

середовища, організація активної педагогічної взаємодії між викладачем та студентами, коли основою здобуття педагогічних знань є виконання різноманітних інтелектуальних дій, таких як: доведення, абстрагування, узагальнення, виділення головної думки тощо.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України від 05.09.2017 р. «Про освіту» URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>
2. Пометун О., Пироженко Л. Сучасний урок. Інтерактивні технології навчання: наук.-метод. посібник. Київ, 2004. 192 с.
3. Терно С. О. Критичне мислення – сучасний вимір суспільствознавчої освіти. Запоріжжя: Просвіта, 2009. 268 с.
4. Тягло О.В. Теорія розвитку критичного мислення (на прикладі навчання історії) : посіб. для вчителя. Запоріжжя: Вид-во Запорізького національного університету. 2011. 105 с.

I. Kulyk. Didactic possibilities of interactive learning technologies in the formation of critical thinking. – Article.

Summary. The didactic possibilities of interactive learning technologies in the formation of critical thinking are analyzed in the article. The author determines the basic pedagogical conditions for the mechanisms of their implementation in the educational space.

Key words: critical thinking, didactic opportunities, interactive technologies, interactive exercises, educational space.

И. А. Кулик. Дидактические возможности интерактивных технологий обучения в формировании критического мышления. – Статья.

Аннотация. В статье проанализированы дидактические способности интерактивных технологий обучения в формировании критического мышления. Автор определяет основные педагогические условия по механизмам их реализации в образовательном пространстве.

Ключевые слова: критическое мышление, дидактические возможности, интерактивные технологии, интерактивные упражнения, процесс обучения.

УДК 316.7

Н. М. Лесовець

кандидат філологічних наук, доцент,
доцент кафедри документознавства та інформаційної діяльності
ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»
м. Полтава, Україна

ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ ЯК УМОВА ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ІНФОРМАЦІЙНОЇ, БІБЛІОТЕЧНОЇ ТА АРХІВНОЇ СПРАВИ

Анотація. У статті обґрунтовуються шляхи подолання комунікативних бар'єрів як умова формування професійної культури майбутніх фахівців з інформаційної, бібліотечної та архівної справи.

Ключові слова: спілкування, комунікація, комунікативні бар'єри, професійна культура, майбутній фахівець з інформаційної, бібліотечної та архівної справи.

Постановка проблеми. Незаперечним є факт, що сучасні роботодавці висувають досить жорсткі вимоги до фахівців з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Однією з таких вимог є вміння спілкуватися [7]. Сьогодні зібрано чималий науковий доробок, у якому вивчається комунікативна складова спілкування (комунікація – від лат. *communication* – повідомлення, передача) – це передача інформації від однієї системи, соціальної спільноти, індивіда до інших завдяки слову, спеціальним матеріальним носіям тощо [2, с. 201]. Саме завдяки комунікації людина проходить поступовий шлях соціалізації, вивчає навколишнє середовище, усвідомлює себе як особистість з власним «Я», погоджує свої вчинки та дії з іншими членами суспільства, виробляє свою поведінку, засвоює норми моралі та спілкування.

Комунікативні бар'єри, з якими зіштовхується фахівець у професійній діяльності, перешкоджають ефективній взаємодії з діловими партнерами, ускладнюють процес спілкування, чи, взагалі, в окремих випадках – сприяють його припиненню.

Стан дослідження. Теоретико-методологічну основу дослідження складає науковий та навчально-методичний доробок у галузі: *психології спілкування* (Г. Андреева, О. Леонтьєв та ін.); *міжособистісного спілкування та взаємодії* (М. Альберт, М. Меськон, А. Панфілова, Ф. Хедоурі та ін.); *теорії соціальної комунікації* (В. Ільганасва, А. Соколов та ін.); *психології утрудненого спілкування* (Л. Орбан-Лембрик, О. Яцина та ін.). Водночас, незважаючи на значну кількість наукових праць, недостатньо вивченою є проблема подолання труднощів у спілкуванні фахівців інформаційно-документознавчої галузі. Теоретична та практична значущість означеної проблеми й зумовили **мету дослідження**, яка полягає у визначенні шляхів подолання комунікативних бар'єрів як однієї з умов формування професійної культури майбутніх фахівців з інформаційної, бібліотечної та архівної справи у ЗВО.

Виклад основних положень. Слід зауважити, що дефініція «комунікативний бар'єр» немає однозначного трактування науковцями. «Комунікативні бар'єри» (бар'єри комунікації) – це перешкоди, що заважають здійсненню контактів і взаємодії між комунікатором і реципієнтом, перешкоджають адекватному прийому, розумінню і засвоєнню повідомлень у процесі комунікацій [1].

Сьогодні існує кілька класифікацій комунікативних бар'єрів, автори яких розглядають комунікацію у широкому чи вузькому сенсі або звертають увагу на окремі аспекти цього явища. Так, М. Альберт, М. Меськон і Ф. Хедоурі розподіляють бар'єри міжособистісної та організаційної комунікації. До бар'єрів міжособистісної комунікації, на думку вищезазначених дослідників, належать перцептивні, семантичні, невербальні, поганий зворотний зв'язок, невміння слухати. Спотворення повідомлень, інформаційні переважання й незадовільна структура організації є бар'єрами ефективних організаційних комунікацій. Дослідниця А. Панфілова, говорячи про комунікативні бар'єри, залишається в межах мовних помилок: логічних, стилістичних, семантичних, фонетичних. Е. Роджерс і Р. Агарвала-Роджерс виокремлюють інформаційне переважання, спотворення і втрату інформації, брак інформації в каналі зворотного зв'язку, негативний вплив організаційної структури на комунікацію. Дж. Ньюстром, вивчаючи організаційну поведінку, подає таку класифікацію комунікативних бар'єрів: особисті, фізичні, семантичні. Н. Данакінім в основу класифікації комунікативних бар'єрів покладено причини їх виникнення: недоліки в підготовці самого повідомлення призводять до смислових бар'єрів; неадекватна установка одержувача відносно джерела й передаваного ним повідомлення – перцептивні бар'єри; недоліки в каналах передачі інформації – інструментальні бар'єри; недоліки в каналах передачі інформації – інструментальні бар'єри; упущення в самому процесі комунікації – процесуальні бар'єри; емоційна надмірність контактів – емоційні бар'єри [6, с. 466–467].

У контексті нашого дослідження не можна оминати поняття «професійна культура майбутнього фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи», оскільки власне уникнення комунікативних бар'єрів є ознакою високого професіоналізму. Узявши за основу розуміння про взаємозв'язок загальної та професійної культури, можна говорити про необхідність формування конкурентоспроможного фахівця, затребуваного на сучасному ринку праці.

Спіраючись на практико-зорієнтований підхід у навчанні, під час навчання у ЗВО необхідно, у першу чергу, звернути увагу на комунікативні бар'єри, з якими зіштовхуються випускники. Дослідник А. Соколов у роботі «Загальна теорія соціальної комунікації» [4] виокремлює чотири класи комунікативних бар'єрів:

- технічні – джерелом таких перешкод є власне канал комунікації (факс, телефон тощо), коли в каналі комунікації з'являється перешкоди сигналу, що проходить. Перешкоди можуть повністю перебивати канал комунікації або ж частково, спотворюючи інформацію, або усікаючи її;
- міжмовні – виникають за невідповідності мов, кодових систем, тезаурусів комуніканта й реципієнта;
- соціальні – виникають між людьми, що говорять однією мовою, але належать до різних соціальних груп;
- психологічні – пов'язані зі стосунками між комунікатором і реципієнтом, їх вимогами до каналу інформації, способів, змісту й форми повідомлення тощо.

На нашу думку, вищезазначена класифікація найбільш повно відображає складові компоненти, що постають як підґрунтя для формування професійної культури фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Знання ж комунікативних бар'єрів дає можливість для їх подолання чи уникнення.

Тому, узявши за основу навчальної діяльності майбутніх фахівців практико зорієнтовану технологію, ми окреслюємо комунікативні бар'єри та визначаємо шляхи для їх подолання.

Під час вивчення теми «Взаємодія та взаєморозуміння у контексті професійної комунікації» з освітнього компонента «Професійна комунікація» ми пропонуємо віднайти ті чинники, що заважають правильно сприймати й оцінювати людей, серед них:

- наявність заздалегідь заданих установок, оцінок, переконань, які сформовані в співрозмовника задовго до того, як реально розпочався процес сприйняття й оцінювання іншої людини;

- наявність уже сформованих стереотипів, відповідно до яких співрозмовника заздалегідь відносять до певної категорії і формується установка, що спрямовує увагу на пошук пов'язаних з цією категорією рис;

- прагнення зробити передчасні висновки про особистість людини, що оцінюється до того, як про неї отримано достовірну інформацію;

- беззвітне структурування особистості іншої людини виявляється в тому, що логічно поєднуються в цілісний образ тільки окремі особистісні риси, і тоді будь-яке поняття, що не вписується в цей образ, відкидається;

- ефект «ореола» виявляється в тому, що первісне ставлення до певної риси особистості поширюється на весь образ людини, а потім загальне враження про людину переноситься на оцінку її окремих якостей. Якщо загальне враження про людину сприятливе, то її позитивні риси переоцінюються, а недоліки або не зауважуються, або виправдуються. І навпаки, якщо загальне враження про людину негативне, то навіть шляхетні її вчинки не зауважуються або витлумачуються перекручено, негативно;

- ефект «проектування» виявляється в тому, що іншій людині приписуються за аналогією із собою свої власні якості й емоційні стани (припущення: «усі люди подібні до мене» або «інші протилежні мені»);

- ефект «первинності» – перша почута або побачена інформація про людину або подію є дуже істотною й здатна впливати на подальше ставлення до цієї людини;

- ефект «останньої інформації» – якщо було одержано негативну останню інформацію про людину, ця інформація може переокреслити всі колишні думки про неї [5].

Під час вивчення теми «Ділові контакти з іноземними партнерами» з освітнього компонента «Протокол та етикет ділового спілкування» обговорюємо зі студентами питання щодо уникнення соціально-культурних бар'єрів, зокрема соціальних, політичних, релігійних, професійних тощо. Так, соціальні бар'єри визначаються належністю суб'єктів взаємодії до різних соціальних груп суспільства й породжені об'єктивними соціальними причинами, належністю до різних культур. Політичні бар'єри виникають на підґрунті різних уявлень про структуру та зміст влади. Релігійні визначаються тим, наскільки толерантною є сама релігія стосовно представників іншого віросповідання. На соціально-культурних бар'єрах акцентується увага й під час опрацювання теми «Особливості спілкування з представниками різних країн». Зокрема, звертаємо увагу на етикетну атрибутику (квіти, подарунки тощо). Варто наголосити, що німецьким та англійським діловим партнерам-жінкам не можна дарувати лілії, а в Італії – білі лілії вважаються квітами багатства й пишноти. Під час вибору квітів для подарунка представницям Швеції та Індії необхідно зовсім уникати білих букетів, оскільки це колір смутку. На нашу думку, ці та інші приклади допоможуть уникнути непорозумінь майбутніх фахівців у міжкультурній комунікації.

Бар'єри, що заважають ефективній діловій комунікації, можуть виникнути також у процесі слухання. Тому під час вивчення теми «Вербальні та невербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет» з освітнього компонента «Організація сучасної ділової комунікації» звертаємо увагу на труднощі, що виникають під час спілкування: відволікання уваги, висока швидкість розумової діяльності (думаємо швидше, ніж говоримо), антипатія до думок інших людей, вибірковість уваги, потреба в репліці тощо.

Для кращого сприйняття навчального матеріалу можна провести кілька ділових ігор та ситуативних вправ, після чого виокремити типові помилки під час слухання, зокрема:

- перебивання співрозмовника під час його повідомлення;

- покvapливі висновки змушують співрозмовника зайняти оборонну позицію, що відразу ж створює перешкоди для конструктивного спілкування та діалогу;

- непрохані поради, зазвичай, дають люди, які не здатні надати реальної допомоги співрозмовнику.

Крім цього, основними бар'єрами, що перешкоджають ефективному слуханню в діловій комунікації, є:

- фізичний дискомфорт мовців (спека, холод, втома, голод, головний біль, незручні стільці, занадто темне приміщення тощо);

- переривання розмови (телефонні дзвінки, гудіння комп'ютера, вентилятора тощо);

- зайнятість думками про інше (невідкладні справи, які потребують вирішення, термінові повідомлення, поганий стан самопочуття тощо);
- надмірна заклопотаність співрозмовника самим собою, бажання «нав'язати» власні проблеми співрозмовникові тощо.

Висновки. Отже, ознайомившись із думкою роботодавців на сайті пошуку роботи можна стверджувати, що сьогодні затребуваний фахівець з інформаційної, бібліотечної та архівної справи, який володіє гарними комунікативними навичками. Власне тому шляхи уникнення комунікативних бар'єрів повинні бути підґрунтям для формування професійної культури майбутнього фахівця інформаційно-документознавчої галузі, серед яких: знання психологічних особливостей співрозмовника; вміння устанавлювати зворотний зв'язок; вміння передбачати, які зробить висновки співрозмовник у процесі ділового спілкування; вміння уважного слухання тощо. Розвиток професійної культури, насамперед, визначається необхідністю застосування практико зорієнтованого підходу в навчальній діяльності, що дозволяє наблизити теорію та практику.

Перспективи подальших досліджень убачаємо у вивченні комунікативних бар'єрів, що виникають під час вербального та невербального спілкування фахівців інформаційно-документознавчої галузі з вітчизняними та іноземними діловими партнерами.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бар'єри комунікації та спотворення інформації. URL: <http://um.co.ua/2/2-6/2-60667.html>.
2. Козирев М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2014. № 1. С. 201. – 211.
3. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків : ХНАМГ, 2010. 230 с.
4. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособие. Санкт-Петербург : Изд-во Михайлова В. А., 2002. 461 с.
5. Формування першого враження і помилки сприйняття. URL: http://ni.biz.ua/4/4_16/4_16802_formirovanie-pervogo-vpечatleniya-i-oshibki-vospriyatiya.html.
6. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник. Москва : Изд.-торг. корпорация Дашков и Ко, 2010. 592 с.
7. Work.ua – сайт пошуку роботи № 1 в Україні. URL: <https://www.work.ua>.

N. Liesovets. Overcoming communication barriers as a condition for the formation of a professional culture of future specialists in information, librarianship and archiving. – Article.

Summary. The article substantiates ways to overcome communication barriers as a condition for the formation of a professional culture of future specialists in information, library and archival business.

Key words: communication, communication barriers, professional culture, future specialist in information, librarianship and archiving.

Н. Н. Лесовец. Преодоление коммуникативных барьеров как условие формирования профессиональной культуры будущих специалистов по информационному, библиотечному и архивному делу. – Статья.

Аннотация. В статье обосновываются пути преодоления коммуникативных барьеров как условие формирования профессиональной культуры будущих специалистов по информационному, библиотечному и архивному делу.

Ключевые слова: общение, коммуникация, коммуникативные барьеры, профессиональная культура, будущий специалист по информационному, библиотечному и архивному делу.