

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Розкрито поняття, сутність, особливості, характеристику, причини виникнення та шляхи попередження і подолання комунікативних бар'єрів спілкування.

Ключові слова: спілкування, комунікація, інформація, комунікативні бар'єри, шляхи подолання комунікативних бар'єрів.

Abstract

The concept, essence, features, characteristics, causes of occurrence and the ways to prevent and overcome communication barriers are studied.

Key words: interaction, communication, information, communication barriers, ways to overcome communication barriers.

Вступ

У час глобалізації та інформаційних технологій важлива роль відводиться комунікаціям, тобто можливості встановлювати передачу та сприймання необхідної інформації під час спілкування між людьми. Найпростішою моделлю будь-яких комунікацій є така: джерело інформації (комунікатор) - послання - отримувач інформації (реципієнт). Обов'язкова умова – наявність зворотнього зв'язку. Люди виступають як дійові особи у процесі комунікації.

Метою роботи є розгляд видів та причини комунікативних бар'єрів, особливості впливу на комунікаційний процес та шляхи їх подолання.

Основна частина

Особливе значення для ефективності комунікацій має процес, що забезпечує єдність повідомлення, тобто адекватне кодування інформації комунікатором та декодування її реципієнтом. Неврахування особливостей елементів комунікаційного процесу приводить до виникнення комунікативних бар'єрів.

Комунікативні бар'єри (франц. *barriere* – перешкода) – це перешкоди на шляху адекватної передачі інформації між партнерами зі спілкування.

Дослідники (Почепцов Г.Г., Зазимин В., Карамушка Л.М., Лук'янець Т.І., Орбан-Лембрик Л. Е.) виділяють різні види комунікативних бар'єрів.

1. Естетичні бар'єри. Відомо, що перше враження про людину складається за його зовнішнім виглядом, але не всі приділяють належну увагу зовнішності як фактору ділового спілкування. Чистота, охайність, акуратність, елегантність справляють позитивне враження, створюють доброзичливість, приємні почуття. Одяг і всі аксесуари повинні відповідати не лише вимогам сучасної моди, але й відповідати індивідуальним особливостям людини та враховувати характер роботи. Однаково погані і розкіш, що кидається у вічі, і підкреслена бідність. Слід відмітити, що одяг хоч і дуже важливий, але не єдиний компонент зовнішності. Суттєву роль відіграє вираз обличчя, міміка, жестикуляція.

2. Інтелектуальні бар'єри. Причиною виникнення інтелектуальних бар'єрів є нерівномірність розвитку інтелекту у комунікатора та реципієнта. У одних людей розвинутий інтелект теоретичний, у інших – практичний, у деякого здатність до художнього сприйняття світу, у деякого – до його логічного устрою. Інтелектуальні бар'єри є комплексом фонетичних, семантичних, стилістичних, логічних перешкод у сприйманні інформації та особливостей індивідуальних психічних процесів [1].

Фонетичний бар'єр становить перешкоду, створену особливостями мови того, хто говорить. Учасники комунікативного процесу спілкуються різними мовами і діалектами, мають суттєві дефекти мови та дикції, перекичують граматичну структуру мовлення. Це й невиразна мова, також мова, якій

властива велика кількість слів-паразитів, скоромовка, дуже голосна або тиха мова, шепотіння та ін.

Семантичний різновид інтелектуальних бар'єрів пов'язаний у відмінності в "системах значень". Це перш за все проблема жаргонів та сленгів. Причинами його виникнення також може бути обмежений лексикон в одного зі співрозмовників; невідповідність між мовними засобами, які використовує комунікатор, і мовними ресурсами реципієнта.

Стилістичний бар'єр виникає при неспівпаданні стилю мовлення комунікатора зі змістом інформації, що передається, ситуацією, в якій воно проходить, а також з психологічними особливостями реципієнта. В його основі може бути: панібратська манера спілкування; використання стилю спілкування, який може бути недоречним, занадто складним, не відповідати комунікативній ситуації та намірам партнера; використання стилю, що має примусові аспекти; неправильна організація повідомлення, форма і зміст якого не відповідають один одному [2].

Основною причиною логічних бар'єрів є неадекватне розуміння інформації, породжене особливостями мислення партнерів зі спілкування. Його причинами виступають: свідоме чи несвідоме порушення законів логіки, неоднаковий вид мислення (наприклад, в одного - абстрактно-логічне, в іншого - наочно-образне). Для одних людей логічним є те, що не суперечить розуму, для інших те, що відповідає моралі, обов'язку [4].

3. Соціально-культурні бар'єри. Соціально-культурні бар'єри виникають через існування такого типу інтелекту, як соціальний. Особливість цього типу є здатність розуміти стан інших людей та передбачити розвиток соціальних ситуацій. Соціальний інтелект проявляється в почутті такту, вмінні прихилити до себе людей та створювати необхідну атмосферу спілкування. Ознакою низького рівня даної сторони інтелекту є прояв безтактності, невміння пристосуватися до ситуації, труднощі у вирішенні проблеми спілкування, обмеженість у широкому загальноприйнятому колі питань. Особливо цей недолік відчувається, якщо людині за родом своєї професійної діяльності потрібно постійно контактувати з різними людьми. Як різновиди соціально-культурних бар'єрів можуть розглядатися етнічні, рольові, бар'єри неавторитетності, бар'єри світоспоглядання.

4. Мотиваційні бар'єри. Спілкування як специфічний вид діяльності також в значній мірі визначається мотивацією, а її відсутність породжує комунікативні бар'єри. Причиною непорозумінь при виникненні такого виду бар'єрів є відсутність у реципієнта інтересу до повідомлення. А це, в свою чергу, обумовлено тим, що інформація не стосується особистих потреб реципієнта. Відповідно, основним методом подолання мотиваційних бар'єрів є якомога тісний зв'язок повідомлення з потребами та інтересами реципієнта. Даний метод широко використовується в масових формах спілкування – пропагандистських лекціях, публічних виступах.

Найбільш вульгарним варіантом мотиваційних бар'єрів є таке відношення до партнера по спілкуванню, яке виражається формулою: "Не розумію тому, що мені не вигідно розуміти". Але й не тільки недостатній, але й надлишковий рівень мотивацій може бути причиною непорозумінь. Якщо людина дуже хоче бути зрозумілою іншим, вона неодмінно почне хвилюватися, думки починають плутатися, мова стає без зв'язку, обривається, і в результаті цю людину майже ніхто не розуміє.

5. Моральні бар'єри. Причиною непорозумінь можуть бути непорядність, підлість, брехливість та інші моральні якості особи учасників спілкування. В результаті їх виявлення у реципієнта формується почуття недовіри, а інколи й ворожості до комунікатора, яке поширюється й на інформацію, яку він передає. Особливістю цих бар'єрів в дійовому спілкуванні є їх стійкість: досить одного разу виявити у комунікатора брехливість, і він вже не може розраховувати на довіру та розуміння в майбутньому.

6. Емоційні бар'єри. Найбільш непередбачувані та складні явища в спілкуванні пов'язані з природою емоційної сфери людини. Під впливом негативних емоцій комунікатор, як правило, втрачає контроль над своєю мімікою та жестикуляцією. Суттєво страждає і змістовна сторона повідомлення, що передається. Сердита людина може сказати таке, про що згодом буде жалкувати. Але люди не часто з розумінням відносяться до людини, яка дає волю своєму агресивному стану, навіть якщо він є виправданим. Позитивні емоції в цілому підвищують комунікативні якості людини. Комунікатор в даному випадку є більш привабливий. Але разом з тим, позитивні емоції понижують об'єктивність комунікатора, провокують односторонню дію фактів "в рожевих кольорах", перебільшення своїх можливостей.

7. Бар'єри слухання. Вміння слухати є найбільш необхідним і потребує найчастіше удосконалень. Існує ряд факторів, які негативно впливають на процес слухання: негативний емоційний стан, відсутність інтересу до повідомлення, небажання та невміння слухати, схильність до поспішних оцінок, обдумування власної відповіді, своїх переживань, почуттів, турбот [3].

Для подолання комунікативних бар'єрів є декілька порад:

1. Розвиток індивідуальних навичок. Навчитись володіти ораторським мистецтвом, вміння

користуватися не тільки активною (моторною) позицією в розмові, а й пасивною, тобто володіти здібностями: сприймати і оцінювати аргументи свого опонента, відчувати реакцію співрозмовника, стежити за манерою повідомлень;

2. Вміти формулювати цілі і завдання діалогу;

3. Володіти всіма формами ділового спілкування: бесіда, суперечка, полеміка, дискусія, дебати, диспут, ділова нарада, «круглий стіл», командна ділова гра, переговори, торги;

4. Мати навички аргументування і ненав'язливого переконання та спростовування, конструктивного зворотнього зв'язку, досягнення угод, компромісів, коректувати поведінку опонента і його оцінки;

5. Володіти розвиненим лексиконом (сленгом) і службовим етикетом і вміти його використовувати [5].

Висновки

Отже, комунікативні бар'єри у спілкуванні різноманітні, зумовлені неоднаковими чинниками. Тому дуже важливо розуміти їх природу, причини і умови виникнення та розв'язання. Найголовніше – усвідомлювати важливість і дотримуватися нормальних людських взаємин у будь-якій діяльності. Треба зважити, що неможливо отримати позитивний результат без поваги, розуміння і терпіння до особистості партнера зі спілкування та комунікації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: навчальний посібник. К.: Академвидав, 2005. С. 448.
2. Козирев М.П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. Електронний ресурс. Режим доступу: https://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/01_2014/14kmpshyip.pdf
3. Товканець Г. В. Аналіз основних бар'єрів комунікації. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/2923/1/n2-175-180.pdf>
4. Шпичак Л. П. Подолання комунікативних бар'єрів підлітків засобами арт-терапії. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/45042>
5. Космеда Т. А. Сучасна педагогічна риторика: теорія, практика, міжпредметні зв'язки: зб. наук. праць за матер. наук. семінару. Львів: ПАІС, 2007. С. 268.

Марчук Валерія Олегівна – студент групи 2КІТС-20Б, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: valerymarchuk2103@gmail.com

Науковий керівник: **Корнієнко Валерій Олександрович** – доктор політичних наук, професор, завідувач кафедри соціально-політичних наук, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: valkorney1958@gmail.com

Marchuk Valeria – 2KITS-20b, Vinnytsia National Technical University, Vinnitsa, e-mail: valerymarchuk2103@gmail.com

Supervisor: **Kornienko Valerii** – Dr. of Political Sciences, Professor, Head of the Department of Social and Political Sciences, Vinnytsia National Technical University, Vinnitsa, e-mail: valkorney1958@gmail.com