

КОМУНІКАЦІЯ І КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ: СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД

Наукові праці МАУП, 2009, вип. 3(22), с. 190–197

Описуються характеристики й принципи комунікативних процесів, аналізуються основні види комунікативних бар'єрів і підходи до їх вивчення.

Сучасна соціальна концепція комунікативної культури є логічним розвитком попередніх психологічних і філософських осягнень реалій суспільного буття. Для дослідження природи, структури, функцій комунікації та комунікативної культури в особі Е. Гуссерля, М. Шилера, М. Бубера, К. Ясперса звернемося до понять “спілкування”, “комунікація” у різних їх вимірах та аспектах. Визнаним авторитетом у цій сфері є також К. Черрі. Його праця “Про людську комунікацію” (1966 р.) ініціювала жваву дискусію з широкого кола питань комунікативної теорії, адже Черрі наголошує на соціальному характері цього суспільного явища. Позаяк комунікація є “суспільною справою”, то люди утворили безліч комунікативних систем, які у своїй сукупності визначають суспільне життя. Провідне місце у структурі цих систем посідають мова та людське мислення — головні чинники взаєморозуміння, спілкування та об'єднання індивідів. Надаючи поняттю комунікації характеру всеохоплюючої соціальної категорії, К. Черрі констатує: “Комунікація уможливорює суспільне життя, тому “комунікація” означає “організація”. Мета цієї організації — об'єднання людей. Слово “комунікація”, пояснює К. Черрі, означає буквально “участь” і тією мірою, якою Ви та Я у даний момент перебуваємо у стані комунікації, ми є співучасниками. Тому всю людську спільноту можливо визначити як “люди у стані комунікації”. К. Черрі, однак, не відрізняє комунікацію від спілкування. Більш того, він вбачає сутність комунікації у переданні будь-якої інформації засобами кодування та трансляції. Тому теоретичний аналіз комунікації, за Черрі, полягає у визначенні

знакових систем, за допомогою яких вона здійснюється.

Інші смислові акценти у розумінні комунікації ми зустрічаємо у працях німецького соціального філософа Ю. Габермаса: “Теорія комунікативної дії” (1981), “Фактичність та значущість” (1992), його лекціях, прочитаних у Москві і виданих під назвою “Демократія, розум, моральність. Московские лекции и интервью” (1995). Основні положення його теорії комунікації — вчення про “двоступеневу” структуру сучасного суспільства (“система” і “життєвий світ”), в якій розгортається “комунікативна поведінка” (діяльність) індивіда у її власне комунікативному, тобто справжньому, і стратегічному (маніпульованому, або викривленому) значеннях, про можливість справжньої інтеграції на шляхах комунікативного розуміння, умови формування легітимованих міжособистісних стосунків, стійкість особистісних структур, здатних до самоздійснення — багато в чому визначили основні напрямки новітніх розробок теорії комунікації як особливого типу соціальних взаємин.

У цьому плані особливе місце належить іншому німецькому філософу К.-О. Апелю, який запропонував власну версію теорії комунікації, побудовану на протиставленні раціональності абсолютизованого духовного життя раціональності, яка укорінена у мовно-комунікативному взаєморозумінні (раціональність комунікативного досвіду). Істотний внесок К.-О. Апеля у розроблення теорії комунікації, який надає їй статус соціальної культури, — вчення про етичну раціоналізацію як основу “комунікативної спільноти”.

Опонуєчи М. Веберу, який постулював ціннісну нейтральність соціальних наук, К.-О. Апель на-полягає на важливості аксіологічно-нормативного виміру людської поведінки, обґрунтовує інтерсуб'єктивно визначені етичні норми, принципи комунікативного взаєморозуміння. У працях Ю. Габермаса, К.-О.Апеля, а також таких відомих сучасних соціальних філософів, як А. Поппер, Х. Гадамер, Х. Ебелінг, В. Хьосле, зафіксовано факт своєрідного “комунікативного повороту”, який спостерігається в суспільній культурі та філософії ХХ — початку ХХІ ст.

Аналіз змісту комунікативних бар'єрів перед-бачає, на наш погляд, висвітлення таких основних питань:

- поняття про комунікацію та її структуру;
- комунікативні бар'єри як складова комунікації;
- основні види комунікативних бар'єрів.

Що стосується комунікації та її структури, то слід насамперед зазначити, що комунікація (від англ. *communicate* — повідомляти, передавати) — це фундаментальна ознака людської культури, яка полягає в інтенсивному спілкуванні людей на основі обміну різного роду інформацією. Вона у тій чи іншій формі супроводжує кожний акт життєдіяльності суспільної людини; прикметною рисою комунікативних процесів є їх безперестанне кількісне та якісне зростання в часі, зумовлене всезагальним прогресом людства, постійне розширення їх географічного та ідеологічного простору, підсилене стрімким розвитком технічних засобів збереження та перероблення інформації [17].

За іншим визначенням, комунікація — це зв'язуючий аспект соціальної взаємодії [16].

За типом відносин між учасниками комунікація буває міжособистісною, публічною та масовою. За засобами комунікацію поділяють на вербальну (письмова та усна), паралінгвістичну (жест, міміка, мелодія), речово-знакову (продукти виробництва, образотворчого мистецтва) [16].

Часто припускають помилкове ототожнення комунікації та спілкування, хоча комунікативна функція, за Г. Андрєєвою, це лише одна з трьох сторін спілкування — *комунікативної, інтерактивної та перцептивної* [2]. Подібну класифікацію функцій спілкування наведено у працях Б. Ломова: інформаційно-комунікативну (охоплює процеси прийому-передання інформації), регуляційно-комунікативну (пов'язану із взаємним коригуванням дій при здійсненні спільної діяльності) та афективно-комунікативну (належать до емоційної сфери людини) [16].

Деякі дослідники додають ще й четверту сторону — *фатичну* (від лат. *fatus* — “дурний”) — спрямовану на підтримку самого процесу спілкування, беззмістовну і таку, що нагадує теревені.

Комунікація пов'язана з виявленням специфіки інформаційного процесу між людьми як активними суб'єктами, тобто з урахуванням взаємин між партнерами, їхніх установок, цілей, намірів, що призводить не просто до “руху” інформації, а й до уточнення, збагачення тих знань, відомостей, поглядів, якими обмінюються люди.

Засобами комунікативного процесу є різні *знакові системи*, насамперед мовлення, а також оптико-кінетична система знаків (жести, міміка, пантоміміка), *пара-* і *екстралінгвістичні системи* (інтонація, немовленнєві вкраплення, наприклад, паузи), *система організації простору і часу* комунікації, система “*контакту очами*” [2].

Важливою характеристикою комунікативного процесу є також намір його учасників вплинути один на одного, на поведінку партнера, забезпечити свою ідеальну представленість в іншому (персоналізацію), необхідною умовою чого є не просто використання однієї мови, а й однакове розуміння тієї ситуації, в якій відбувається спілкування [16].

Слід також зазначити, що соціальна психологія використовує поняття “комунікація” найчастіше у двох значеннях [1]. По-перше, для характеристики структури ділових та міжособистісних зв'язків між людьми, наприклад, структури внутрішньогрупового спілкування її учасників. По-друге, для характеристики обміну інформацією в людському спілкуванні загалом. В останньому випадку комунікація виступає як одна із сторін людського спілкування — інформаційна. Вона включає обмін уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, настановами між людьми у процесі спільної життєдіяльності.

Питання комунікації аналізується багатьма науками: мовознавством (Я. Пруха); філософією (Д. Дубровський); семантикою (А. Шафф, Ю. Шрейдер); психологією (Г. Андрєєва, О. Бодальов, Е. Берн, В. Знаков, О. Леонтьєв, Б. Ломов, В. М'ясищев, Ж. Піаже, Б. Поршнєв, В. Семиченко, М. Якобсон) та іншими науками.

Що стосується психології, то Г. Келлі [22] наводить схему *базових принципів* процесу комунікації. Відправник інформації хоче довести свою думку до одержувача. Однак на форму повідомлення відправника впливає багато факторів, вона залежить від індивідуального сприйняття певних висловів і формується під впливом переконань,

настанов, цінностей, виховання та емоцій (див. рис. 1). Як видно з рис.1, все, що одна людина повідомляє іншій, проходить крізь фільтр індивідуальної системи інтерпретації реципієнта. Тому повідомлення комунікатора може суттєво відрізн

нятися від того, що сприйняв і зрозумів реципієнт. Найкращим засобом збереження адекватної комунікації є система активного зворотного зв'язку. Якщо ця схема порушується, то комунікація ускладнюється.

ПРОЦЕС КОМУНІКАЦІЇ

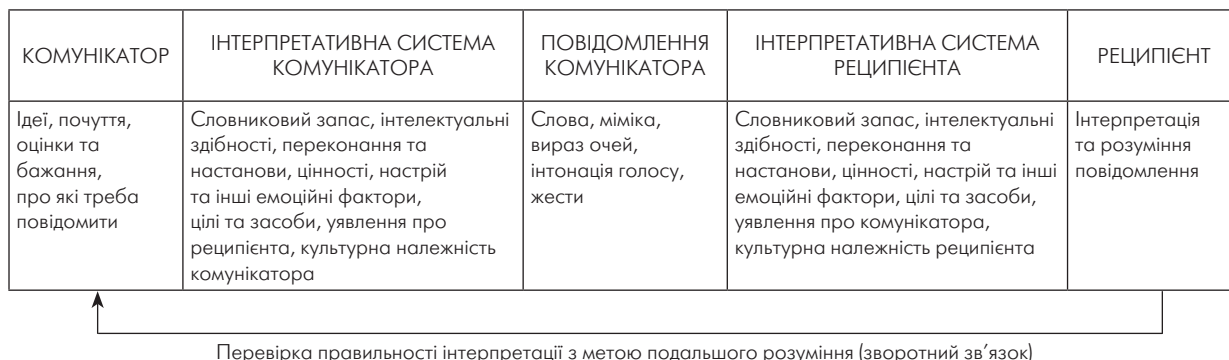


Рис. 1. Схема комунікативного процесу [22]

Роль спілкування у процесі самореалізації особистості підкреслена у дослідженнях Г. Балла, А. Маслоу, Т. Титаренко та ін.

Різноманітні аспекти ділового спілкування та розвитку комунікативних вмінь особистості являють предмет наукового інтересу для Г. Бороздіної, А. Волкова, Т. Глушакової, Н. Грішиної, Дж. Ніренберга, А. Петренко, В. Фатурової, Г. Щокіна та ін.

Щодо сутності комунікативних бар'єрів як складової комунікації зазначимо насамперед, що питання ефективної комунікації хвилювали людство з того часу, як люди почали говорити. Інтерес до вивчення феноменології комунікативного бар'єру як такого, що ускладнює чи навіть унеможливорює взаєморозуміння, з'явився у людства ще за Демосфена (IV ст. д.н.е.), Сократа, Платона (V–IV ст. д.н.е.), Марка Тулія Цицерона (II–I ст. д.н.е.) та Тіта Лукреція Кара (I ст. д.н.е.), котрі приділяли особливу увагу вмінню користуватися словом і навчали цьому інших. Людей, які володіли ораторським мистецтвом, риторикою та мистецтвом ведення дискусії, обирали на високі державні та культові посади, доручали найважливіші місії. За допомогою вдалого слова вирішувалися долі держав, слово вело за собою сотні тисяч людей, ми і зараз знаємо імена тих, хто завдяки своїм ораторським здібностям, безперечному авторитету увійшов навечно в історію.

У словнику В. Даля семантичне поле слова “бар'єр” збігалось із семантичним полем слова

“барикада” [5]. З часом воно почало розширюватися, набуло переносного значення, і зараз одне з його визначень полягає в тому, що “бар'єр” розуміється як “те, що перешкоджає здійсненню, розвитку чого-небудь” [20, 105].

Одним із видів бар'єрів є *психологічний бар'єр*. У найбільш загальному вигляді психологічний бар'єр розуміється як психологічний стан, який виявляється у неадекватній пасивності суб'єкта, що заважає виконанню йому тих чи інших дій [16]. Емоційний механізм психологічних бар'єрів, на думку вчених, полягає в посиленні негативних переживань і установок — сумління, почуття провини, страху, тривоги, низької самооцінки, асоційованої із завданням (наприклад, страх сцени) у соціальній поведінці індивіда [16].

Автори зазначають, що психологічні бар'єри можуть бути різноманітних видів. Вони можуть бути представлені, зокрема, *комунікативними бар'єрами (бар'єрами у спілкуванні)*, які виявляються у відсутності емпатії, гнучких міжособистісних соціальних установок і т. ін., а також *смысловими бар'єрами* [16].

Отже, в контексті нашої проблеми можна насамперед говорити про те, що одним із видів психологічних бар'єрів є комунікативні бар'єри (рис. 2).

Комунікативні бар'єри найчастіше розглядають як перешкоди на шляху поширення та розуміння інформації, що виникають через ненормальні взаємини між людьми, через соціальні,



Рис. 2. Співвідношення психологічних і комунікативних бар'єрів

політичні, моральні, професійні, а також індивідуальні розбіжності [15].

Водночас слід зазначити, що серед низки термінів, які визначають *ускладнення спілкування*, досить часто у повсякденній та науковій мові автори використовують деякі інші терміни: “порушення”, “дефекти”, “збої”, “розлади”, “перепони” та “власне ускладнення”.

З метою термінологічного впорядкування зроблено спробу виокремити такі три основні поняття — “порушення”, “ускладнення” та “бар'єри” [9]. Зазначається, що середню позицію між порушеннями та ускладненнями спілкування займають *комунікативні бар'єри* — абсолютні чи відносні перепони на шляху ефективного спілкування, які суб'єктивно переживаються чи є реально присутніми в ситуаціях спілкування та які зумовлені мотиваційно-операціональними, індивідуально-психологічними та соціально-психологічними особливостями учасників спілкування (рис. 3) [9].



Рис. 3. Співвідношення комунікативних порушень, комунікативних бар'єрів і комунікативних ускладнень [9]

Тобто автори роблять висновок, який поділяємо і ми, що комунікативні бар'єри “витікають” з комунікативних порушень і можуть викликати комунікативні ускладнення.

Близькою до цього підходу є думка Є. Залюбовської, яка дає визначення комунікативних бар'єрів як *вторинних неусвідомлених проблем у спілкуванні* [10].

Деякі автори виокремлюють *власне комунікативні бар'єри*, що перешкоджають успішній взаємодії та спілкуванню (на стадії здійснення контакту це насамперед недостатнє володіння соціальними техніками ведення бесіди) та *психологічні бар'єри*, які перешкоджають взаєморозумінню, а вже потім ускладнюють взаємодію [10]. До останніх належать соціальні стереотипи, упередження, заботони тощо [10].

Л. Орбан-Лембрик [12] розводить поняття “перешкоди” та “бар'єри” у спілкуванні. Як підкреслює автор, до перешкод у спілкуванні належить все те, що заважає чи ускладнює його: а) перешкоди, пов'язані з особистісними характеристиками учасників взаємодії: зовнішність (фізична врод, естетичні якості), вираз очей і обличчя (міміка, пропорційність тощо), інтелект; б) перешкоди, викликані організаційними аспектами комунікативного процесу (перериванням та відволіканням партнерів зі спілкування, припинення відеозапису з технічних причин та ін.); в) перешкоди, спричинені змістом повідомлень (коли невербальні сигнали не відповідають словам повідомлення).

На нашу думку, порушення, перешкоди, ускладнення і комунікативні бар'єри є синонімами.

Отже, в цілому на підставі проведеного аналізу можна зробити висновок, що *комунікативний бар'єр* являє собою різновид психологічного бар'єру і розуміється як перешкода, що виникає на шляху передання інформації від комунікатора (відправник інформації) до реципієнта (її одержувача).

Переходячи до аналізу **основних видів комунікативних бар'єрів**, слід зазначити, що в сучасній психологічній літературі існує досить багато класифікацій таких видів бар'єрів.

Так, Б. Паригін [14] вважає, що є два види комунікативних бар'єрів:

1. Бар'єри “внутрішні”, які захищають автономію особистості і забезпечують їй відносну самостійність та індивідуальність (соціальні цінності, норми, дії), вони також пов'язані з таким особистісними особливостями, як ригідність, конформність, слабка воля тощо.
2. Бар'єри, причина яких лежить “зовні” особистості: нерозуміння з боку іншої людини, дефіцит інформації. Вони зберігають

соціальну спільноту, виокремлюючи її від зовнішніх впливів (система ціннісних орієнтацій, які висуває особистість на шляху уніфікуючого тиску суспільства).

У концепції О. Саннікової [19] теж виокремлено дві основні групи комунікативних бар'єрів:

1. Бар'єри, що виникають у зв'язку зі змістовним моментом (вміння, навички спілкування, розуміння партнера, зміст інформації, мета і мотиви спілкування, особистісні особливості та ін.).
2. Бар'єри, що виникають у зв'язку з процесуальними, формально-динамічними характеристиками спілкування (важко встановити контакт, включитися до бесіди, вийти з неї, заважає замкненість, відсутність ініціативи, страх перед великою та незнайомою аудиторією та ін.).

Є. Рогов вказує на те, що комунікативні бар'єри бувають такі [18]:

1. Бар'єри нерозуміння (фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні).
2. Бар'єри соціально-культурних відмінностей (статусні, релігійні, політичні, професійні).
3. Бар'єри ставлення (залежать від авторитету комунікатора — що вище авторитет, то нижче бар'єр).
4. Бар'єри смислові.
5. Бар'єри техніки та навичок спілкування.

Ю. Чуфаровський описує комунікативні бар'єри, що заважають ефективному спілкуванню [21]:

1. Бар'єр несумісності — біологічної, психологічної, національної, релігійної.
2. Бар'єр перенасичення — через надмірну активність комунікатора у залученні партнера до спілкування без урахування його індивідуально-психологічних особливостей.
3. Бар'єр недовіри, підозри.
4. Бар'єр ворожнечі.
5. Бар'єр індивідуального ставлення до реципієнта.

Дж. Ньюстром та К. Девіс [11] вважають, що ефективне спілкування може бути лімітоване цілим шерегом комунікативних бар'єрів, які можуть виникати чи у фізичному оточенні (наприклад, музика заважає телефонній розмові), чи в емоційній сфері учасника комунікативного процесу (коли реципієнт не може зосередитися на проблемі через стурбованість про здоров'я свого родича, що захворів). Ці перешкоди можуть зробити комунікацію неможливою — через них "проривається" тільки частина комунікації, або реципієнти неправильно інтерпретують зміст

повідомлення. Дослідники виокремлюють три типи комунікативних бар'єрів:

- 1) особистісні — виникають через людські емоції, системи цінностей співрозмовників, невміння слухати, через расові, освітні, гендерні, соціально-економічні, статусні відмінності;
- 2) фізичні — виникають в матеріальному середовищі комунікації (шум, відстань між учасниками комунікативного процесу, стіни чи статичні перешкоди);
- 3) семантичні — виникають через обмеженість символів, які ми використовуємо в комунікації. Символи зазвичай багатозначні, але ми повинні вибрати єдине, визначене і прийнятне саме в даній комунікативній ситуації значення, інакше виникає нерозуміння. Якщо виникають сумніви, треба звертатися до подальшої необхідної інформації. Обидві сторони комунікації повинні не тільки знати значення слів даної мови, а й інтерпретувати їх в контексті використання (тон, гучність, невербальні жести та ін.).

Тут ми бачимо розмежування середовищ, де виникають комунікативні бар'єри, на три таких умовні сфери:

- 1) сфера внутрішньоособистісна;
- 2) сфера матеріального середовища;
- 3) сфера міжособистісна.

У дослідженні Л. Дунець [6] описані типи комунікативних бар'єрів, на які впливають індивідуально-психологічні особливості партнерів зі спілкування:

- 1) бар'єр темпераменту, характеру, акцентуації характеру;
- 2) бар'єр манери спілкування (домінантного суб'єкта спілкування, недомінантного суб'єкта спілкування, мобільного та ригідного суб'єктів спілкування, екстравертного та інтровертного суб'єктів спілкування);
- 3) бар'єр негативних емоцій (бар'єр страждання, бар'єр гніву, відризи і огиди, презирства, сорому і провини, поганого настрою);
- 4) бар'єр недостатнього розуміння важливості спілкування, неправильної установки свідомості (стереотипи, упередженого уявлення, неправильних відносин, відсутності інтересу, нехтування фактами);
- 5) бар'єр мови.

Крім того, дослідниця вказує на наявність таких бар'єрів: 1) соціальних і соціально-психологічних комунікативних; 2) фізичних комунікативних (віддаленість партнерів зі спілкування,

наявність композиційних перешкод у просторі, бар'єр фізичних станів людей, які спілкуються тощо); 3) соціально-рольових; 4) інформаційно-пізнавальних; 5) ідеологічних.

Соціально-психологічні комунікативні бар'єри [6], у свою чергу, класифікуються так:

- 1) організаційно-психологічні (при взаєминах “особистість — особистість”, “особистість — група” та “група — група”);
- 2) когнітивно-психологічні (різні знання про предмет спілкування), психомоторні (різниця навичок і вміння вести спілкування у рамках його заданої форми);
- 3) сенсорно-мовні (розбіжності у навичках сприйняття і висловлювання у суб'єктів спілкування);
- 4) психосоціальні, які виникають при невідповідності рольової компетентності особистості тій системі спілкування, в яку вона включається.

Кожна із груп бар'єрів або їх сукупність в конкретній ситуації визначає “висоту” перешкод між суб'єктами взаємодії.

Іноді вивчаються комунікативні бар'єри за якимось *одним*, уніфікуючим критерієм. Так, наприклад, В. Кан-Калик [8] описує комунікативні бар'єри, пов'язані з *настановами* особистості:

1. Бар'єр упередженості та безпричинної негативної настанови.
2. Бар'єр негативної настанови, яку ввів у довід комунікатора хтось із людей (повідомив йому негативну інформацію).
3. Бар'єр “страху” контакту з людиною, причиною якого є тривога, що спілкування не буде успішним.
4. Бар'єр “очікування нерозуміння”.
5. Бар'єр “невірних стереотипів”.
6. Бар'єр “віку” — між різними віковими категоріями. Прикладом такого бар'єру може бути бар'єр між батьками і дітьми. За класифікацією В. Кан-Калика він має такі різновиди:

6.1. Бар'єр “зайнятості” (батьки завжди зайняті якоюсь діяльністю, тому їм ніколи звертати увагу на дітей).

6.2. Бар'єр “дорослості” — зрозуміти дітей батькам заважає їх власний вік, так звана “висота дорослості”.

6.3. Бар'єр “старого стереотипу” — батьки не помічають вікової динаміки особистості своєї дитини.

6.4. Бар'єр традицій виховання — батьки прагнуть механічно запроваджувати та виконувати у

своїй сім'ї ті форми, методи та засоби виховання, що панували в їх сім'ях в період їхнього дитинства.

6.5. Бар'єр дидактизму — характеризується постійним, з кожної нагоди повчанням власних дітей.

Іноді вчені вважають комунікативними бар'єрами тільки ті, що пов'язані з *невмінням слухати*. Так, І. Атватер [3] описав ситуації, що деструктивно впливають на спілкування. Їх ще іноді називають бар'єрами слухання. Вони, як правило, заважають співрозмовнику і порушують хід його думок. Ці перешкоди незмінно спонукають співрозмовника захищатися, викликаючи роздратування та злість:

1. Наказ, вказівка, команда (“Ще раз!”, “Розповідайте повільніше”).
2. Попередження, загроза, обіцянка (“Ви пожалкуєте, якщо це зробите”).
3. Повчання, вказівка на недоцільність (“Вам не треба так робити”, “Це неправильно”).
4. Порада, рекомендація чи рішення (“Подивіться на це інакше”, “Я би запропонував вам це оскаржити”).
5. Осуд, критика, звинувачення (“Те, що ви зробили, погано”, “Тепер ви на вірному шляху”).
6. Ухвалення, згода (“Ми вами пишаємося”, “Це було дуже гарно”).
7. Приниження, лайка, безпідставні узагальнення (“Подивіться на це інакше”, “Я би запропонував вам це оскаржити”).
8. Інтерпретація, аналіз, діагностика (“Ви справді в це не вірите?”, “Ви це кажете, щоб мене розчудити?”).
9. Співчуття, підтримка (“Наступного разу ви будете почуватися краще”, “Всі помиляються”).
10. Допит, з'ясування (“Хто ж це вам порадив?”, “Що ж ви накоїте наступного разу?”).
11. Відхід від проблеми, відволікання уваги (“Чому б вам не викинути цього з голови?”, “Поговорімо про інше”).

Окреме місце займають *організаційні комунікативні бар'єри*.

Л. Орбан-Лембрик [13] виокремлює мікро- і макробар'єри організаційної комунікації. Мікробар'єри спілкування виникають на міжособистісному рівні: у повідомленні відправника, в обміні думками, у виборі носія (електронна пошта, комп'ютер, офіційна мова та ін.).

Макробар'єри спілкування пов'язані із зовнішнім середовищем, у якому здійснюється уп-

равлінська комунікація, і маніфестуються в інформаційному перевантаженні, великій кількості носіїв, обмеженні обміном інформацією, вмінні користуватися інформацією.

Також дослідниця виокремлює смисловий, логічний, фонетичний, семантичний та стилістичний комунікативні бар'єри [12].

Виокремлено три типи бар'єрів, що перешкоджають як відправленню, так і отриманню інформації в організації. Наприклад, між керівником і підлеглим це можуть бути бар'єри, що пов'язані зі сприйняттям, семантичними і організаційними [7].

Іноді вчені зосереджують свою увагу на комунікативних бар'єрах, що виникають у певних комунікативних контекстах — під час переговорів чи нарад, під час спілкування редактора з автором чи директора школи з учителем.

Так, серед комунікативних бар'єрів, що з'являються під час переговорів, виокремлюють такі їх різновиди [4]:

1. Партнери вступають у переговори, не обдумавши напередодні в достатній мірі свої цілі та завдання. Це можна назвати бар'єром “холодного запуску” на початку переговорів.
2. Відсутність програми. У партнерів немає чіткого плану дій в рамках максимальних і мінімальних вимог. Переговори вести легше, якщо існують розроблені варіанти і програми дій.
3. “Головне, щоб це мене задовольняло” — партнер дотримується тільки своїх власних інтересів, це може блокувати співрозмовника, який втрачає інтерес до ведення переговорів.
4. Неправильна комунікативна поведінка одного з партнерів негативно відбивається на атмосфері переговорів, учасники переговорів у відповідь на неадекватну поведінку партнерів поводять себе емоційно та нестримано, не аргументують, а егоїстично виборюють тільки свою позицію, недооцінюють значення психологічних моментів (наприклад, готовності іншої сторони піти назустріч партнеру).
5. Невміння слухати. Монолог — типовий бар'єр у переговорах.
6. Бар'єр “пустити все за течією”. Партнер не має чіткого уявлення про конкретні пропозиції, потреби та критерії оцінювання предмета переговорів, позицій та очікуваної реакції протилежної сторони.

Відповідно до особливостей професійного спілкування редактора з автором виокремлюють на-

ступні бар'єри, що можуть перешкоджати ефективній взаємодії:

1. Бар'єр цільового узагальнення (партнери сприймають тільки те, що збігається з їхніми гіпотезами, мотивацією, цілями).
2. Нормативний бар'єр (відмінність у зіставленні предмета обговорення з певними соціальними зразками і нормами, проблема поєднання нормативної поведінки і творчого підходу роботи редактора з автором).
3. Мнемічний бар'єр (сприймання тільки тих дій, які знаходять відгук у пам'яті партнера).
4. Емпатійний бар'єр (пов'язаний з осягненням і розумінням, передбаченням емоційного стану іншого).

Підсумовуючи розгляд описаних вище класифікацій, можна стверджувати, що деякі дослідники вважають комунікативними тільки мовні бар'єри (фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний), інші — тільки бар'єри слухання, решта вдається до вивчення конкретно-ситуативних чи індивідуально-психологічних бар'єрів та ін.

У цілому на підставі наведеного вище аналізу літератури можна, на нашу думку, виокремити чотири основні підходи до вивчення комунікативних бар'єрів:

- психолінгвістичний;
- загальнопсихологічний;
- соціально-психологічний;
- організаційно-психологічний.

На думку представників психолінгвістичного підходу (М. Корнєв, А. Коваленко, Б. Поршнєв), комунікативні бар'єри виникають через відмінність у системах перекодування комунікатора і реципієнта (інформація проходить через своєрідні “фільтри”). Невідповідність фонетичного, семантичного, стилістичного та логічного тезаурусів, понять, знаків, символів, на думку представників цього напрямку, породжує нерозуміння у спілкуванні.

Загальнопсихологічний напрям (І. Атватер, М. Дональдсон, В. Знаков, Я. Луп'ян, А. Петровський, М. Ярошевський та ін.) акцентує увагу на вивченні особливостей різних психологічних процесів (сприйняття, розуміння, пам'ять, антиципацію тощо), що впливають на виникнення комунікативних бар'єрів.

Представники соціально-психологічного напрямку (Г. Гібш, Є. Головаха, К. Девіс, Л. Дунець, Є. Залобовська, В. Кан-Калік, Дж. Ньюстром, А. Омаров, Н. Паніна, А. Потеряхін, Є. Рогов,

О. Саннікова, М. Форверг, Ю. Чуфаровський, Е. Холл та ін.) розглядають виникнення комунікативних бар'єрів переважно через призму особливостей комунікативної взаємодії учасників спілкування.

У рамках *організаційно-психологічного напрямку* (О. Жирун, І. Калинич, Л. Карамушка, Л. Орбан-Лембрик, Л. Худорошко) основний акцент робиться на дослідженні характеристик організації та особливостей управлінської діяльності як передумов виникнення комунікативних бар'єрів.

Слід зазначити, що наше дослідження виконано в рамках соціально-психологічного підходу. Описані вище підходи до розуміння сутності комунікативних бар'єрів були покладено в основу нашого емпіричного дослідження.



Література

1. Алякринский Б. Общение и его проблемы. — М.: Знание, 1982. — 64 с.
2. Андреева Г. М. Социальная психология: Учебник для высш. учеб. завед. — М.: Аспект Пресс, 1999. — 376 с.
3. Атватер И. Я Вас слушаю (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника): Сокр. пер. с англ. — М.: Экономика, 1984. — 112 с.
4. Гичан И. С. Психология делового общения: Конспект лекций. — К.: КМУГА, 1996. — 62 с.
5. Даль В. Толковый словарь великорусского языка: В 4 т. — Т. 1: А–З. — М.: АО "Издат. группа "Прогресс", "Универс", 1994. — 912 с.
6. Дунець Л. М. Психологія спілкування: Навч. посіб. для студ. спец. "Соціальна педагогіка" та "Практична психологія". — Хмельницький: ТУП, 2003. — 142 с.
7. Калинич І. Психологія ділового спілкування. — Ужгород: Мистецька лінія, 1999. — 112 с.
8. Кан-Калик В. А. Грамматика общения. — Грозный: Чечено-Ингушское изд-во, 1988. — 72 с.
9. Куницына В. Н. Нарушения, барьеры, трудности межличностного неформального общения // Актуальные проблемы теории и практики / Под ред. А. А. Крылова. — СПб.: Питер, 1995. — С. 70–136.
10. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение: Учебник для вузов. — СПб.: Питер, 2002. — 544 с.
11. Ньюстром Дж. В., Дэвис К. Организационное поведение: Пер. с англ. / Под ред. Ю. Н. Каптуревского. — СПб.: Питер, 2003. — 448 с.
12. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Посібник. — К.: Академвидав, 2003. — 448 с.
13. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: Посібник. — К.: Академвидав, 2003. — 568 с.
14. Парыгин Б. Д. Психологический барьер и его природа // Социальная психология и философия / Под ред. Б. Парыгина. — Л.: ЛГПИ, 1975. — Вып. 3. — С. 3–13.
15. Психологический словарь / Под ред. В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова и др.; Науч.-исслед. ин-т общ. и пед. психологии АПН СССР. — М.: Педагогика, 1983. — 448 с.
16. Психологический словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Политиздат, 1990. — 449 с.
17. Психологічний словник / За ред. В. І. Войтка. — К.: Вища шк., 1982. — 215 с.
18. Рогов Е. И. Психология общения. — М.: ВЛАДОС, 2001. — 336 с.
19. Саннікова О. П. Дифференціальний підхід в изучении трудностей в общении // Психология педагогического общения: Тез. докл. науч.-практ. конф. — Кировоград, 1990. — 236 с.
20. Словник української мови. — Т. 1. — К.: Наук. думка, 1970.
21. Чуфаровский Ю. В. Общение: наука и культура. — Ташкент: Узбекистан, 1986. — 87 с.
22. Kelly Gary F. Sexuality today. The human perspective. — N. Y.: McGraw Hill, 1998. — 698 p.

Комунікативний бар'єр являє собою різновид психологічного бар'єру й розуміється як перешкола, що виникає на шляху передавання інформації від її відправника до одержувача.

Коммуникативный барьер представляет собой разновидность психологического барьера и понимается как препятствие, которое возникает на пути передачи информации от ее отправителя к получателю.

The communicative barrier represents a version of a psychological barrier. It understood as an obstacle which arises on a way of transfer of the information from its sender to the addressee.

Надійшла 17 червня 2009 р.