

НАВЧАННЯ ЕФЕКТИВНОМУ ПОДОЛАННЮ ОСНОВНИХ КАТЕГОРІЙ БАР'ЄРІВ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ НА ЗАНЯТТЯХ З ДІЛОВОЇ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ МІЖНАРОДНОГО РІВНЯ

TEACHING EFFECTIVE OVERCOMING THE MAIN CATEGORIES OF INTERCULTURAL COMMUNICATION BARRIERS IN BUSINESS FOREIGN LANGUAGE CLASSES FUTURE SPECIALISTS OF THE INTERNATIONAL LEVEL

У статті розглянуто актуальну проблему навчання шляхів подолання основних типів бар'єрів міжкультурної комунікації на заняттях з ділової іноземної мови майбутніх фахівців міжнародного рівня. Проаналізовано існуючі дослідження вітчизняних та зарубіжних учених, у яких висвітлена роль та функції міжкультурної комунікації у сучасному полікультурному середовищі та їх роль у розвиненому суспільстві. Розглянуто поняття «ділова культура» в системі міжнародної комунікації. Відзначається особлива роль ділової культури для успішного перебігу комунікації. Визначено основні ознаки крос-культурної компетенції, такі як толерантність та емпатія, знання про культуру і готовність до комунікації. У статті вказані основні категорії комунікативних бар'єрів під час міжкультурної комунікації, причини виникнення та ефективні способи їх подолання. Наголошується особлива важливість навчання способів подолання бар'єрів під час міжкультурної комунікації на заняттях з ділової іноземної мови здобувачів спеціальності 292 «Міжнародні економічні відносини». Продемонстровано власний досвід формування компетенції міжкультурної комунікації у діловій сфері. Подано приклади завдань для розвитку крос-культурних навичок. Зазначено, що на заняттях з ділової іноземної мови набуття міжкультурної компетенції можна поєднувати з розвитком мовних навичок, таких як говоріння та аудіювання, що, в свою чергу, сприяє всебічному розвитку майбутніх фахівців. На основі аналізу теоретичних матеріалів та власного практичного досвіду виявлено, що для ефективного навчання діловій іноземній мові спеціалістів у економічній сфері надзвичайно важливо приділяти увагу формуванню міжкультурної компетенції у поєднанні з навчанням ділової іноземної мови для успішного подолання комунікативних бар'єрів, обумовлених культурою, менталітетом та плідною співпрацею з представниками іноземних компаній. Доведено актуальність та доцільність навчання дієвим шляхам подолання основних категорій комунікативних бар'єрів міжкультурної комунікації на заняттях з ділової іноземної мови здобувачів спеціальності «Міжнародні економічні відносини».

Ключові слова: міжкультурна комунікація, міжкультурна компетенція, ділова культура, комунікативні бар'єри, ділова іноземна мова.

The article deals with the actual problem of teaching ways to overcome the main types of intercultural communication barriers in business foreign language classes for future specialists of an international level. The existing research of domestic and foreign scholars, which highlighted the role and functions of intercultural communication in the modern multicultural environment and its role in a developed society was analysed. The concept of «business culture» in the system of international communication is considered. The special role of business culture for the successful course of communication is noted. The main signs of the cross-cultural competence are defined, such as tolerance and empathy, knowledge of culture and readiness for the communication. The article indicates the main categories of communication barriers in intercultural communication, their causes and effective ways to overcome them. The special importance of teaching how to overcome barriers in intercultural communication in business foreign language classes with students of specialty 292 "International Economic Relations" is emphasized. Our own experience of the formation of the intercultural communication competence in the business sphere is described. The examples of the assignments for the development of cross-cultural skills are provided. It is noted that in foreign language classes, the acquisition of the intercultural competence can be combined with the development of language skills, such as speaking and listening, which in turn will contribute to the comprehensive development of future specialists. Based on the analysis of theoretical materials and our own practical experience, it was found that for the effective business foreign language training of specialists in the economic sphere, it is extremely important to pay attention to the development of intercultural competence in combination with foreign language training in order to successfully overcome communication barriers caused by culture, mentality and fruitful cooperation with the representatives of foreign companies. The relevance and expediency of teaching the effective ways of overcoming the main categories of communication barriers of the intercultural communication in business foreign language classes for students of the specialty "International Economic Relations" has been proven.

Key words: intercultural communication, intercultural competence, business culture, communication barriers, business foreign language.

УДК 81'243:371.314-057.4
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2023/57.1.35>

Долженко М.В.,
канд. пед. наук,
доцент кафедри іноземних мов
Університету імені Альфреда Нобеля

Волубуєва П.С.,
ст. викладач кафедри іноземних мов
Університету імені Альфреда Нобеля

Герченнова І.В.,
викладач кафедри іноземних мов
Університету імені Альфреда Нобеля

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. Сучасний процес освіти зорієнтований на особливості розвитку людства – розширення взаємозв'язків різних країн, народів і культур, цей процес охопив різні сфери

суспільного життя, що проявилось в бурливому зростанні культурних обмінів і безпосередніх контактів між державними інституціями, соціальними групами, рухами й окремими особистостями. Навчальні заклади приймають на навчання громадян зарубіжних країн, здійснюють обмін

студентами, викладачі проходять стажування за кордоном, беручи участь, таким чином, у міжкультурній комунікації та діалозі культур. Діалог культур – це пізнання іншої культури через свою, а своєї через іншу шляхом культурної інтерпретації та адаптації цих культур одна до одної в умовах контекстної розбіжності більшої частини обох [7].

Під час занять з ділової іноземної мови, навчаючи майбутніх фахівців міжнародного рівня, а саме здобувачів спеціальності 292 «Міжнародні економічні відносини», викладачі іноземних мов, враховуючи можливі лінгвістичні (мовні) бар'єри, які виникають у зв'язку з недосконалим знанням мови одного з учасників спілкування, мають робити акцент на тому, що ділове спілкування у міжнародному аспекті є складним процесом і воно повинно відбуватися так, щоб унеможливити будь-який міжнародний конфлікт, спричинений зіткненням різних уявлень про належну поведінку. Цьому сприяє знання і дотримання вимог і правил культури міжнародного спілкування (крос-культурної комунікації) [4].

Особливого значення в системі міжкультурної комунікації набуває саме ділова культура. Ділова культура – це система формальних та неформальних правил і норм поведінки, звичаїв, традицій, особливостей поведінки працівників, стилю кервіництва і т.ін. в організаційних структурах різних рівнів [6, с. 150].

Розуміння культурних відмінностей є однією з найважливіших навичок, що сприяють успішному перебігу комунікації, саме тому сьогодні акцент робиться на усуненні бар'єрів міжкультурної комунікації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розгляд явищ культури та комунікації в їх нерозривному зв'язку здійснюється в працях філософів XVII-XX ст. Л. Вітгенштейна, Ю. Габермаса, Г. Гадамера, І. Канта, Ф. Ніцше, П. Сорокіна, І. Фіхте, З. Фрейда, Ф. Шляєрмахера, О. Шпенглера та інших. Поняття міжкультурної комунікації виникає в середині XX ст. і пов'язане з іменами таких учених: Е. Холл, К. Клакхон, А. Кребер, Р. Портер, Д. Трагер. Теорії міжкультурної комунікації, що намагалися пояснити цей феномен з різних точок зору розробляли західні дослідники К. Бергер, С. Гантінгтон, Е. Гірш, Е. Голл, Г. Гофстеде, С. Даль [2, с. 1].

Питання підготовки майбутніх фахівців різного профілю до міжкультурної комунікації розглядалися багатьма науковцями. Проблеми мовленнєвої діяльності та спілкування привертала увагу Л. Виготського, В. Гумбольдта, М. Жинкіна, І. Зимньої, Л. Паламаря, В. Скалкина; навчання іноземних мов зі спеціальною метою – Бермана, В. Бухбіндера, Б. Коффі, Р. Джонсона, Г. Стоуна, І. Тюдора, Е. Уотерса, Д. Уільямса, Х. Холика, В. Штраусса, Ф. Епперта, а проблеми професійного спілкування – С. Грінко та ін.; структури і зміст комунікативної компетентності – А. Александренко, А. Сичева та ін. [1, с. 118].

В Україні предметне поле досліджень у рамках проблематики «міжкультурна комунікація»

сьогодні в процесі формування, над ним працюють В. Андрущенко, Н. Висоцька, О. Гриценко, Л. Губерський, І. Дзюба, П. Донець, В. Євтух, А. Єрмоленко, Г. Касьянов, М. Кушнарьова, Л. Нагорна, М. Обушний, П. Скрипка [2, с. 2].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Перш ніж звернутися до конкретних аспектів формування навичок ефективної крос-культурної компетенції, визначимо її основні ознаки. Насамперед це емпатія й толерантність, що лежать в основі будь-якого ефективного міжкультурного спілкування. По-друге, наявність знань про іншу культуру, які допомагають правильно інтерпретувати комунікативну поведінку її представників. По-третє, готовність до процесу крос-культурної комунікації з опорою на накопичений комунікативний досвід у сфері крос-культурних контактів [3, с. 5].

Саме для послідовної реалізації етапів формування полікультурної компетенції на практиці, що сприяє розвитку полікультурного мислення здобувачів вищих навчальних закладів, актуалізації смислотворчої діяльності майбутніх фахівців міжнародного рівня ми вважаємо важливим методологічну діяльність викладачів іноземних мов щодо відбору соціокультурного матеріалу, приведення в систему форм і методів формування вмінь подолання основних категорій бар'єрів у міжкультурній комунікації на заняттях з ділової іноземної мови.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є розглянути існуючий в освітній практиці механізм трактування складових такого поняття як «міжкультурна комунікація», його основоположних принципів, головної мети та визначення основних категорій бар'єрів у міжкультурній комунікації, а також поділитися нашим власним досвідом навчання майбутніх фахівців міжнародного рівня ефективному подоланню можливих мовних бар'єрів під час міжкультурної комунікації, бар'єрів сприйняття світогляду та менталітету інших учасників ділового спілкування, а також бар'єрів, обумовлених впливом культури (непорозуміння через інші культурні цінності) на заняттях з ділової іноземної мови.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням здобутих наукових результатів. Як багатопланове поняття міжкультурна комунікація охоплює дві головні складові – «культуру» й «комунікацію». Воно стало популярним, коли почали застосовувати в науці порівняльні дослідження різних культур і їх складових. А вже поняття «культура» розвивалося історично. Спочатку воно означало процеси освоєння людиною природи, виховання і навчання, але вже з другої половини XVIII ст. починає розглядатися як особливий аспект життя суспільства, пов'язаний зі способом існування людської діяльності, і такий, що характеризує відмінність людського життя від інших живих істот. З кінця XIX – першої половини XX ст. у дослідженні проблематики культури стали активно використовувати досягнення антропології,

етнології, структурної лінгвістики, семіотики й теорії інформації. Унаслідок цього культуру почали розглядати як інформаційний аспект життя суспільства, як соціально значущу інформацію, що регулює діяльність, поведінку та спілкування людей [5, с. 380].

Сьогодні нараховується більше ніж 500 різних визначень культури. Усі вони були розділені на 6 класів (за Кребером, Клакхоном): 1. Описові визначення, які інтерпретують культуру як суму всіх видів людської діяльності, звичаїв, вірувань. 2. Історичні визначення, які пов'язують культуру з традиціями й соціальним досвідом суспільства. 3. Нормативні визначення, які розглядають культуру як сукупність норм і правил, що організують людську поведінку. 4. Психологічні визначення, відповідно до яких культура є сукупністю форм набутої поведінки, що виникла в результаті пристосування й культурної адаптації людини до навколишніх умов життя. 5. Структурні визначення, які представляють культуру у вигляді різного роду моделей чи єдиної системи взаємопов'язаних феноменів. 6. Генетичні визначення, що ґрунтуються на розумінні культури як результату адаптації людських груп до середовища свого проживання.

Поняття «комунікація» теж має багато визначень, але найчастіше його трактують як механізм, що забезпечує існування й розвиток людських відносин, який вміщує в собі всі смислові символи, засіб їх передання в просторі та збереження в часі [5, с. 381].

Комунікативні бар'єри (франц. *barrière* – застава, перепона) сприймаються як різноманітні перешкоди, труднощі, які виникають у міжособистісному та міжкультурному спілкуванні, наслідком чого можуть бути непорозуміння та комунікативні конфлікти. Типовим для багатьох досліджень є визначення основних категорій бар'єрів у міжкультурній комунікації:

– мовні бар'єри (неспроможність висловити думку у повній мірі у зв'язку з недосконалим знанням мови посередника або мови одного з учасників спілкування);

– бар'єри сприйняття (іншій світогляд, менталітет);

– бар'єри, обумовлені впливом культури (непорозуміння через інші культурні цінності);

– бар'єри як результат невербальної комунікації, вражень, дистанції (інтимної, особистої, соціальної, публічної).

На думку дослідників, в процесі подолання бар'єрів у міжкультурній комунікації набуває актуальності проблема взаєморозуміння, стикаючись з різноманітними етнокультурними інтересами люди змушені досягати більш повного адекватного розуміння самих себе і партнерів.

У вітчизняній психолого-педагогічній науці психологічний складник найчастіше вказується як домінуюча причина наявності мовного бар'єру (О. Барвенко, Т. Вербицька, О. Висоцька, І. Гродський, Н. Губарева, В. Мішак, Н. Рудик, Н. Сорока, І. Щербань). Зарубіжні науковці використовують

дещо інші терміни для характеристики цього явища. Так, слово «бар'єр» (*barrier*) використовується ними для таких понять, як бідність, недоступність навчання, особистісне ставлення і ставлення суспільства до необхідності вивчення іноземної мови, вік, мотивація, лінгвістична дистанція між рідною й іноземною мовами. Найбільш близькими до «мовного бар'єру» в зарубіжній науковій літературі є поняття «*mental block*», «*foreign language anxiety*». Мовний бар'єр розглядається науковцями (N. Bekleyen, M. Casado, J. Cope, M. Dereshiwsky, E. Horwitz, H. Luo, M. Tallon, L. Woodrow) як ситуаційно-специфічні перешкоди, пов'язані з тим, що вивчення іноземної мови є постійною стресовою ситуацією, тому що ймовірність здійснення помилок є значно вищою через необхідність створення мовлення мовою, що є недостатньо засвоєною.

На думку дослідників, крім психологічних труднощів, що викликають появу мовних бар'єрів у вивченні мови, слід звертати увагу й на лінгвістичні труднощі. Лінгвістичний бар'єр подолати простіше, тому що він пов'язаний з об'єктивними труднощами (нестача лексики, відсутність знань граматики, труднощі в розумінні іноземної мови на слух через слабкі навички аудіювання тощо). Причиною виникнення перешкод у вивченні мови деякі науковці називають й особистість викладача. Так, С. Крашен стверджує, що це відбувається, коли педагог домінує над аудиторією, забагато говорить чи постійно інструктує, виправляє кожну зроблену помилку, коментує висловлювання студентів, часто вважаючи, що інакше втратить контроль над навчальним процесом [8].

У своїй практиці ми, викладачі Університету імені Альфреда Нобеля, намагаємось максимально уникати виникнення таких перешкод. Так на заняттях з ділової іноземної мови для розвитку міжкультурної компетентності приділяємо увагу темам, що стосуються відмінностей різних культур та народів. Вважаємо, що одними з кращих посібників у розробці завдань, кейсів, які допомагають подолати перешкоди у міжкультурній комунікації, є серія посібників *Market Leader* від Pearson Education Limited, які були розроблені для студентів та дорослих, які вивчають ділову англійську мову. В кожній серії посібників відповідного рівня є розділ під назвою «*Working across cultures*», котрий, в свою чергу, присвячений різним аспектам ведення бізнесу у полікультурному середовищі. Наприклад, як вести переговори з представниками інших країн, як організувати роботу команди, в якій є представники різних культур, як поводити себе перебуваючи за кордоном, як успішно вести бізнес у країнах, де культура суттєво відрізняється від нашої культури, тощо.

Розглянемо один з кейсів, представлений у посібнику *Market Leader Upper Intermediate*, під назвою «*Working in new markets*». Суть кейсу полягає в тому, що представник компанії зі зв'язків з громадськістю Curtis Knight, проводить презентацію стосовно ділової культури Казахстану перед групою бізнесменів під час конференції, присвяченої

проблемам торгівлі. Студенти прослуховують аудіо матеріал та занотовують почуту інформацію щодо населення країни, її географічного розташування, етнічної приналежності, особливостей першого контакту, а також приділяють увагу вербальній та невербальній комунікації – зоровий контакт, простір між співрозмовниками, рукописання, інтонація голосу. На наступному етапі здобувачам освіти пропонується прочитати уривок з брошури про особливості ведення бізнесу в Казахстані та дати відповіді на питання, а саме: який дрес-код передбачається для жінок та чоловіків Казахстану, відношення казахів до пунктуальності, хто приймає фінальне рішення у більшості казахських компаній і чому, який стиль управління буде найбільш ефективним для ведення бізнесу в цій країні та які якості хоче бачити персонал у закордонного менеджера, яким чином найкраще побудувати стосунки із діловими контактами. Далі студенти у парах чи маленьких групах обговорюють, що їх найбільше здивувало з отриманої інформації, перераховують, з якими труднощами можна зіткнутись під час роботи у цій країні та пропонують питання, які б вони задали представникам цієї культури. На фінальному етапі цього кейсу здобувачам пропонується відчувати себе представником певної культури та презентувати свою країну на міжнародному торговому ярмарку у Німеччині, як це робилось на прикладі Казахстану. І на цьому етапі викладачу бажано зацентрувати увагу здобувачів на те, щоб вони обирали країни, які представляють різні культури, наприклад, країни Латинської Америки, Азії, Близького Сходу, північної чи південної Європи. Таким чином, у здобувачів є можливість пізнати велику кількість культур, їх особливостей, відмінностей та порівняти зі своєю рідною культурою. Крім того, під час виконання такого завдання, студенти тренують навички аудіювання, в процесі підготовки та презентації свого дослідження поповнюють лексичний запас.

Наведемо ще один приклад подолання перешкод під час вивчення ділової іноземної мови, пов'язаний з лінгвістичним бар'єром. За приклад візьмемо завдання з посібника Market Leader рівня Intermediate. Спочатку зазначимо, що в посібнику цього рівня виділена окрема тема, яка присвячена саме особливостям міжкультурної комунікації. І в цій темі є завдання, в якому здобувачі освіти ознайомлюються з деякими аспектами ділового протоколу та етикету Китаю, а саме: привітання, обмін візитними картками, вручення подарунків та спілкування за межами офісу. Отже, студенти ознайомлюються з інформацією та порівнюють надані поради із тим, як ці аспекти відбуваються у нашій країні. Відзначимо, що всі поради, представлені із вживанням модальних дієслів, і тому, коли студенти порівнюють особливості ділового етикету Китаю та України, вони вживають відповідне за змістом модальне дієслово, уточнюючи що слід або не слід робити у певній країні, що є обов'язковим для виконання, а що

взагалі заборонено робити. Таким чином, виконавши одне завдання студенти ознайомлюються з міжкультурними відмінностями, набувають міжкультурної компетентності та розвивають мовні навички, в даному випадку закріплюють знання з граматики. Всі ці елементи в поєднанні є вкрай важливими для майбутнього спеціаліста на міжнародному ринку праці.

Висновки із цього дослідження і подальші перспективи в цьому напрямку. Із нашого дослідження можемо зробити висновки, що напроцуд важливо розвивати навички міжкультурної комунікації на заняттях з ділової іноземної мови та навчати шляхам подолання мовних бар'єрів, бар'єрів прийняття світогляду та менталітету, а також бар'єрів, обумовлених впливом культури, адже це сприяє ефективному професіональному розвитку майбутніх спеціалістів. Успішна міжкультурна комунікація передбачає постійну готовність людини до сприйняття, розуміння і прийняття чужих етнічних стереотипів поведінки, народів, звичаїв, інтересів, культурних цінностей тощо. Тому під час занять необхідно приділяти значну увагу темам, які стосуються культурних, релігійних відмінностей учасників ділового спілкування.

Вивчення тем, пов'язаних із веденням бізнесу у полікультурному середовищі, сприяє загальному розвитку майбутніх професіоналів міжнародного рівня, підвищує загальну обізнаність, а в поєднанні з вивченням ділової іноземної мови, дає широкий вибір питань для дискусії та загалом дає можливість значно покращити рівень володіння іноземною мовою.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Захарчук Н. В. Роль міжкультурної комунікації у формуванні духовних цінностей майбутніх екологів. Вісник Житомирського державного університету. Серія : Педагогічні науки. 2009. Вип. 43.С. 117 – 120.
2. М'язова І. Ю. Міжкультурна комунікація: зміст, сутність та особливості прояву (соціально-філософський аналіз): автореф. дис. на здобуття наук, ступеня канд. філос. наук: спец. 09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії» К., 2008. 18 с.
3. Панченко Є. Міжнародний менеджмент : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. Київ : КНЕУ, 2014. 468 с.
4. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків : Навч.посібн. К: Академвидав. 240 с.
5. Сенченкова Т. Комунікація як чинник діалогу культур Держава і суспільство. С. 379 – 384. URL: <http://www.scribd.com/doc/53461757/%D0%9A%D0%9E%D0%9C%D1%83%D0>
6. Старостенко А. Г. Міжнародний менеджмент. Київ: ЦУЛ, 2011. 488 с.
7. Arasaratnam L. A. Міжкультурна компетентність. Key Concepts of Intercultural Dialogue. Number 3. 2017. URL: <http://centerforinterculturaldialogue.org/>
8. Krashen S. Second Language Acquisition and Second Language Learning. Oxford; New York: Pergamon Press, 1981. 161 p.