

спеціаліста, що постійно удосконалюються і забезпечують високу якість результатів праці.

Професіоналізм соціального працівника характеризується наявністю у нього таких складових:

- професійного покликання;
- глибокої мотивації для виконання роботи в різних її модифікаціях;
- морально-духовних якостей, схильності до роботи з людьми;
- професійної майстерності;
- об'єктивно критичного ставлення до своєї діяльності;
- професійних знань і професійних умінь;
- здатності все життя вчитися і домагатися самореалізації;
- професійної гідності як соціально-психічного стану особистості [11, с.366].

Професіоналізм у соціальній роботі передбачає насамперед наявність професійного покликання. Професійне покликання соціального працівника — це складна модифікація комплексу розвинених якостей особистості фахівця, внутрішня соціально-психологічна готовність до реалізації функцій соціальної роботи. Таким чином, акмеологічний підхід націлює на пошук можливостей у сфері освіти, які відкриваються при дослідженні проблем професійної підготовки.

Таким чином. Завдяки акмеологічному підходу одночасно вирішується ряд важливих педагогічних проблем:

- відбувається більш усвідомлене засвоєння студентами професійних соціально-педагогічних знань;
- здійснюється практичне оволодіння студентами методами і методиками соціально-педагогічної і акмеологічної діагностики і самодіагностики;
- відбувається саморозвиток самовдосконалення, усвідомлене формування індивідуального стилю професійної діяльності, вибору індивідуального освітнього і професійного маршруту.

Проведений вище аналіз дає підстави сформулювати ряд науково-обґрунтованих висновків: майбутніх соціальних працівників слід навчати цілісних продуктивних моделей діяльності, які відображають загальні стратегії соціальної роботи, а також дають можливість студентам оволодіти технологіями конструювання соціально-педагогічної діяльності та аналізом ефективності окремих соціально-педагогічних ситуацій та моніторингом у соціальній роботі. Тільки продуктивні технології забезпечать майбутнім соціальним працівникам шлях до самовдосконалення, саморозвитку та до вершин професіоналізму.

#### Література

1. Акмеология – наука XXI століття: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – К.: КМПУ ім.Б.Д.Грінченка, 2005. – 412с.
2. Акмеология: Учебное пособие / А.Деркач, В.Зызыкин. – СПб.: Питер, 2003. – С.149
3. Варгамян М.В. Трудности в процессе становления профессионализма педагога / Марина Викторовна Варгамян. – М., 2000. – 45с.
4. Деркач А.А. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма / А.А.Деркач, Н.В.Кузьмина. – М.: РАУ, 1993.
5. Деркач А.А. Акмеология в вопросах и ответах / А.А.Деркач, Е.В.Селезнева – М.: Изд-во Московского соц. психол. ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2007. – 248с.
6. Кузьмина Н.В. Творческий потенциал специалиста. Акмеологические проблемы развития / Нина Васильевна Кузьмина // Гуманизация образования. – 1995. – №1.
7. Лобанова Н.Н. Профессиональная компетентность педагога / Н.Н.Лобанова, В.В.Косарев. – Самара: СПб, 1997. – 107 с.
8. Соціальна робота в Україні: теоретико-методичні засади: Навчальний посібник / М.П.Лукашевич, І.І.Мигович, І.М.Пінчук. – К.: Основи, 2001. – С.101-106
9. Маркова А.К. Методологические проблемы системно-акмеологического изучения социализации и профессионализации человека / А.К.Маркова // Развитие профессионализма государственных служащих: Методология и практика. – М.,1998. – С.25-27
- 10.Пальчевський С.С. Акмеология: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Степан Сергійович Пальчевський. – Київ: Кондор, 2008. – С.97-103
11. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / отв.ред. Е.И.Холостова. – М., 2002.
- 12.Хозяинов Г.И. Основы акмеологии. Лекция 2 / Геннадий Иванович Хозяинов. – М., 1997

В статье рассматриваются акмеологические аспекты профессиональной подготовки и становления профессионализма социальных работников.

Ключевые слова: акмеология, профессионал, профессионализм, личностно-профессиональное развитие, акмеологические критерии, акмеологические инварианты.

The author of the article has considered acmeological aspects of formation of social workers professionalism.

Key words: acmeology, professional, professionalism, personal-professional development, acmeological criteria, akmeological invariants.

УДК 378.14

## ДО ПИТАННЯ ПРО КУЛЬТУРУ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

Бабинець Мирослава Миколаївна  
м.Ужгород

У даній статті розглядаються комунікативні процеси у менеджменті. Особлива увага звертається на питання культури іншомовного ділового спілкування.

Ключові слова: менеджмент, спілкування, культура іншомовного ділового спілкування.

Відомо, що успіх професійної діяльності представників багатьох спеціальностей в значній мірі залежить від уміння спілкуватися, налагоджувати продуктивні взаємовідносини з людьми. До

таких спеціальностей відноситься і менеджмент, який передбачає діяльність з організації і управління виробництвом.

Оскільки у сучасних умовах спостерігається чітка тенденція до розширення міжнародних зв'язків, поглиблення міжнародного співробітництва у різних сферах, поступової інтеграції України в світову спільноту, особливо актуальною стає проблема іншомовного ділового спілкування фахівців.

Вважаємо, що володіння уміннями іншомовного ділового спілкування повинно сьогодні розглядатися як важлива характе-

ристика професійної компетентності фахівця будь-якого профілю, в тому числі і в сфері менеджменту. Отже, навчально-виховний процес у вищому навчальному закладі має будуватися на засадах інкультураційного спрямування, що передбачає формування готовності майбутнього фахівця до іншомовного спілкування (в тому числі й ділового), здатності до інтеграції в іншокультурний соціум.

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

Іншомовне ділове спілкування здійснюється в усній і письмовій формі, кожна з яких відзначається своєю специфікою і кожна з яких є важливою. Усне мовлення характеризується інтонаційним оформленням, важливим значенням паралінгвістичних засобів спілкування і їх своєрідністю в кожній культурі, безпосереднім контактом із співрозмовником, специфічним набором мовленнєвих засобів, лінійністю у часі. Письмове мовлення відзначається специфічною структурою, оформленням, порядком слів у реченнях, відсутністю безпосередніх контактів, передбачає більшу відповідальність.

На нашу думку, на сьогоднішній день в Україні недостатньо уваги звертається на формування умінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців різних спеціальностей, хоч окремі аспекти проблеми досліджуються вітчизняними вченими (Н.Бідюк, А.Бичок, Н.Гайдук, О.Канюк, І.Ключковська, Н.Микитенко, Л.Морська, Л.Нагорнюк, Н.Соболь та ін.). Ще менш дослідженими залишаються питання формування культури іншомовного ділового спілкування.

Водночас, успішна професійна діяльність фахівців сфери менеджменту в значній мірі залежить не тільки від володіння ними спеціальними професійними знаннями та знаннями іноземних мов, але й від знання особливостей культури країни, з представниками якої налагоджуються ділові відносини, національних стилів спілкування, основ міжнародного етикету. Освоювати простір світового ринку без знання іноземних мов і ділового етикету неможливо. Ми підтримуємо думку зарубіжних вчених (М.Альберт, М.Мескон), які вважають, що неефективне спілкування є основною перешкодою на шляху досягнення позитивного результату в професійній діяльності менеджера, а іноді стає причиною виникнення проблем у професійній сфері, проте зауважимо, що неефективне спілкування варто розглядати не як основну перешкоду на шляху до досягнення позитивного результату у професійній діяльності, а тільки як одну з можливих перешкод.

З огляду на це, в даній статті охарактеризуємо деякі особливості формування культури іншомовного спілкування фахівців менеджменту як важливої передумови досягнення позитивних результатів у професійній діяльності.

Перш за все, необхідно розглянути суть самого поняття «культура», яке в тлумачному словнику української мови трактується як: 1. Сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених людством протягом його історії. 2. Рівень розвитку суспільства у певну епоху. 3. Те, що створюється для задоволення духовних потреб людини. 4. Освіченість, вихованість. 5. Рівень, ступінь досконалості якоїсь галузі господарської або розумової діяльності. 6. Розведення, вирощування якоїсь рослини або тварини, культивування [1, с.202].

З наведених вище визначень культури для нашого дослідження найбільше значення має перше - сукупність матеріальних і духовних цінностей людства.

Наприклад, Л.Симонова та Л.Стровський цілком правомірно розглядають це поняття як систему цінностей, норм та знань, які склалися у суспільстві та регулюють його життєдіяльність, спосіб пізнання навколишньої дійсності, установки і поведінка людини, сукупність знаків, в яких міститься соціальна інформація [2, с.10-11].

Проте й четверте визначення культури як освіченості, вихо-

ваності теж безпосередньо стосується теми нашого дослідження, оскільки іншомовна комунікативна культура включає також виховний аспект, тобто одночасно з вивченням іноземної мови забезпечує засвоєння культурних цінностей інших народів, формування толерантності, поваги до представників інших націй та етносів.

Таким чином, формування іншомовної комунікативної культури майбутніх фахівців у вищому навчальному закладі повинно здійснюватися на основі оволодіння:

- енциклопедичними знаннями (в тому числі професійний тезаурус і соціокультурні компоненти, які в діловому спілкуванні відображають специфіку ділової культури іносоціуму);
- лінгвістичними знаннями, уміньми і навичками користування мовленнєвими засобами, за допомогою яких комуніканти обмінюються інтенціями і досягають прагматичних цілей;
- знаннями норм, умовностей і приписів ділового спілкування, прийнятих в різних соціумах (як почати, перервати, припинити діловий діалог, інтерпретувати явні і приховані стратегії реалізації інтенцій партнера через дискурсивні сигнали тощо).

Багато вчених у своїх працях підкреслюють, що у професійно-ділових стилях спілкування різних європейських країн є суттєві відмінності, які на сучасному етапі розширення міжнародних контактів і співробітництва у всіх сферах слід знати і враховувати, щоб досягти взаєморозуміння й успіху у спілкуванні [3; 4]. Тому вважаємо за доцільне коротко охарактеризувати основні особливості ділового етикету і, відповідно, спілкування, в окремих країнах Європи, з якими Україна підтримує тісні ділові контакти.

Так, досить цікавими є особливості ділового спілкування в Австрії. Австрійські бізнесмени строго дотримуються формальностей. Велике значення при спілкуванні тут надається титулам (пан доктор, радник, професор тощо). Завжди звертаються один до одного на «ви», не прийнято називати співбесідників просто по іменах. Стиль керівництва - авторитарний. Ієрархія в пошані, відповідно, рішення завжди приймається керівництвом. Австрійці не люблять говорити «ні», вважають це образою. Якщо є необхідність дати негативну відповідь, вони, зазвичай, можуть сказати: «так, але...». Спілкування відзначається офіційністю навіть, якщо воно неформальне.

Англіїці (британці) відрізняються, перш за все, стриманістю, деякою манірністю поведінки. Представники цієї нації небагатослівні, уникають категоричних тверджень або явного прояву незгоди. Відзначаються дуже розвиненим відчуттям справедливості, не терплять проявів підступності і хитрощів, надзвичайно пунктуальні і цього ж вимагають від партнерів. При веденні справ покладаються на чесність партнерів. Великого значення надають званням і титулам, не люблять звертатися до малознайомої людини по імені. Особливості англійського стилю спілкування зумовлені парадоксами англійського характеру, до яких відносять поєднання конформізму та індивідуалізму, ексцентричності й логічності, привітності й замкнутості, відчуженості й співчутливості, простоти й снобізму. Під час професійно-ділового спілкування англійці, як правило, врівноважені, спокійні, уникають гострих проблем. Фізичні контакти з британцями під час ділових зустрічей не варто практикувати (поплескування по плечу, дружній дотик), так само не слід дуже близько підходити до співбесідника, оскільки те, що для італійця чи французя є цілком нормальним, для британця - непристойність, прояв фамільярності. Англійці відомі своєю схильністю і умінням вичікувати. Нічим не видаючи своїх намірів, вони шукають зручного для обох сторін рішення. Рішення приймають повільніше, ніж, наприклад, французі. Попри певну некоммукабельність, їх не варто вважати індивідуалістами, а за зовнішньою стриманістю, підкресленою ввічливістю часто приховується душевне сприйняття навколишнього світу, емоційність, здатність до співчуття.

Суттєво відрізняються у спілкуванні від британців жителі південних країн - Італії, Іспанії, які відомі своєю експансивністю, емоційністю, відвертістю, галасливою поведінкою, широким спектром невербальних засобів спілкування. Зокрема, для них не характерна англійська пунктуальність, переговори можуть початися пізніше, ніж було заплановано, вони не відрізняються особливою конкретністю і динамічністю, часто затягуються. До конкретної справи приступають після обговорення таких традиційних тем, як

погода, спорт. Взагалі неформальним стосункам надається важливе значення, оскільки вважаючи, що вільна атмосфера сприяє усуненню ділових суперечностей. Слід зауважити, що знайомство з представниками італійського ділового світу починається з обміну візитними картками і їх відсутність розцінюється дуже негативно.

Досить специфічно відбувається ділове спілкування з французами. До національних особливостей французів відносять оптимізм, життєрадісність, комунікабельність, відвертість, дотепність, винахідливість, волелюбність, яскравість висловлювань. Вони часто хворобливо реагують на перевагу англійської мови у діловому спілкуванні з ними, вважаючи, що це принижує їх національну гідність. Тому, добре володіючи англійською мовою і не знаючи французької, краще скористатися послугами перекладача у налагодженні ділових контактів. При вітанні важливими є рукостискання. Розмова ведеться на близькій відстані, дуже енергійно і швидко (швидкість мови у Франції одна з найвищих у світі), мовчазність тут не цінується. У Франції не прийнято звертатися до співбесідника по імені, вживаються звертання «мсьє», «мадам», «мадемуазель». Популярними є візитні карточки. До переговорів з французами слід готуватися дуже ретельно, оскільки французи намагаються уникати справ, які здаються їм не вигідними чи ризикованими. Вони не відразу дозволяють переконати себе в доцільності зробленої пропозиції, часто висловлюють багато критичних зауважень. Французький стиль спілкування проявляється у динамізмі, гнучкості, високій емоційності у поєднанні з тверезим

розрахунком і прагматизмом.

Особливостями німецького стилю спілкування є практичність, педантизм, логічна послідовність, емоційна стриманість. Ці особливості є похідними від національних якостей німців: акуратності, точності, передбачливості, сумлінності, відповідальності, уміння планувати і прогнозувати. В процесі спілкування з німцями часто проявляється їх увічливість і доступність, яка поєднується з певною скритістю, що може спричинити труднощі у встановленні контактів. Німецькі партнери дуже ретельно опрацьовують свої позиції, питання люблять обговорювати послідовно, одне за одним. Укладаючи угоди, наполягають на чіткому виконанні всіх пунктів. Не люблять витратити час на світські розмови, які не стосуються справи. Невдалий жарт можуть зрозуміти буквально і образитися. При знайомстві важливе значення надають званням і чинам. Не прийнято звертатися один до одного по імені, тільки за прізвищем. Німці дуже поважають спокій і порядок, тому вважається непристойним дзвонити діловим партнерам після 9 години вечора або в суботу ввечері.

Таким чином, незважаючи на те, що останні десятиріччя характеризуються певною стандартизацією європейських країн, нівелюванням національних традицій, норм і способів спілкування, що зумовлено приналежністю їх всіх до Європейського Союзу, все ж психологія, менталітет, звичаї кожного народу продовжують залишатися унікальними і їх слід враховувати в процесі іншомовних ділових контактів.

#### Література

1. Українсько-російсько-англійсько-німецький тлумачний та перекладний словник термінів ринкової економіки. – Київ: Обереги, 2003. – 622 с.
2. Симонова Л.М. Кросс-культурные взаимодействия в международном предпринимательстве: Учеб. пособие для вузов / Л.М.Симонова, Л.Е.Стровский. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 189 с.
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Психология управления/ Лідія Ернестівна Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568с.
4. Півна енциклопедія етикету / укл.О.Кривошеї. – Донецьк: ТОВ «Глорія Трейд», 2010. – 384с.

В данной статье рассматриваются коммуникативные процессы в менеджменте. Особое внимание уделено вопросам культуры иноязычного делового общения.

Ключевые слова: менеджмент, общение, культура иноязычного делового общения.

In this article the issues of communication in management have been considered. Much attention has been paid to the cultural aspects of professional communication.

Key words: management, communication, culture of professional foreign communication.

УДК 316 (410)

### ДО ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ РІЗНИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ У ВЕЛИКІЙ БРИТАНІЇ

Бартош Олена Павлівна

м.Ужгород

Цвяк Лариса Вікторівна

м.Хмельницький

У статті розглянуто проблеми надання соціальних послуг різним категоріям населення у Великій Британії. Визначаються проблеми різних категорій населення та функції соціального працівника у їх вирішенні.

Ключові слова: соціальна політика, безробітні, бездомні, люди похилого віку, люди з фізичними і розумовими вадами, хронічно хворі, особи з фізичною неповносправністю, розумово неповносправні, помираючі та люди, які понесли втрату, правопорушники і злочинці.

Велика Британія, як і кожна інша країна, має власні специфічні особливості в наданні соціальних послуг різним категоріям населення. Крім того, ці особливості існують навіть в різних регіонах однієї і тієї ж країни, що є особливо характерним для Великої

Британії, де професійна соціальна робота була розпочата ще в XIX столітті та на сьогодні характеризується високим рівнем розвитку [1].

Вивчення і аналіз державних документів дає підставу стверджувати, що соціальна політика Великої Британії спрямована на вирішення таких глобальних державних проблем, як:

- боротьба з бідністю;
- надання оплачуваних робочих місць, тобто боротьба з безробіттям, вирішення проблем зайнятості;
- здоров'я нації, здоровий спосіб життя, створення служби здоров'я;
- підвищення загальноосвітнього рівня підростаючого покоління;
- професійна підготовка та надання стартових можливостей