

МІЖКУЛЬТУРНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ У МІЖКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

У статті розглядаються сутність процесу міжкультурного спілкування та його особливості під час професійної діяльності; зазначається, що передумовою успішності та психологічної готовності фахівців до іноземного професійного спілкування у міжкультурному середовищі є формування низки компетентностей через процес навчання іноземної мови; перераховуються ключові здатності, які важливо сформулювати у майбутніх фахівців для формування психологічної готовності до професійного спілкування іноземною мовою у міжкультурному середовищі.

Ключові слова: міжкультурне спілкування, професійне спілкування, професійна діяльність, комунікативна компетентність, міжкультурне середовище.

Із розширенням явища глобалізації, яке пронизує всі сфери діяльності людства, важливим є встановлення та підтримка ефективної міжкультурної комунікації. Розмаїття видів професійної діяльності створює нові можливості та виклики до вивчення особливостей міжкультурної професійної комунікації. Ще ніколи раніше в історії людства наше суспільство не було в такому близькому контакті з представниками різних культур – і все це завдяки взаємопроникненню світових економік, прогресу у сфері технологій і комунікації, вільному пересуванню людей як з метою подорожі, так і через зростання трудової міграції.

Аналіз наукових літературних джерел показав, що проблему спілкування, професійного спілкування, професійного спілкування у міжкультурному середовищі, міжкультурного спілкування та пов'язані із цими видами спілкування проблеми компетентностей у своїх доробках висвітлювали як вітчизняні, так і зарубіжні науковці, серед яких Г. Андрєєва, О. Волобуєва, К. Олександренко, Л. Орбан-Лембрик, М. Canale, E. Frendo, W. Gudykunst, R. Wiseman та ін.

Недостатньо висвітленим у вітчизняній науці залишається питання міжкультурної комунікації у сфері професійного спілкування та перелік компетентностей, які необхідно формувати у студентів під час вивчення курсу іноземної мови за професійним спрямуванням.

Беручи до уваги викладене, метою цього дослідження є визначити сутність професійного спілкування у міжкультурному середовищі у світлі сучасних теоретичних і практичних рішень.

Процес спілкування визначається як процес, який включає в себе мовлення, слухання, інтерпретацію, читання, розуміння вербальних та невербальних висловлювань і повідомлень, а також є невід'ємною складовою процесу навчання. Глибоке взаємопроникнення спілкування і культури реалізується через факт передачі культури від покоління до покоління; під час такої передачі зміст культури збільшується і збагачується. Передача культури від батьків до дитини відбувається через спілкування, під час якого підтримується оригінальна культура та створюється нова, збагачена [5; 10]. Ефективним можна вважати такий акт спілкування, коли отримувач повідомлення зрозумів його повністю і може відреагувати на нього. Тому, можна вважати, що у спілкуванні реалізуються навички мовлення, читання, слухання, прийняття рішень. Під час передачі повідомлення від відправника до отримувача існує ризик зміни, або втрати його оригінального змісту через низку причин. А тому слухання, аргументація та формулювання відповіді отримувачем є важливими складовими процесу спілкування, оскільки це дозволяє відправнику повідомлення переконатися, що його повідомлення було сприйнято вірно.

Наша мова та здатність спілкуватися є основними психологічними функціями виживання та адаптації до навколишнього середовища. Саме через спілкування ми здатні повідомляти про наші потреби та прагнення, знаходити рішення у складних ситуаціях, висловлювати задоволення і т. ін. Мова є засобом спілкування і дозволяє нам створювати загальні та відомі для всіх знання про світ навколо нас через системи знаків. Спілкування неможливо обмежити лише вербальною формою. Спілкування є можливим і через використання невербальних засобів. Невербальна комунікація під час міжособистісного спілкування іноді містить у собі більш якісне значення наповнення, ніж якби те саме повідомлення було виражено вербально. Науковці відносять до елементів невербальної комунікації такі загальні елементи, як вираз обличчя, жести, зоровий контакт, паузи у спілкуванні, інтонацію, тон голосу, дотик і т. ін. Однак слід пам'ятати, що представники різних культур не надають однакових значень тому самому елементу невербальної мови, і тому отримувач повідомлення може по-іншому трактувати повідомлення відправника і надати повідомленню іншого змісту [10; 13]. Міжкультурна взаємодія вже давно є предметом досліджень, у яких науковці вивчають не лише мовні бар'єри міжкультурного спілкування, але і відмінності між представниками різних культур у їхній невербальній поведінці [8; 14 та ін.].

Процес спілкування значно ускладнюється, якщо він відбувається у міжкультурному середовищі, тобто між представниками різних культур. Міжкультурне спілкування традиційно розглядається як міжособистісне спілкування між представниками різних культур. На процес міжкультурного спілкування впливають культурні чинники, притаманні залученим до акту спілкування культурам ідеї та способи передачі і перекладу повідомлення. Процес спілкування із представниками інших культур певним чином відрізняється від процесу спілкування з представниками своєї культури. Очевидною перепорою виступає мова спілкування, оскільки володіння учасниками акту спілкування різними мовами ускладнює процес обміну інформацією, навіть за умов існування спільної мови спілкування. Намір відправника повідомлення вже наділяє це повідомлення, наприклад, певними відтінками компонентів рідної культури, своїми соціальними особливостями. Отримувач повідомлення, у свою чергу, який є носієм зовсім іншого культурного коду, може мати труднощі із розумінням змісту повідомлення або і зовсім невірно його трактувати, знаходитися під впливом психокультурних факторів [3; 9; 10].

Щоб зрозуміти процес міжкультурного спілкування, слід збагнути роль процесів декодування та перцепції [13]. Тінг-Тумей вважає, що акт міжкультурного спілкування – це процес обміну символами, під час якого представники двох (або більше) культурних спільнот обговорюють значення спільних понять в інтерактивний спосіб [12]. Під час такої взаємодії відбувається міжкультурний обмін за допомогою як вербальних, так і невербальних засобів спілкування. Лише передача повідомлення ще не є спілкуванням. Для того, щоб акт спілкування відбувся у повній мірі, необхідно, щоб отримувач свідомо сприйняв надіслані йому сигнали. "Якщо ми постійно невірно інтерпретуємо повідомлення..., спілкування не є адекватним чи обґрунтованим..." [8, с. 206]. Учасники акту спілкування можуть бути одночасно і відправниками, і отримувачами інформації. За таких умов взаємодія можна назвати спілкуванням. Акт комунікації можна назвати успішним, якщо він "...передбачає повідомлення, які є очікуваними для певного контексту, та дії, які відповідають вимогам ситуації" [14, с. 209].

Професійна діяльність і спілкування є глибоко взаємопов'язаними процесами. Спілкування допомагає не лише організувати діяльність, але і сприяє виникненню нових зв'язків і відносин між людьми [1]. За сучасних умов глобальних геополітичних та інтеграційних змін, розквіту міжнаціональних зв'язків та встановлення міжнародних ділових зв'язків важливим є формування навичок професійного спілкування у міжкультурному середовищі під час професійної мовної підготовки фахівців різних галузей господарської діяльності. Варто також додати, що сучасні вимоги щодо вільного руху фахівців через національні кордони і культурні бар'єри вимагають знання іноземної мови, спільної для спілкування з міжнародними партнерами, та готовності працювати під впливом інших культур щоразу в іншому робочому оточенні.

Професійне спілкування має свої різновиди відповідно до сфери діяльності, але в будь-якому разі професійне спілкування – це організований процес обміну повідомленнями, спрямований на встановлення взаємопорозуміння та взаємопізнання між учасниками професійної взаємодії у певному виді діяльності. Професійне спілкування у міжкультурному середовищі – це процес професійного спілкування між представниками різних культур за допомогою вербальних засобів мови спільного спілкування та спільних систем знаків невербальної комунікації. Однією із засад успішного професійного спілкування у міжкультурному середовищі є не лише досконале знання професії, але й соціолінгвістична та соціокультурна компетентності, які є одними з елементів іншомовної комунікативної компетентності, та які формуються впродовж вивчення іноземної мови як спільної мови спілкування у полікультурному середовищі. Під час професійного спілкування у міжкультурному середовищі відбувається міжособистісне пізнання між учасниками процесу спілкування, якому притаманні емоційно-раціональна та абстрактно-логічна оцінка одних учасників іншими, емпатійне розуміння та прийняття, інтерпретація інформації та вчинків інших учасників спілкування, формування цілісного уявлення про представників інших культур як особистостей, прогнозування змін поведінки своїх колег, побудова власної стратегії поведінки [1; 2; 3]. Достатній рівень сформованості соціолінгвістичної та соціокультурної компетентностей уможливило вміння учасників міжкультурного професійного спілкування орієнтуватися та адекватно поводитися під час вирішення робочих ситуацій. У процесі спільної професійної діяльності та професійного спілкування остаточно формуються образи, поняття, уявлення, знання про інших учасників спільної діяльності, які можуть полегшувати, а іноді й ускладнювати міжособисті професійні відносини між представниками різних культур [2].

Уваги заслуговує і той факт, що останнім часом набуває нового змісту поняття міжкультурної комунікативної компетентності. Саме складання поняття міжкультурна компетентність вимагає ширшого формулювання більш традиційного поняття комунікативної компетентності. Такий стан справ зумовлений тим, що традиційна модель комунікативної компетентності, яка включає в себе лінгвістичну, соціолінгвістичну, дискурсивну та стратегічну компетентності [6] може реалізуватися не в повній мірі у нових міжкультурних умовах [4, с. 63]. Існують також передумови до введення нового поняття, яке б замінило термін "компетентність", таким чином визначаючи більш високий рівень розвитку здібностей, необхідних для міжкультурного спілкування [11, с. 87].

Основи знань з міжкультурної комунікації та сформовані соціокультурна, соціолінгвістична, міжкультурна комунікативна та інші види компетентностей, отримані під час вивчення іноземної мови є підґрунтям для успішності майбутньої професійної діяльності в цілому та міжкультурної професійної комунікації зокрема. А тому є надзвичайно важливим передбачати заходи у навчальному процесі, які б, по-перше, дозволяли формувати обсяг знань і навичок, необхідних для подальшої професійної діяльності

у міжкультурному середовищі, та, по-друге, одночасно і психологічну готовність майбутніх фахівців до такої діяльності. Серед кінцевих результатів навчання іноземної мови за професійним спрямуванням варто виокремити набір здатностей, які є ключовими для ефективного професійного спілкування у міжкультурному середовищі, та є запорукою психологічної готовності до такого виду діяльності; а саме – уважність, терпимість до двозначності (слів, фраз, вчинків, жестів і т. ін.), здатність долати тривогу, здатність зробити акцент, здатність пристосувати хід процесу спілкування, здатність зробити точні прогнози та пояснення. Усі перераховані вище здатності можна також віднести до складових стратегічної складової комунікативної компетентності.

Також, під час викладання іноземної мови за професійним спрямуванням варто розглядати компонент навчання культури та роль культури через сформований світогляд студентів. Варто пам'ятати, що студентам як представникам своєї культури притаманні цінності та стилі спілкування, на формування яких впливала низка інших факторів (склад сім'ї, життєвий досвід, освіта, світові події, поп-культура і т. ін.). Проведення заходів проміжного контролю, оцінювання та анкетування дозволять дізнатися, чи обраний шлях навчання є вірним, і студенти впевнено формують необхідні компетентності для подальшого професійного спілкування у міжкультурному середовищі. Щоб зменшити можливість непорозумінь, які можуть виникнути під час міжкультурної комунікації, важливо навчити студентів бути ширими, не боятися залучати інших і самим залучатися до дискусій, вміти уважно слухати, ставитися до людей з повагою, стежити за своєю невербальною комунікацією, проявляти повагу до інших культур, проявляти емпатію, шукати порозуміння та спільні інтереси. Володіння перерахованими вміннями та здібностями дозволить студентам розвинути стійкість і до негативних впливів психологічних факторів (етноцентризм, упередження і т. ін.). Існує ймовірність того, що студенти і не замислюються про існування у них упередженого ставлення до представників інших культур. Навчання іншомовної професійної комунікації на заняттях з іноземної мови із використанням сучасних комунікативних методик навчання іноземної мови за професійним спрямуванням дозволяє навчити студентів бути культурно обізнаними та психологічно адаптованими до спілкування з представниками інших культур. Ключем до успіху є навчити студентів засобів іноземної мови за професійним спрямуванням, розуміти правила взаємодії та приймати культурні відмінності учасників професійного спілкування у міжкультурному середовищі, а потім і розуміти механізми прийняття професійних рішень з позиції професійної міжкультурної комунікації.

Як уже зазначалося, міжкультурне професійне спілкування іноземною мовою передбачає використання всіх основних мовних навичок. Під час навчання іноземної мови використовуються безліч методів і прийомів для автоматизації цих навичок. Широко відомим є той факт, що найкращим способом формування іншомовної комунікативної компетентності є застосування комунікативних методик викладання іноземної мови. Серед них можна виокремити Case Study, який на сьогодні зарекомендував себе як такий, що дозволяє спонукати студентів подивитися на конкретну професійну ситуацію з різних точок зору. Іноді ситуація Case Study може зовсім не стосуватися професійної діяльності студентів, але може передбачати використання навичок письма, читання, презентацій і дозволяє студентам через виконання заданих ролей прийняти професійне рішення, написати лист, взяти участь у навчальній грі "Переговори" і т. ін. [7, с. 121-122]. Таким чином студент через виконання відведеної ролі опиняється в ситуації, наближеній до реальної, та має змогу максимально реалізувати набуті практичні навички й компетентності; іншими словами, випробувати себе на професійну готовність. Типові зразки завдань Case Study можна знайти у багатьох сучасних підручниках з англійської мови за професійним спрямуванням, структура яких базується на комунікативному підході до навчання іноземної мови. Також матеріали до самостійного створення схожих завдань самим викладачем та ідеї для них можна отримати, наприклад, під час відвідування практичних занять студентів з основної спеціальності, шляхом стеження за новинами у конкретній сфері, навіть з приватних розмов і т. ін.

Отже, професійне спілкування у міжкультурному середовищі засобами іноземної мови є багатоскладовим явищем і вимагає інтегрованого підходу. Це дослідження дозволило визначити фактори, які впливають на успішність професійної міжкультурної комунікації засобами іноземної мови як з теоретичної, так і з практичної точки зору. Було також встановлено, що існує певний набір елементів, які слід брати до уваги, щоб продуктивно розвивати навички іншомовного професійного спілкування у міжкультурному середовищі.

Шляхи подальших досліджень передбачають визначення набору компетентностей, необхідних для успішного професійного спілкування майбутніх фахівців, та їх обґрунтування.

Використані джерела

1. Андреева Г. М. Психология социального познания / Г. М. Андреева. – М. : Аспект-пресс, 2004. – 288 с.
2. Орбан-Лембрик Л. Е. Психология професійної комунікації : навчальний посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги – XXI, 2010. – 580 с.
3. Пілішек С. О. Формування навичок професійного спілкування у полікультурному середовищі у майбутніх фахівців з міжнародних відносин / С. О. Пілішек // Наукові записки. Серія "Філологічна". – Острог : Видавництво Національного університету "Острозька академія". – Вип. 30. – 2012. – С. 247–250.
4. Alptekin C. Towards Intercultural Communicative Competence in ELT / C. Alptekin // ELT Journal. – 2002. – Vol. 56(1). – P. 57–64.

5. Berry J. W. Immigration, Acculturation, and Adaption / J. W. Berry // *Applied Psychology*. – 1997. – 46 (1). – P. 5–34.
6. Canale M. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing / M. Canale, M. Swain // *Applied Linguistics*. – 1980. – Vol. 1(1). – P. 1–47.
7. Frendo E. How to teach Business English / E. Frendo. – Edinburgh : Pearson Education Limited, 2011. – 162 p.
8. Gudukunst W. B. Theorizing about intercultural communication / W. B. Gudukunst, C. M. Lee, T. Nishida, N. Ogawa – California State University, Fullerton, USA, 2005. – 488 p.
9. Jandt E. F. An introduction to intercultural communication: Identities in a global community / E. F. Jandt. – Thousand Oaks : SAGE Publications, 2013. – 428 p.
10. Matsumoto D. Culture & Psychology / D. Matsumoto & L. Juang. – Belmont, CA; Wadsworth, 2013. – 524 p.
11. Peterson B. Cultural intelligence. A guide to working with people from other cultures / B. Peterson. – Yarmouth : Intercultural Press, 2004. – 231 p.
12. Ting-Toomey S. Communicating across cultures / S. Ting-Toomey. – New York : The Guilford Press, 1999. – 310 p.
13. Varner I. Intercultural communication in the global workplace / I. Varner & L. Beamer. – New York : McGraw-Hill Companies, 2011. – 528 p.
14. Wiseman R. L. Intercultural Communication Competence in Gudykunst / R. L. Wiseman // *Handbook of international communication* (2nd edition). – Thousand Oaks, CA: Sage, 2002. – P. 207–224.

Пилишек С. А.

МЕЖКУЛЬТУРНОЕ ОБЩЕНИЕ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

В статье рассматривается значение процесса межкультурного общения и его особенности в процессе профессиональной деятельности; указывается, что предпосылкой к успешности и психологической готовности специалистов к профессиональному общению в межкультурной среде является формирование ряда компетентностей через процесс обучения иностранному языку; перечисляются ключевые способности, которые необходимо развивать у будущих специалистов для формирования у них психологической готовности к профессиональному общению на иностранном языке в условиях межкультурной среды.

Ключевые слова: межкультурное общение, профессиональное общение, профессиональная деятельность, коммуникативная компетентность, межкультурная среда.

Pilishchek S. O.

INTERCULTURAL COMMUNICATION AS AN ELEMENT OF INTERCULTURAL WORKPLACE COMMUNICATION

The article deals with the issue of effective intercultural workplace communication. Providing the results of conducted scientific analysis the author comes up with defining such phenomena as workplace communication, intercultural communication, and intercultural workplace communication in a foreign language. The act of intercultural workplace communication is conducted with the help of both verbal and non-verbal means of communication. The act of intercultural workplace communication is considered to be successful when both the sender and the recipient of the act of communication are active participants and there is mutual understanding between them.

Besides possessing particular set of professional knowledge and skills future experts in various spheres of economic activity are expected to have a set of competencies needed for effective intercultural workplace communication. Such elements of communicative competence as sociolinguistic, strategic and sociocultural competences are to be developed in students in the process of mastering a foreign language.

In the context of this research the process of intercultural workplace communication is characterized by mutual emotional, rational, abstract and logical evaluation that takes place between the participants of such a kind of communication. Hence, a set of particular abilities is to be developed. Genuine interest, tolerance, ability to emphasize, make predictions and forecasts etc. are among them.

The author mentions that using modern communicative approach to teaching a foreign language is among the ways that assist in building up needed communicative competences for students. As an example of communicative activities the author mentions Case Study, that makes students use multiple skills when doing the task, practice the acquired language skills and knowledge of intercultural communication, and check out if they are ready to perform their professional duties in intercultural workplace by means of a foreign language.

Key words: intercultural communication, workplace communication, workplace activity, communicative competence, intercultural setting.

Стаття надійшла до редакції 06.09.2016