

## ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ ТА ЇХ ВІЯВ У СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ

Наукові праці МАУП, 2009, вип. 2(21), с. 179–183

*Досліджуються чинники і механізми виникнення комунікативних бар'єрів у студентському середовищі.*

Дослідження проблеми чинників виникнення комунікативних бар'єрів та особливостей їх вияву у студентської молоді передбачає, на наш погляд, розгляд таких основних питань:

- дослідження чинників виникнення комунікативних бар'єрів у рамках основних напрямів їх вивчення (психолінгвістичного, загальнопсихологічного, соціально-психологічного та організаційно-психологічного);
- особливості вияву чинників комунікативних бар'єрів у різних видах професійної діяльності;
- аналіз системи чинників, які впливають на виникнення комунікативних бар'єрів у студентському середовищі.

Що стосується дослідження чинників виникнення комунікативних бар'єрів в рамках основних напрямів їх вивчення, то аналіз цієї проблеми слід розпочати насамперед з психолінгвістичного підходу.

Так, М. Корнев, А. Коваленко описують процес суттєвих втрат в ході передання і прийому інформації. Вони зазначають, що часто, передаючи інформацію, автори думають, що слухачі засвоюють її майже на 100 %. Насправді це зовсім не так. Автори [4] виокремлюють декілька бар'єрів на цьому шляху:

- межа нашої уяви (перекодування думки в слова). При цьому втрачається до 30 % інформації;
- активне мовне фільтрування, словниковий запас комунікатора. Набуває мовних форм 80 % тієї інформації, що перекодована на внутрішню мову;
- збіг словникового запасу (тезаурусів) комунікатора і реципієнта. Залежно від слов-

никового запасу реципієнт сприймає майже 70 % висловленої інформації.

Від здатності реципієнта розуміти значення слів залежать інші втрати корисної інформації — втрачається майже 60 % інформації, почутої реципієнтом. Подальші втрати відбуваються за рахунок обмеженого обсягу пам'яті. Не все зрозуміле залишається в пам'яті людини. Отже, у ході монологічного спілкування (лекція, урок) у слухачів залишається в пам'яті близько 20 % інформації.

Цікаве та оригінальне розуміння механізмів, що спричиняють виникнення комунікативних бар'єрів, запропонував також російський вчений Б. Поршнев, також представник психолінгвістичного підходу [6].

Вивчаючи витоки людського спілкування та взаємодії, субстратом котрих є мовлення, вчений дійшов висновку, що за своєю сутністю мовлення було засобом могутнього навіювання, чи *сугестії*, найбільш сильним засобом впливу з арсеналу людства [6]. Пряме навіювання дуже небезпечно, здебільшого воно зустрічає опір у вигляді *контрсугестії (протиनावіювання)*, саме вона є головною причиною виникнення бар'єрів на шляху комунікації.

Аналізуючи механізм контрсугестії, Б. Поршнев виокремив такі її види, як “уникнення”, “нерозуміння” та “авторитет”. *Уникнення* — це запобігання контактам з партнером, при якому ніяке спілкування неможливе. Людина визначає партнера як “ворога”, “чужого”, тому вона не уважна, не слухає, “пропускає повз вуха”, не дивиться на співрозмовника, використовує різні приводи для закінчення розмови. Дія *авторитету* як виду контрсугестії полягає в тому, що,

поділивши всіх людей на “авторитетних” і “неавторитетних”, людина довіряє тільки першим та відмовляє в довірі другим. Таким чином, все, що промовляють неавторитетні комунікатори, не має ніякого значення (“яйця курку не вчать”). Тільки враховуючи характер формування уявлень про авторитет у співрозмовника, можна надіятися на реальну ефективність спілкування. Часто якась потенційно загрозлива для людини інформація може витікати з авторитетного ресурсу інформації, в такому разі захистом буде нерозуміння самого повідомлення.

Окрім того, Б. Поршнев виокремлює чотири рівні *нерозуміння* — фонетичний, семантичний, стилістичний і логічний. Всі вони пов’язані з виділенням деяких якостей повідомлення як “чужих” і “загрозливих”, від яких людина повинна захищатися за допомогою механізму контрсугестії [6]. Перший рівень нерозуміння — *фонетичний*. Має діапазон від незначного (в розумінні деяких слів) до повного і може мати різноманітні причини. Неповне нерозуміння буде не тільки у випадку, коли говорять швидко, з акцентом, але коли використовують незнайомі слова чи жести, що не відповідають контексту, або жестикуляція надмірно активна та швидка. Наприклад, коли лікар не хоче, щоб пацієнт його зрозумів, він використовує латинські терміни, якщо пацієнт далекий від медицини, то він нічого не зрозуміє — тут спрацьовує фонетичний бар’єр, котрий лікар застосовує свідомо. Той самий бар’єр використовують, навіть не знаючи про це, діти, створюючи “секретні мови” — коли, наприклад, у словах перед кожним складом ставлять інший: “*Ми-ки-шко ті-ки-дем-ки-на-ки-річ-ки-ку*”.

Другий рівень нерозуміння — *семантичний*. Якщо комунікація відбувається на “нашій” мові, але за змістом вона “чужа”, фіксується “чужа” семантика і відбувається семантичне нерозуміння. Існування цього бар’єра пояснюється самим фактом багатозначності слів мови. Змістові поля різних слів різні, і одні й ті ж (на перший погляд) слова і дії можуть з різних причин мати різний зміст для різних людей. Особливо це видно на прикладі таємних мов чи “арго” (сленгу). Не кожне “арго” переслідує мету бути незрозумілим. Існують специфічні студентський сленг, наукова чи професійна термінологія. Дія семантичного рівня незрозумілості призводить до дуже різкого зниження ефективності спілкування. Це пов’язано з тим, що на місце незрозумілого слова стає інший зміст, на місці однієї емоції опиняється інша, в результаті маємо іноді дуже неочікувану незро-

зумілість. Для адекватного сприйняття якогось повідомлення необхідно, щоб “тезауруси” співрозмовників збігалися. Цей термін введено у вжиток філософом Ю. Шрейдером [6].

Тут мається на увазі, що уявлення про світ, вся сукупність інформації, яка перебуває в розпорядженні даних співрозмовників, повинні збігатись або бути максимально наближеними одне до одного. Наприклад, відзначає Ю. Шрейдер, математичний текст не має ніякої інформації для людини, яка не є спеціалістом в цій галузі науки [8]. Таким чином, взаємна відповідність тезаурисів носія інформації та адресату є передумовою успіху комунікації. Навіть у випадках, коли люди володіють загальним культурним контекстом своєї епохи, невідповідність їх тезаурисів все одно можлива. Але визначатися нерозуміння буде іншими факторами: рівнем освіти, професією, індивідуальними особливостями. Таке нерозуміння часто яскраво виявляється у сприйнятті термінів, іноземних слів, які можна зустріти в газетах. Зміни змісту, які пов’язані з нерозумінням окремих слів, при подальшому транслюванні можуть все далі відходити від первинних намірів, спотворюючись до непізнаності [8].

Інший рівень нерозуміння — *стилістичний*, або *синтаксичний*. Людина зобов’язана зрозуміти та відобразити у відповіді чи дії тільки те словесне утворення, яке підпорядковане встановленій граматичній структурі, інакше вона сприйматиме комунікатора як невігласа чи іноземця, а в разі порушення граматики не знайдеться змісту в його словах та проігнорує їх. Не тільки порушення граматики викликає реакцію нерозуміння, а й порушення стилю, співвідношення між формою та змістом. Також порушує адекватне розуміння і стилістичне переускладнення, коли рідна мова починає сприйматися як іноземна.

Ще однією причиною відсутності ефективності повідомлення може бути *логічний* рівень нерозуміння, причиною якого є несприйняття одного з учасників комунікації іншим учасником через відмінності їхньої логіки та аргументації. Якщо людина (з нашої точки зору) говорить чи робить щось, що вступає у суперечність з нашими правилами логіки, то ми її не тільки відмовляємося розуміти, а й емоційно сприймаємо негативно. При цьому ми міркуємо, що логіка існує тільки одна — “наша”. Хоча ні для кого не секрет, що є так звана “жіноча” чи “дитяча” логіка. Взагалі кожна людина живе за своєю логікою. Під час спілкування, коли ці логіки не співвіднесені чи у людини немає чіткого уявлення про логіку

партнера та її відмінності від своєї, виникає бар'єр логічного нерозуміння.

При цьому, наголошує Б. Поршнев, необхідно підкреслити важливу обставину [6]. Не слід уявляти собі бар'єри в комунікації як результат свідомої, спрямованої діяльності — захисту від впливу. Опис цих видів контрсугестії як засобів захисту може призвести до уявлення, що в реальному спілкуванні здійснюється свідоме і розгорнуте в часі управління бар'єрами. Спочатку, наприклад, розуміємо — “свій” перед нами чи “чужий”, і якщо людина віднесена до “чужаків”, приймаємо рішення її уникати. В реальному спілкуванні бар'єри присутні у вигляді незалежних механізмів, які надані природою людині для захисту, але їх справжнє походження людині невідоме. Наприклад, ми можемо не слухати співрозмовника не тому, що він “чужий”, а тому, що ми охоплені своїми думками. Включення бар'єру “уникнення” у вигляді неуваги в даному випадку ніяк не пов'язане з оцінкою рис партнера, тобто цей бар'єр застосовано неправильно, якщо мати на увазі його походження. Але людина не знає про його походження, як і про самий бар'єр, просто вона зайнята, а тому спрацьовує механізм, що захищає її від впливу. Отже, систему бар'єрів можна уявити як автоматизовану охорону — як тільки сигналізація “спрацьовує”, “перекриваються” всі доступи до людини.

Очевидно, що крім “зовнішніх” бар'єрів існують і “внутрішні” види захисту, котрі виявляють ставлення людини до вже зрозумілої, але неприємної, загрозливої інформації. Цю інформацію можна “викинути”, дискредитувати, надати їй іншого змісту. Це можна зробити різними шляхами, звертаючись до контрсугестії. По-перше, неприємної інформації можна уникнути — забути, заховати її кудись подалі, щоб не зустрічатися з нею [2]. По-друге, отримавши загрозливу інформацію, можна знизити авторитетність комунікатора, і цю інформацію теж легше забути. По-третє, можна піддати інформацію сумніву за допомогою різних рівнів незрозумілості — це теж певний засіб зниження значення неприємної інформації. Таким чином, якщо ми хочемо, щоб ефективність комунікації була високою, треба, щоб у наших слів був подвійний запас міцності, котрого вистачало б не тільки на подолання “зовнішніх” бар'єрів, а й і “внутрішніх”.

Що стосується загальнопсихологічного напрямку вивчення чинників комунікативних бар'єрів, то одним із вагомих тут є дослідження Ж. Піаже [5], який у праці “Мовлення та мислення дитини”

зазначає: завдяки тому, що характерні риси дитячого пояснення залежать від структури мислення, яка загальна для всіх дітей, вони порозуміються легше, ніж вони розуміють нас, оскільки вони звикли до одних прийомів мислення, або, навпаки, вони будуть погано розуміти один одного.., тому що кожний з них буде думати для себе самого [5].

Ж. Піаже також зазначає, що основним фактором, який зумовлює те, що комунікатор незрозуміло та еліптично висловлюється, є його переконання, що реципієнт все одразу розуміє і навіть заздалегідь знає, про що йому скажуть [5]. Треба відзначити, що й із співрозмовником виявляється те ж саме, йому теж здається, що він все розуміє. Якою б не була ступінь неясності висловлювання, він завжди задоволений. Як же можна охарактеризувати стадію розуміння проміж дітьми? Не боячись звинувачення в парадоксальності, можна сказати, що на цьому рівні існує розуміння між двома дітьми, тому що між ними є зіткнення тотожних розумових схем. Інакше кажучи, якщо комунікатор і його співрозмовник мали чи мають спільні інтереси чи ідеї, то кожне слово носія інформації зрозуміле, оскільки включається співрозмовником у загальну схему, заздалегідь добре визначену [5]. У цих випадках комунікатор може збагатити схему співрозмовника, оскільки іноді він говорить безцільно. Він не володіє, як дорослий, мистецтвом шукати і знаходити у розумі якусь базу, на якій можна збудувати нову конструкцію. Той, що сприймає, не володіє мистецтвом схоплення того, що відділяє його від комунікатора, а тому пристосовує свої особисті ідеї до ідей, котрі йому даються. У цьому разі бар'єр породжується егоцентризмом дитини.

У рамках загальнопсихологічного напрямку виконано і дослідження В. Знакова [3], який, описуючи умови розуміння людиною інших людей, змісту текстів, сюжетів картин, роботи механізмів, дій людей, виокремлює наступні чинники розуміння: вміння “витягувати” результати із тих знань, що підлягають розумінню, спираючись на минулий досвід; об'єднання елементів знання, що підлягають розумінню, в цілісну структуру залежно від мети; розпізнання плану поведінки людини. Ці чинники, на думку автора, можна поділити на чотири категорії: мнемічні, цільові, емпатійні і нормативні.

1. *Мнемічні чинники*: людина розуміє тільки те, що знаходить відгук в її пам'яті, для розуміння повинні бути деякі попередні знання про те, що має бути зрозумілим.

2. *Цільові чинники*: людина звичайно розуміє тільки те, що відповідає її меті, прогнозам і гіпотезам. Сюди входять:

- а) антиципація можливих ситуацій;
- б) вибір своєї точки зору щодо об'єкта;
- в) гіпотези про точки зору партнерів на об'єкт;
- г) уявлення кожного учасника про знання предмета діяльності партнерами, їхньої компетентності;
- д) прогноз ставлення партнерів до об'єкта, значущості для них предмета, теми розмови;
- е) рефлексія (осмислення суб'єктом того, як партнери розуміють його);
- є) оцінка психологічних якостей партнера.

3. *Емпатійні чинники* — не можна зрозуміти іншу людину, не вступивши з нею в особисті стосунки, не виявивши емпатію по відношенню до неї.

4. *Нормативні чинники* — для досягнення взаєморозуміння суб'єкти спілкування повинні виходити з одних і тих самих постулатів спілкування і співвідносити предмет обговорення з однаковими соціальними зразками, нормами поведінки.

У рамках загальнопсихологічного підходу також виокремлено низку чинників виникнення комунікативних бар'єрів, які перешкоджають обміну інформацією, планами та думками учасників комунікації [7]:

- невизначеність повідомлення (невдало підібрані слова, неструктурованість інформації);
- невдала презентація повідомлення (наприклад, надміру швидке мовлення);
- неспроможність “об'єкта” сприймати інформацію (відмінності стилю мислення, негативне ставлення до інновацій та ін.);
- невідповідність уявлень (уявлення комунікатора та реципієнта не збігаються);
- несумісність точок зору (різний світогляд);
- дезінформація (уникнення спілкування, брехня, заплутані висновки);
- перешкоди (технічні бар'єри — наприклад, зайнята телефонна мережа, шум, температура навколишнього середовища, погане освітлення та ін.);
- недостатність каналів зв'язку (феномен “пошкодженого телефону”).

Що стосується *соціально-психологічного напрямку*, то сюди слід насамперед віднести дослідження, виконані в рамках *транзакціоністської (транзактної) концепції* Е. Берна [1]. За Е. Бер-

ном, кожна людина являє собою такий собі склад стереотипів, які зумовлені специфікою виховання. Одночасно в кожній людині є те, що штовхає її на спонтанні дії, що обумовлюються дитячим “хочу” чи “не хочу” (емоції, імпульси та ін.). В реальному житті люди намагаються співвіднести “хочу” та “повинно бути”, і ті, кому це вдається зробити, більш гармонійно вписуються в оточуючий світ.

Щодо чинників виникнення комунікативних бар'єрів студентської молоді необхідно зазначити, що аналіз наукових джерел з проблеми комунікативних бар'єрів студентської молоді показав недостатню розробленість цієї теми у вітчизняній та зарубіжній літературі.

Нами на основі аналізу літературних джерел і власного теоретичного аналізу проблеми виокремлено систему чинників, які впливають на виникнення комунікативних бар'єрів студентів. Вони належать до трьох рівнів аналізу: макрорівень (рівень суспільства), мезорівень (рівень вищого навчального закладу) та мікрорівень (рівень особистості).

У результаті дослідження чинників макрорівня було виокремлено чинники, які зумовлені особливостями політичного та соціально розвитку українського суспільства; особливостями функціонування вітчизняних вищих навчальних закладів (в контексті трансформаційних процесів, що відбуваються в Україні, здійснення європейської інтеграції); використанням новітніх інформаційних та освітніх технологій та ін.

До чинників мезорівня належать чинники, зумовлені профілем навчального закладу; його формою власності; організаційною формою навчання; управлінською структурою; особливостями функціонування студентських груп та ін.

Аналіз чинників мікрорівня показав, що на рівні особистості на виникнення комунікативних бар'єрів можуть впливати такі основні чинники: а) психологічні характеристики студентів, пов'язані насамперед з їх комунікативними характеристиками (комунікативна толерантність, стратегії спілкування та ін.); б) соціально-демографічні характеристики (вік, стать, сімейний стан студентів та ін.).

У цілому аналіз чинників мезо- та мікрорівня показав, що комунікативні бар'єри на сьогодні є досить поширеним явищем серед студентської молоді, що досить часто негативно позначається на їхній діяльності та спілкуванні. Це свідчить про необхідність спеціальної підготовки студентів до їх подолання.



## Література

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.: Лениздат, 1992. — 400 с.
2. Грановская Р. М. Элементы практической психологии. — СПб.: Свет, 1997. — 608 с.
3. Знаков В. В. Понимание в познании и общении. — М.: Ин-т психологии РАН, 1994. — 237 с.
4. Корнев М. Н., Коваленко А. Б. Соціальна психологія. — К., 1995. — 304 с.
5. Пиаже Ж. Речь и мышление ребенка. — М.: Педагогика-Пресс, 1994. — 528 с.
6. Поршнев Б. Ф. Контрсуггестия и история. — М.: Светоч, 1971. — 140 с.
7. Справочная книга: Общение. — М.: Междунар. Центр дистанционного обучения "ЛИНК", 1992. — 139 с.
8. Шрейдер Ю. А. О семантических аспектах теории информации // Теоретические проблемы информатики. — М.: Мысль, 1968. — 203 с.

*Аналіз наукових джерел з проблеми комунікативних бар'єрів студентської молоді показав недостатню розробленість цієї теми у вітчизняній і зарубіжній літературі. Викладені підходи можуть бути корисні при вивченні поставленої проблеми.*

*Анализ научных источников по проблеме коммуникативных барьеров студенческой молодежи показал недостаточную разработанность этой темы в отечественной и зарубежной литературе. Изложенные подходы могут быть полезны при изучении поставленной проблемы.*

*The analysis of scientific sources on a problem of communicative barriers of student's youth has shown insufficient consideration of this theme in the domestic and foreign literature. The approaches stated in article can be useful at studying the put problem.*

Надійшла 24 лютого 2009 р.