,2%; труднощі в побудові висловлювання – 32,9%; наявність психологічних бар'єрів, невпевненості у собі – 23,3%; не володіння емоціями, настроєм, почуттями – 17%; невміння слухати співрозмовника – 16,4%; не володіння фаховою термінологією – 12%.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином, формування професійно-мовленнєвої культури майбутніх соціальних працівників це цілеспрямований процес, що включає знання норм і правил користування мовою, володіння фаховою термінологією, сприяє розвитку вміння будувати висловлювання, чітко і лаконічно виражати свою думку, вести бесіду, діалог, публічні виступи, володіти голосом, дикцією, манерою спілкування, мати свій власний стиль мовлення та ефективно реалізовувати себе в усіх сферах комунікації. Професійне, бездоганне мовлення з позиції мовної культури – це постійний, творчий процес роботи над собою, спрямований на накопичення знань, відповідно до надбань суспільства.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробці елективного курсу, спрямованого на формування культури

мовлення майбутнього соціального працівника у закладах вищої освіти.

Література

1. Битянова М. Р. Социальная психология: учебное пособие. Москва : Международная педагогическая академия, 1994. 106 с.
2. Великий тлумачний словник української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. Київ, Ірпінь : Перун, 2005. 1728 с.
3. Виноградов В. В. Проблемы культуры речи и некоторые задачи русского языкознания. *Вопросы языкознания*. 1964. № 3. С. 3–9.
4. Волкова О. В. Подготовка будущего специалиста к межкультурной коммуникации с использованием технологии веб-квестов : автореф. дисс. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08. Белгород, 2010. 24 с.
5. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник. Київ : Либідь, 1997. 421 с.
6. Грехнев В. С. Культура педагогического общения: кн. для учителя. М : Просвещение, 1990. 144 с.
7. Губский Е. Ф., Кораблева Г. В., Лутченко В. А. Философский энциклопедический словарь. Москва : ИНФРА-М. 2003. 576 с.
8. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Суми : Сумський державний університет, 2011. 187 с.
9. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Тернопіль, 2002. 206 с.
10. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка. Москва : Оникс, 2008.
11. Пентилюк М. І. Культура мови і стилістика. Київ : Вежа, 1994. 240 с.
12. Педагогика и психология высшей школы : учебное пособие / за ред. М. В. Буланова-Топоркова. Ростов н/Д : Феникс, 2002. 544 с.
13. Соціальна педагогіка : підручник / за ред. А. Й. Капської. Київ : Центр учбової літератури. 2011. 488 с.
14. Яременко В., Сліпушко О. Новий тлумачний словник української мови: у 3-х томах. Київ : Аконіт, 2001. Т. 3. 862 с.
15. Hall E. T. *Beyond culture*. New York : Anchor Press, 1976.

References

1. Bityanova, M. R. (1994). *Social'naya psihologiya: uchebnoe posobie [Social psychology: study guide]*. Moscow: Mezhdunarodnaya pedagogicheskaya akademiya (rus).
2. Busel, V. T. (Ed.). (2005). *Velykyi tлумachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy [Great Dictionary of the Modern Ukrainian Language]*. Kyiv: Irpin, VTF "Perun" (ukr).

3. Vinogradov, V. V. (1964). Problemy kul'tury rechi i nekotorye zadachi russkogo yazykoznaniiya [Problems of speech culture and some tasks of Russian linguistics]. *Voprosy yazykoznaniiya*, # 3 (rus).
4. Volkova, O. V. (2010). Podgotovka budushhego specialista k mezhkul'turnoy kommunikatsii s ispol'zovaniem tehnologii veb-kvestov [Preparing of a future specialist for intercultural communication with using of web quest technology]. (Abstract of Thesis of Candidate of Pedagogical Sciences). Belgorod (rus).
5. Honcharenko, S. U. (1997). *Ukrainskyi pedahohichnyi slovnyk [Ukrainian Pedagogical Dictionary]*. Kyiv: Lybid (ukr).
6. Grehnev, V. S. (1990). *Kul'tura pedagogicheskogo obshheniya: kniga dlya uchitelya [Culture of pedagogical communication]*. Moscow: Prosveshchenie (rus).
7. Gubskiy, E. F., Korableva, G. V., & Lutchenko, V. A. (2003). *Filosofskiy entciklopedicheskii slovar' [Philosophical Encyclopedic Dictionary]*. Moscow: INFRA-M (rus).
8. Kosenko, Yu. V. (2011). *Osnovy teorii movnoi komunikatsii [Fundamentals of the theory of linguistic communication]*: navch. posib. Sumy: Sumy State University (ukr).
9. Liventsova, V. A. (2002). *Formuvannia kultury profesiinoho spilkuvannia u maibutnikh menedzheriv nevyrobnychoi sfery [Formation of a culture of professional communication in future managers of the non-productive sphere]*. (Thesis of Candidate of Pedagogical Sciences). Ternopil (ukr).
10. Ozhegov, S. I. (2008). *Tolkovyi slovar' russkogo yazyka [Explanatory dictionary of the Russian language]*. Moscow: Oniks (rus).
11. Pentyliuk, M. I. (1994). *Kultura movy i stylistyka [Culture of language and stylistics]*. Kyiv: Vezha (ukr).
12. Bulanova-Toporkova, M. V. (Ed.). (2002). *Pedagogika i psihologiya vysshey shkoly [Pedagogy and psychology of higher education]*. uchebnoe posobie. Rostov n/D: Feniks (rus).
13. Kapska, A. Y. (Ed.). (2011). *Sotsialna pedahohika [Social pedagogy]*: pidruchnyk. Kyiv: Tsentр uchbovoi literatury (ukr).
14. Yaremenko, V., & Slipushko, O. (2001). *Novyi tлумachnyi slovnyk ukrainskoi movy [New Explanatory Dictionary of the Ukrainian Language]*: u 3-kh tomakh. Vol. 3, 862. Kyiv: Akonit (ukr).
15. Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. New York : Anchor Press (eng).

**КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА
КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СОЦИАЛЬНЫХ
РАБОТНИКОВ**

Л. И. Березовская

В статье рассмотрена коммуникативная культура как составная профессиональной компетентности будущего социального работника. Отмечено, что уровень речевой культуры личности зависит от уровня сформированности общей культуры, способствует повышению интеллектуального, мировоззренческого, духовного и нравственного развития личности.

Процесс освоения языка и его культуры связан с обретением навыков правильно говорить и писать, четко выражать свое мнение, активно использовать языковые знания, грамотно и корректно применять их в будущей профессиональной деятельности. Совершенное владение языком является важным компонентом общей культуры личности, способствует профессиональной подготовке к будущей деятельности.

Сложность процесса общения заключается в том, что социальный работник общается с людьми разного социального статуса, а значит требует особого, индивидуального подхода. Важным условием культуры общения социального работника является его умение быть творцом общения. Ведь от умения вступать, вести, продолжать, прекращать общение с разными группами клиентов зависит профессионализм решения проблемы.

Одним из ключевых в этом контексте, считаем, умение правильно общаться в соответствии общепринятым нормам литературного языка, которые в каждой конкретной ситуации общения при соблюдении лингвистических и этических норм позволяют эффективно решать коммуникативные задания.

Для оценки уровня сформированности культуры общения будущих социальных работников нами было проведено тестирование: «Коммуникативные и организаторские склонности» (модификация теста по В. Ряховскому) разработаны тестовые задания и опросники для определения понимания студентами понятий «культура речи», «профессионально-речевое общение». С помощью метода экспертных оценок установили типичные проблемы студентов, связанные с языком и умением общаться.

Ключевые слова: культура, коммуникативная культура, коммуникация, общение, коммуникативная деятельность.

COMMUNICATION CULTURE AS A COMPONENT OF PROFESSIONAL COMPETENCE OF FUTURE SOCIAL WORKERS

L. I. Berezovska

The article deals with the communicative culture as a component of professional competence of future social worker. It is emphasized that level of speech culture of a person depends on level of formation of general culture,

which contributes to the increase of intellectual, ideological, spiritual and moral development of individual.

The process of mastering the language and its culture is related with acquisition of skills to speak and write correctly, to express own opinions clearly, to actively use of language knowledge, to use them competently and correctly in future professional activities. Perfect language proficiency is an important component of overall culture of individual; it contributes to professional preparation for future professional activities.

The complexity of the process of communication is that the social worker communicates with people of different social status, and therefore requires a special, individual approach. An important condition of a culture of social worker communication is his ability to be the creator of communication. Whereas, from the ability to enter, to conduct, to continue, to discontinue the process of communication with different groups of clients depends on professionalism in solving the problem.

One of the key in this context is an ability of future specialist of social sphere to organize speech, which corresponds to the generally accepted norms of literary language and is conditioned by expedient choice and organization of speech means, which in each particular situation of communication, under the observance of linguistic and ethical norms, allow to effectively solve communicative tasks.

To assess the level of formation of the culture of communication of future social workers, we have conducted a test: "Communicative and organizational inclinations" (modification of the test from V. Ryakhovsky). Test tasks and questionnaires were developed to determine students' understanding of the concepts such as "speech culture", "vocational and speech communication". Using the method of expert assessments, it was revealed typical problems of students related to language and communication skills.

Key words: *Culture, communicative culture, communicating, communication, communicative activity.*

Людмила Іванівна Березовська – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника (м. Івано-Франківськ, Україна). E-mail lydunya@gmail.com

Liudmyla Ivanivna Berezovska – PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor at the Faculty of Social Pedagogy and Social Work, Vasyl Stefanyk Precarpathian National University (Ivano-Frankivsk, Ukraine). E-mail lydunya@gmail.com