

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У роботі досліджено комунікативні бар'єри, їхні психологічні особливості, роль та види. Комунікативні бар'єри можуть виникати з будь-яких причин і проявлятися по-різному, але всі вони негативно впливають на міжособистісну взаємодію та психоемоційний стан співрозмовників. Сформовано поради щодо подолання комунікативних бар'єрів та успішного спілкування.

Ключові слова: комунікація, бар'єр, міжособистісна взаємодія, перешкоди, спілкування.

Abstract

The work examines communicative barriers, their psychological features, role and types. Communication barriers can arise for any reason and manifest in different ways, but they all have a negative impact on interpersonal interaction and the psycho-emotional state of interlocutors. Advice on overcoming communication obstacles and successful communication has been suggested.

Keywords: communication, barrier, interpersonal interaction, obstacles, communication.

Спілкування – це важливий елемент життя кожної людини. Саме за допомогою спілкування створюють і підтримують міжособистісні контакти, здобувають знання, сприймають світ, реалізують свої здібності й таланти. Під час спілкування відбувається не лише обмін інформацією, а й думками, ідеями, емоціями, почуттями. У спілкуванні особа проявляється і взаємодіє, формує своє оточення. Без спілкування неможливе життя в соціумі.

Варто розмежувати поняття «спілкування» і «комунікація», які іноді ототожнюють. Спілкування – це багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між двома або більше особами з метою обміну інформацією, думками, почуттями. Цей процес складається з 3 етапів: 1) перцептивний – знайомство із співрозмовником; 2) комунікативний – обмін інформацією; 3) інтерактивний – вироблення стратегії взаємодії. Спілкування відбувається за допомогою вербальних засобів, жестів, міміки та інших способів передачі інформації і більше орієнтоване на емоційний аспект. Комунікація – це процес передачі й отримання інформації між індивідами, групами чи організаціями через мовлення, письмо, невербальні знаки, технологічні знаки та інші засоби комунікації. Тобто це ширший термін, що називає не лише процес обміну інформацією, а й методи й засоби цього обміну для досягнення певного результату та реакцій. Комунікація спрямована на обмін інформацією і досягнення мети.

Уміння комунікувати – це навичка, яку можна розвивати, але потрібно розуміти цей процес. У професійній та освітній діяльності результат залежить від ефективності комунікації. Невміння ефективно взаємодіяти є однією з основних перешкод на шляху до досягнення цілей.

Часто міжособистісна взаємодія буває неефективною через наявність комунікативних бар'єрів. Комунікативний бар'єр – це перешкоди, які виникають під час міжособистісної взаємодії або міжособистісного сприйняття, і призводять до неефективної комунікації, негативного емоційного стану співрозмовників, конфліктів. У процесі будь-якого спілкування відбувається вплив на співрозмовника, який, відчуваючи цей тиск, намагається вибудувати захист у формі бар'єра. «Будь-яка комунікація – це інформаційний, ціннісний, емоційний тощо вплив, і у випадку його успіху можуть відбутися певні зміни у світогляді, думках, ставленнях того, кому вона адресована. Але не кожна людина сприймає цей вплив, бажає змін, відтак – захищається від цієї інформації» [1, 204]. Комунікативні бар'єри можуть виникати на будь-якому етапі комунікації.

Комунікативний бар'єр – один з проявів психологічних бар'єрів. Особливості комунікативних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні, причини появи та шляхи їх подолання досліджували К. Алексеева, Л. Березовська, К. Василенко, Н. Гимер, І. Глазкова, С. Дмитрієва та інші. Проте

недостатньо вивченими є психологічні особливості комунікативних бар'єрів. **Предметом** нашого дослідження є психологічні особливості комунікативних бар'єрів.

Комунікація має соціальну природу, оскільки між співрозмовниками виникають певні відносини. Комунікативний бар'єр – це утруднене спілкування. З одного боку комунікативний бар'єр має негативний вплив на процес взаємодії, оскільки перешкоджає або унеможлиблює, а з іншого – позитивний: він спонукає учасників до розвитку, пізнання й розуміння співрозмовників.

У процесі комунікації людина відчуває, що її слова, бажання співрозмовник розуміє неправильно, ніби спілкування відбувається різними мовами. Виокремлюють мовні (вербальні й невербальні), фізичні (соціальна дистанція, віддалена робота), психологічні комунікативні бар'єри.

Однією з основних причин комунікативних бар'єрів є різні індивідуально-психологічні особливості співрозмовників, які впливають на манеру спілкування і його перебіг, розбіжності в сприйнятті інформації, умінні висловити думку, можливості чути і розуміти комунікатора (відправника інформації), а також перепорою є несподіваний емоційно-оцінний зворотний зв'язок співрозмовника, різна реакція на повідомлення. Тому між партнерами зі спілкування може виникнути неприязнь, недовіра, яка збільшує дистанцію між ними.

Такі внутрішні бар'єри особистості, які захищають її, іноді підсилюють ще і зовнішні чинники: некомфортна атмосфера спілкування, недостатньо інформації з обговорюваної теми або низький рівень обізнаності, непорозуміння, часові обмеження. Більше схильними до комунікативних бар'єрів є особи, які невпевнені в собі, мають низький рівень соціального інтелекту та самоконтролю, егоцентричну спрямованість.

Під час комунікативних бар'єрів змінюється емоційний стан: відчуття страху, сорому, тривоги, сумніву. Емоції домінують над розумом, тому комунікація неефективна. Усе це спричинює низьку самооцінку та невпевненість у собі. Реципієнт зосереджується на своєму стані, емоціях, тому не може бути повноцінним учасником спілкування, не розуміє співрозмовника, його інтересів, потреб, оскільки відсутня емпатія та здатність діяти відповідно до ситуації. Наслідком є неправильна інтерпретація намірів партнера з комунікації. Бар'єри бувають усвідомлені і неусвідомлені. Важче подолати неусвідомлені, оскільки співрозмовник не розуміє, що ускладнює спілкування.

Існують бар'єри, що повністю блокують комунікацію, і ті, які лише її ускладнюють. Л. Дунець виокремлює соціальні; соціально-психологічні; фізичні бар'єри (віддаленість партнерів, наявність перешкод у просторі, бар'єр фізичних станів людей, що спілкуються); соціально-рольові; інформаційно-пізнавальні; ідеологічні комунікативні бар'єри. Соціально-психологічні у свою чергу поділяє на:

- організаційно-психологічні (на рівні «особистість – особистість», «особистість – група», «група – група»);
- когнітивно-психологічні (знання про предмет розмови), психомоторні (різниця навичок і вміння вести спілкування в межах заданої форми);
- сенсорно-мовленнєві (відмінності в навичках сприйняття і висловлювання у суб'єктів спілкування);
- психосоціальні виникають при невідповідності рольової компетентності особистості тій системі спілкування, до якої вона приєднується. Комунікативний бар'єр може бути причиною внутрішньоособистісних, міжособистісних, групових конфліктів [2].

Невміння комунікувати, незнання законів спілкування, малий словниковий запас можуть посилювати психологічні бар'єри.

І мовознавці, і психологи, і коучі працюють над методами подолання комунікативних перешкод. П. Бок дає такі поради щодо подолання психологічних бар'єрів: змінювати погляди на світ, акцентувати увагу на позитивних моментах, приймати себе таким, як є, розвивати впевненість у собі, розуміти власні емоції, думки, формувати нові звички [3]. Найважче піддаються подоланню бар'єри, які залежать від властивостей особистості [4, 258].

Переконані, що подолати комунікативні перешкоди й організувати успішне спілкування допоможуть такі поради:

1. Не знецінювати себе, свої знання, досвід, підвищувати самооцінку. Для цього варто виписати свої досягнення й усвідомити їх. Розвивати внутрішню опору в собі.
2. Захищати свої особисті межі й не порушувати межі інших.
3. Уміти створювати доброзичливу й безпечну атмосферу спілкування, поважати співрозмовника, помічати його переваги, обмінюватися компліментами.
4. Бути відкритим до нових ідей, поглядів, переконань. Перемагають гнучкі люди, які діють відповідно до ситуації.

5. Розвивати емоційний інтелект – здатність розуміти свій стан, емоції, почуття й помічати стан тих, з ким розмовляєш. Відчувати, коли можна розпочати обговорення проблем, а коли варто закінчувати, який стиль спілкування й мовні засоби обрати. Розвинутий емоційний інтелект допомагає вибудувати глибокі взаємини під час спілкування та досягти запланованої мети.

6. Вчитися активно слухати і чути співрозмовника, щоб виявити його потреби, інтереси, цінності, мету спілкування.

7. Бути чесним з собою та співрозмовником. Нещирість, бажання маніпулювати іншими створюють комунікативні бар'єри.

8. Готуватися до міжособистісної комунікації: дізнатися інформацію про співрозмовників, вивчити тему комунікації, спланувати стратегію спілкування, продумати аргументи й контраргументи.

9. Під час виникнення комунікативного бар'єра людина може бути як пасивна, так і агресивна. У такій ситуації варто контролювати свій стан та емоції. У комунікації діє закон «дзеркального розвитку спілкування»: співрозмовники наслідують поведінку одне одного, тому треба продовжувати розмовляти спокійно, не критикувати й не заспокоювати співбесідника. Задля уникнення конфлікту в критичній ситуації перенести розмову на інший день.

Отже, спілкування є основою майже всіх дій. Комунікативні бар'єри виникають через непорозуміння, хвилювання, страх, тривогу й негативно впливають на освітню, професійну та будь-яку іншу діяльність. Ефективність спілкування залежить як від комунікатора, тобто відправника повідомлення, так і реципієнта (одержувача). Комунікатор повинен готуватися до розмови, знати правила комунікації, планувати стратегію, враховувати психоемоційний стан, настрій, наміри співрозмовника. Реципієнт задля успішного спілкування має слухати і чути, зі свого боку докладати зусиль для розв'язання проблем.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Козирев М.П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання / М. П. Козирев // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна. – 2014. – Вип. 1. – С. 201 – 211. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2014_1_24

2. Дунець Л. М. Психологія спілкування : навчальний посібник для студентів спеціальностей «Соціальна педагогіка» та «Практична психологія» / Л. М. Дунець. – Хмельницький: ТУП, 2003. – 142 с.

3. Бок П. Mindfuck. Як позбутися бар'єрів у своїй голові. – Видавництво Старого Лева, 2021. – 232 с.

4. Глазкова І. Комунікативні бар'єри: сутність, причини появи, типологія // Гуманізація навчально-виховного процесу. – 2011. – Випуск LV. – Частина 1. – Слов'янськ, 2011. С. 250 – 261.

Стадній Алла Сергіївна – кандидат філологічних наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, email: stadniy.all@vntu.edu.ua

Stadnii Alla Sergiivna – Candidate of Philology, Senior Lecturer, Department of Linguistics, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa, email: stadniy.all@vntu.edu.ua