

ВИДИ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ СТУДЕНТІВ-МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

9. Цибулько Г.Я. Трудове навчання. 10–12 класи. В 5-ти ч. Частина 1. Факультативний курс “Наші домашні справи”. Програма. Поурочні плани / Г.Я. Цибулько, Ю.К. Руднева. – Словянськ: ПП “Канцлер”, 2007. – 84 с.

10. Цибулько Г.Я. Трудове навчання. 10–12 класи. В 5-ти ч. Частина 1. Факультативний курс “Житло”. Програма. Поурочні плани / Г.Я. Цибулько, О.А. Овчиннікова. – Словянськ: ПП “Канцлер”, 2007. – 84 с.

11. Цибулько Г.Я. Трудове навчання. 10–12 класи. В 3-х ч. Частина 1. Поурочні плани из розділу “Раціональне ведення домашнього господарства” / Г.Я. Цибулько, Н.П. Климова. – Словянськ: ПП “Канцлер”, 2007. – 180 с.

12. Цибулько Г.Я. Трудове навчання. 10–12 класи. В 5-ти ч. Частина 4. Факультативний курс “Побутова техніка”. Програма. Поурочні плани / Г.Я. Цибулько, О.В. Лихолата. – Словянськ: ПП “Канцлер”, 2008. – 125 с.

Стаття надійшла до редакції 13.06.2014

УДК 81'243:81'276.6:33]:37.09

Оксана Тинкалюк, кандидат педагогічних наук, асистент кафедри іноземних мов для природничих факультетів Львівського національного університету імені Івана Франка

ВИДИ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ СТУДЕНТІВ-МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Розкрито сутність комунікативних бар'єрів, що негативно впливають на ефективність професійного ініціомовного спілкування студентів. З'ясовано причини їх виникнення. Наведено коротку характеристику комунікативних бар'єрів. Запропоновано умови їхнього подолання у процесі вивчення іноземної мови.

Ключові слова: комунікативні бар'єри, майбутні економісти, іноземна мова професійного спілкування, комунікативний процес, фактори.

Літ. 9.

Оксана Тинкалюк, кандидат педагогических наук, ассистент кафедры иностранных языков для естественных факультетов Львовского национального университета имени Ивана Франко

ВИДЫ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ СТУДЕНТОВ-БУДУЩИХ ЭКОНОМИСТОВ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ИНОСТРАННОГО ЯЗЫКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Раскрыта сущность коммуникативных барьеров, негативно влияющих на эффективность профессионального иноязычного общения студентов. Выявлены причины их возникновения. Приведена краткая характеристика коммуникативных барьеров. Предложены условия их преодоления в процессе изучения иностранного языка.

Ключевые слова: коммуникативные барьеры, будущие экономисты, иностранный язык профессионального общения, коммуникативный процесс, факторы.

Oksana Tynkalyuk, Ph.D.(Pedagogy), Assistant of Fpreign Languages for Natural Sciences Faculties Department Lviv National University by I. Franko

TYPES OF COMMUNICATION BARRIERS OF STUDENTS (FUTURE ECONOMISTS) IN THE PROCESS OF STUDY OF THE FOREIGN LANGUAGE FOR PROFESSIONAL COMMUNICATION

This article disclose the essence of communicative barriers which has negative influence to effectiveness of professional foreign language communication of students. The reasons for their occurrence were founded. A brief description of communicative barriers was showed. Conditions of their overcoming in learning the foreign language were proposed.

Keywords: Communicative barriers, future economists, the foreign language of professional communication, communicative process, factors.

Постановка проблеми. Розширення міжнародних контактів у різних сферах суспільного життя, активне співробітництво з зарубіжними країнами, потребують якісного оновлення підготовки

фахівців економічної галузі, спроможних на належному рівні спілкуватися з представниками різних іноземних структур (компаній, фірм, організацій тощо), які належать до іншого мовного середовища та культури. Важливою особливістю

професійного іншомовного спілкування, яку необхідно враховувати при формуванні готовності майбутніх економістів, є те, що під час спілкування фахівця з іноземними партнерами можуть з'являтися різні бар'єри, що заважають успішному виконанню функціональних обов'язків економіста і негативно впливають на ефективність професійного іншомовного спілкування.

Аналіз останніх досліджень. Аналіз праць за темою дослідження засвідчує, що комунікативні бар'єри ґрунтовно досліджували науковці ближнього та дальнього зарубіжжя: Г. Андреева, Ф. Бачевич, А. Бодалев, І. Глазкова, І. Шапочнікова, Н. Яковлева, М. Гаффі, Д. Лові, Дж. Логан, П. Мерієр, К. Вільямс та інші.

Отже, **метою статті** є аналіз стану розробленості проблеми комунікативних бар'єрів у психолого-педагогічній науці; характеристика видів бар'єрів, які заважають ефективній організації професійного іншомовного спілкування у студентів економічних спеціальностей та розгляд умов їх ефективного подолання у процесі вивчення іноземної мови професійного спілкування студентами економічних спеціальностей.

Виклад основного матеріалу дослідження. У контексті проведеного дослідження нас цікавили бар'єри, що можуть виникати у студентів економічних спеціальностей під час спілкування іноземною мовою професійного спрямування і мати негативний вплив на його організацію в майбутній професійній діяльності на підприємстві, організації, фірмі тощо.

За Н. Яковлевою, комунікативний бар'єр – це психологічне явище, що виявляється у вигляді зовнішніх і внутрішніх ознак тривожності й призводить до блокування ефективного спілкування у процесі вивчення іноземної мови, спричинене недостатньою мотивованістю навчання, неадекватною самооцінкою, несприятливою атмосферою та відсутністю навичок, необхідних для реалізації процесу спілкування [7, 9]. На думку дослідниці, на виникнення комунікативних бар'єрів при вивченні іноземної мови впливають переважно такі фактори: 1) мотиваційні (відсутність чи спотворення мотивації спілкування, незначущість діяльності для досягнення цілей, неадекватність самооцінки тощо); 2) операційні (відсутність чи недостатність засобів, необхідних для реалізації процесу спілкування); 3) соціально-психологічні (відсутність оптимального психологічного клімату в групі) [7, 9 – 10].

Дослідниця І. Глазкова до бар'єрів спілкування відносить: 1) мотиваційний комунікативний бар'єр, обумовлений несформованістю потреби в

спілкуванні або її відсутністю в конкретній ситуації, а також пов'язаний із включенням спілкування в незначущу діяльність; 2) операціональний комунікативний бар'єр, зумовлений недостатністю засобів, для реалізації спілкування (вербальних і невербальних), а також несформованістю певних комунікативних умінь і навичок; 3) індивідуально-психологічний бар'єр – перешкода пов'язана із впливом деяких індивідуально-психологічних особливостей; 4) соціально-психологічний комунікативний бар'єр, викликаний комплексом соціально-психологічних характеристик ситуації спілкування [3, 253 – 254].

Дослідники П. Мерієр, Дж. Логан, К. Вільямс слушно вважають, що комунікативному процесу перешкоджають такі бар'єри: неправильний вибір значення слова, неправильне вживання граматики, неправильна структура речення, неправильна пунктуація, неправильний правопис, неправильно обрана форма повідомлення (усна чи письмова форма, відповідно до ситуації та виду повідомлення), поганий вигляд повідомлення чи документа (наприклад, світле чорнило, неякісний папір тощо), недоречні невербальні сигнали, невідповідний вигляд доповідача, відволікаючі фактори, зумовлені зовнішнім середовищем (шуми, відстань, запахи, освітлення та температура приміщення тощо); здібності одержувача повідомлення (краще сприйняття письмової форми повідомлення, ніж усної тощо); невміння ефективно слухати тощо [9, 16 – 20].

М. Гаффі, Д. Лові виокремлюють бар'єри, які блокують потік комунікації в організаціях. Серед них найважливішими є такі: закритий комунікаційний клімат на підприємстві; брак комунікативних навичок; суперечлива система стосунків між комунікантами; конкуренція за владу, фінансове, суспільне становище, нагороди; брак довіри між керівниками і підлеглими [8, 34].

У контексті розв'язання завдань дослідження нас цікавлять труднощі, які виникають у студентів під час вивчення іноземної мови і часто є причиною появи бар'єрів під час професійного іншомовного спілкування. З цього погляду значний інтерес представляє дослідження І. Шапочнікової [6, 69], яка виокремила труднощі, зумовлені низкою причин, що мають лінгвістичний, дидактичний, соціокультурний, аксіологічний та особистісний характер.

Спираючись на проаналізовані підходи у працях вітчизняних і зарубіжних дослідників (Н. Бутенка, Н. Волкової, І. Глазкової, О. Саннікової, В. Семиченко, І. Шапочнікової, К. Вільямс, М. Гаффі, Д. Лові, Дж. Логан, П. Мерієр) та проведене дослідження, ми визначили, що

ВИДИ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ СТУДЕНТІВ-МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

ефективній організації професійного іншомовного спілкування заважають такі основні види бар'єрів: соціальний, соціокультурний, фізичний, смисловий, естетичний, мотиваційний, моральний, ситуативний, емоційний, психологічний, інтелектуальний, логічний, стилістичний, семантичний, лінгвістичний, фонетичний та граматичний. Наведемо коротку характеристику зазначених вище видів комунікативних бар'єрів розроблену на основі праць Н. Бутенко [1], Н. Волкової [2], Л. Ковальчук [4], В. Семиченко [5].

Соціальний бар'єр – викликаний комплексом соціально-психологічних характеристик ситуації спілкування та зумовлені переважанням рольової позиції керівника в системі ділової взаємодії (наприклад, ситуація у якій керівник навмисно демонструє свою перевагу над підлеглим, свій соціальний статус).

Соціокультурний бар'єр – зумовлений недостатністю соціокультурних знань, які призводять до невміння здійснювати іншомовне спілкування в заданому соціальному контексті, а саме:

- несформованістю країнознавчих знань (про народносій мови, національний характер, суспільно-державний устрій, здобутки у галузі освіти, культури, особливості побуту, традиції, звичаї тощо);

- недостатністю лінгвокраїнознавчих знань (мовних одиниць з національно-культурним компонентом семантики, та вміння використовувати їх відповідно до соціально-мовленнєвих ситуацій);

- відсутністю соціолінгвістичних знань (особливостей національного мовленнєвого етикету і невербальної поведінки, та навичок їх врахування у виробничих ситуація тощо).

Фізичний бар'єр пов'язаний з організацією фізичного простору партнера під час його взаємодії з іншими партнерами. Він виникає в матеріальному середовищі комунікації через низку факторів, а саме:

- неправильно організований фізичний простір, що призводить до ізоляваності партнера по спілкуванню, який віддаляє себе від співрозмовника (наприклад, відстань між учасниками комунікативного процесу, стіни або статичні перешкоди: кафедра тощо);

- відволікаючі фактори перешкоди зумовлені зовнішнім середовищем (наприклад, сторонній шум, різкі запахи, невдале освітлення, висока або низька температура приміщення тощо).

Смисловий бар'єр пов'язаний з тим, що доповідач не враховує рівень сприйняття партнера

по спілкуванню (наприклад, наявність у мові незрозумілих слів, наукових термінів, знаків, формул, прізвищ, які використовуються ним без коментарів).

Причиною виникнення естетичних бар'єрів є неприйняття співрозмовником (партнером, клієнтом, замовником) зовнішнього вигляду: особливостей міміки, жестів іншого партнера по спілкуванню тощо.

Перешкода у спілкуванні, зумовлена відсутністю або низьким рівнем інтересів та мотивації до вивчення іноземної мови професійного спрямування; несформованістю потреби в спілкуванні іноземною мовою з іноземними партнерами, або її відсутність в конкретній виробничій ситуації; включенням спілкування в незначущу діяльність для досягнення цілей є причиною виникнення мотиваційного бар'єру.

Моральний бар'єр обумовлений тим, що при спілкуванні здійснюються життєво-побутові чинники (стать, вік, соціальне походження, економічне становище, належність до службової та державно-посадової ієрархії тощо). Можуть спрацювати психологічні якості та властивості людини (сором'язливість, скромність, психічний склад, психологічний стан тощо).

Ситуативні бар'єри виникають за умови розбіжності інтересів, потреб, видів діяльності партнерів спілкування у тій чи іншій ситуації:

- розмежування партнерів у просторі, їхня ситуативна замкненість;

- географічні, відомчі, бюрократичні та інші темпоральні бар'єри, шкідливі дія фізичного і соціального середовища;

- ситуативна гострота конфлікту до мотивації.

Емоційний бар'єр зумовлений невідповідністю настрою суб'єктів спілкування, появою негативних емоцій, що деформують сприймання:

- емоційну невірноваженість, уражене самолюбство, емоційне неприйняття співрозмовника (наприклад, під час конфлікту між керівником і підлеглими, що призводить до непорозуміння з керівником, який не міг зрозуміти поганого настрою працівників тощо);

Сюди відносимо також перешкоди, які спричиняють особливості слухання партнера:

- людські емоції; системи цінностей співрозмовників (соціально-культурні норми, традиції, цінності соціуму, особистісні цінності, загальнолюдські цінності);

- невміння слухати (емоційна невірноваженість, вибіркове слухання, неволодіння здатністю чути, уражене самолюбство тощо).

Психологічний бар'єр у спілкуванні пов'язаний

ВИДИ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ СТУДЕНТІВ-МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

з впливом певних індивідуально-психологічних особливостей, зокрема:

- неадекватність самооцінки і рівня домагань;
- зневіра у власних можливостях (оволодіти іноземною мовою тощо);
- несформованість навичок спілкування;
- невміння застосовувати знання з іноземної мови в усному мовленні;
- страх перед великою незнайомою аудиторією;
- відсутність позитивного зворотнього зв'язку з партнерами по спілкуванню;
- страх зробити помилку тощо;
- негативна установка (упереджене негативне ставлення одного партнера спілкування до іншого (наприклад, начальника до підлеглого тощо);
- важко встановити контакт, включитися в бесіду, вийти з неї, через замкненість, відсутність ініціативи тощо.

Інтелектуальний бар'єр виникає унаслідок різного інтелектуального рівня партнерів: різні інтереси співрозмовників; різна культура мови; поверховість міркувань викликає незадоволення та небажання спілкуватись.

Логічний бар'єр виникає тоді, коли мовець не враховує особливості розумової діяльності інших партнерів по спілкуванню: широта, гнучкість, швидкість, критичність, оригінальність розуму у партнерів по спілкуванню виявляються неоднаково; мисленнєві операції (порівняння, аналіз, синтез, узагальнення, абстрагування та ін.) використовуються ними з різним ступенем глибини. Головними причинами виникнення логічного бар'єра є: неточність висловлювання мовця; використання іншомовних термінів без пояснення; надмірне вживання незнайомих іноземних слів; швидкий темп подачі інформації; нелогічність і непослідовність викладу; неповна концентрація уваги партнерів по спілкуванню; невідповідність невербальної поведінки мовця (жести, міміка, інтонації не збігаються зі словами).

Стилістичний бар'єр (під час публічного виступу, доповіді, промови, усного звіту на конференції, зборах, нарадах тощо) може бути спричинений:

- невідповідністю форми викладу інформації / матеріалу (усної чи письмової) відповідно до виробничої ситуації та складності матеріалу (наприклад: надання складних інструкцій щодо виконання роботи краще подати ще й в письмовій формі, усна форма буде кращою для розв'язання конфлікту між працівниками);
- передаванням надто складної для усного сприйняття інформації функціонально-книжковою мовою, яка важко сприймається партнерами на слух;

- неправильною організацією повідомлення (важливо враховувати особливості сприйняття фраз слухачами): фраза, яка складається з 4 – 14 слів, запам'ятовується найкраще; фраза з 15 – 18 слів – вже гірше; фраза з 19 – 25 слів – задовільно; фраза, що налічує понад 30 слів, не сприймається.

Семантичний, лінгвістичний і граматичний бар'єри зумовлені низьким рівнем сформованості лінгвістичних умінь та рівня самоконтролю, відсутністю відчуття мови тощо).

Значеннєві бар'єри можуть з'являтися через такі причини:

- розбіжність тезаурусів (лінгвістичного словника мови) з повною значеннєвою інформацією;

- використання фахівцем незнайомих, надто складних, технічних термінів, що призводить до незрозуміння;

- обмежений лексикон одного з суб'єктів спілкування, що веде до неприйняття повідомлення;

- неправильне вживання значення слова (наприклад, formally (adv) – (в офіційний спосіб, формально) замість formerly (adv) – в минулому, колись; to complement (v) – завершувати, замість to compliment (v) – хвалити), що може призвести до незрозуміння змісту інформації;

- вживання ідіом (фразеологізмів) (наприклад, the bottom line we can't attend – ми не можемо дійти згоди) складно здогадатися значення ідіом навіть знаючи всі слова;

- неправильний вибір слова (з розмовної мови, а не офіційного стилю);

- денотативне та конотативне значення слова (одержувач і відправник повідомлення можуть надавати різне значення словам, що використовують. Denotation – словникове визначення слова, тоді як conotation – це будь-яке інше значення слова, яке одержувач йому надає виходячи з власного досвіду, інтересів, емоцій тощо.

Вживання конотативного значення може бути результатом сленгу чи сарказму;

- соціальні, культурні, психологічні, національні, релігійні й інші розходження;

- граматичні (неправильне вживання граматики чи неправильна будова речення може перешкоджати сприйняттю письмового чи усного повідомлення);

- пунктуація та правопис (помилки в пунктуації та правописі слів можуть створити бар'єри розумінню письмового повідомлення).

Під час спілкування у професійній сфері виникають фонетичні перешкоди, спричинені такими особливостями мовлення:

ВИДИ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ СТУДЕНТІВ-МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

- тоном (розуміння колегами інформації блокується, якщо доповідач пояснює її підвищеним тоном);

- наголосами (партнери неадекватно сприймають зміст того, що говорить доповідач, співрозмовник, якщо немає чи неправильно зроблені логічні наголоси);

- нерозбірливу дикцією, порушеною артикуляцією (сприймання й розуміння мовленнєвих конструкцій значно ускладнюється, якщо доповідач, партнер спілкування шепелявить, прицмокує, плямає тощо);

- використанням немовних елементів (позікання, стогін, пхикання, насмішки, шепіт, лемент, що супроводжують мовлення доповідача у процесі спілкування, відволікають слухачів від розуміння змісту професійної інформації);

- заповненням пауз назалізаціями ("mm", "um", "well", та інші звуки-роздільники), що не тільки засмічують мову доповідача, а й заважають цілісному сприйманню складної інформації; вживанням слів-паразитів ("then", "as", "I thought", "you know", "yea", "like" тощо), що спотворюють мовлення доповідача, а також розсіюють увагу співбесідників.

Висновки. Аналіз цієї проблеми та результати дослідження дають підставу зробити висновки, що подолання комунікативних бар'єрів у процесі вивчення іноземної мови сприятимуть такі умови:

- підвищення навчальної мотивації студентів економічних спеціальностей шляхом використання різних інноваційних технологій та методів навчання (кейс-методу, методу круглого столу, ділових та рольових ігор тощо);

- формування у студентів активно-творчого ставлення до комунікативного аспекту майбутньої професійної діяльності, роботи з додатковою фаховою літературою, аудіювання, перегляду фільмів, спілкування з носіями мови;

- надання комунікативного характеру навчанню іноземної мови; формування навчально-пізнавальних, професійних, комунікативних та інших мотивів, які визначають ставлення студента до розв'язання професійних завдань, створюють передумови ефективності його професійної діяльності;

- врахування різних підходів (комунікативного,

контекстного та ін.), що забезпечують професійну спрямованість процесу вивчення іноземної мови через насичення його професійно значущим змістом;

- створення сприятливого психологічного мікроклімату в групі.

Підеумовуючи, зазначимо, що розглянуті нами питання не вичерпують вирішення окресленої проблеми. Перспективу подальших досліджень вбачаємо в обґрунтуванні педагогічних умов, що сприятимуть подоланню комунікативних бар'єрів.

1. Бутенко Н.Ю. *Комунікативні процеси у навчанні: Підручник / Н.Ю. Бутенко.* – К.: КНЕУ, 2004. – 383 с.

2. Волкова Н.П. *Професійно-педагогічна комунікація: [навч. посібн.] / Н.П. Волкова.* – К.: Академія, 2006. – 256 с.

3. Глазкова І.Я. *Комунікативні бар'єри: сутність, причини появи, типологія / І.Я. Глазкова // Гуманізація навчально-виховного процесу: зб. наук. праць.* – Слов'янськ: СДПУ, 2011. – Вип. LV. – Ч. I. – С. 250 – 260.

4. Ковальчук Л. *Основи педагогічної майстерності: [навч. посібник] / Л. Ковальчук.* – Львів: Видавн. центр ЛНУ імені Івана Франка, 2007. – 608 с.

5. Семиченко В.А. *Психологія спілкування / В.А. Семиченко.* – К.: Магістр-S, 1998. – 152 с.

6. Шапочникова І.А. *Формирование готовности студентов колледжа к иноязычному общению: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Шапочникова Ирина Александровна.* – Магнітогорск, 2005. – 184 с.

7. Яковлева Н.В. *Психолого-педагогічні умови подолання комунікативних бар'єрів у процесі вивчення іноземної мови: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.07 "Педагогічна та вікова психологія" / Н.В. Яковлева.* – К., 2003. – 20 с.

8. Guffey M.E., Loewy D. *Business Communication: Process and Product / M.E. Guffey, D. Loewy.* – [7th edition]. – Mason, OH: Southwestern Cengage Learning. – 2011. – xxvii + 644 p.

9. Merrier P. *Business Communication / Patricia Merrier, Joyce Logan, Karen Schreiner Williams.* – [eights edition]. – Canada: Cengage Learning. – 2008. – xviii+650 p.

Стаття надійшла до редакції 25.06.2014



*"Завжди величніша путь
На Голгофу, ніж хід тріумфальний".*

Леся Українка

українська письменниця, перекладач, культурний діяч

