

С.М. Дмитрієва,
завідувачка кафедри загальної, вікової
та педагогічної психології, доцент
(Житомирський державний університет імені Івана Франка)

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ У МІЖСОБИСТІСНОМУ СПІЛКУВАННІ

У статті аналізуються психологічні чинники, що приводять до виникнення комунікативних бар'єрів у міжособистісній взаємодії: підвищена агресивність, неадекватна самооцінка, висока особистісна тривожність, непродуктивні типи реагування у конфліктних ситуаціях.

Сучасний етап розвитку нашого суспільства характеризується докорінними перетвореннями в його соціально-економічній і геополітичній структурі, що спричиняє розширення ділових і культурних зв'язків із зарубіжними країнами. Задовольнити зростаюче соціальне замовлення можна за рахунок підвищення ефективності комунікативного процесу та вироблення нових методів подолання комунікативних перешкод. Уміння використовувати навички спілкування в повсякденному житті та в трудовій діяльності приводить до успіху.

Спілкування в нашому житті відіграє дуже велику роль, а його психологічна природа надто складна. Людині важко бути щасливою, успішно працювати, самовдосконалюватися, самоутверджуватися, не контактуючи з іншими. Спілкування, на думку вчених, є однією з основних потреб людини, яка живе в суспільстві. Більшість психологів називають таку потребу комунікативною і вважають, що вона виявляється через прагнення людини до розуміння її іншими.

Спілкування як соціально-психологічний процес неможливе без установлення між комунікантами певних взаємин, що складаються в соціумі. В іншомовному навчанні цей принцип має особливе значення, що зумовлено специфікою предмета. Спілкування є важливою духовною потребою

особистості як способом її буття та необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і в першу чергу трудова, не може здійснюватись успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні контакти та взаєморозуміння.

Спілкування — явище глибоко соціальне. Соціальна природа спілкування виражається в тому, що воно завжди відбувається в середовищі людей, де суб'єкти спілкування постають як носії соціального досвіду. Соціальний досвід спілкування виявляється у змісті інформації, що є його предметом (знання, відомості, способи діяльності), у засобах (вербальна та невербальна комунікація при спілкуванні), у суспільно вироблених у процесі історичного розвитку різновидах спілкування. За змістом спілкування охоплює всі царини людського буття та діяльності, об'єктивні та суб'єктивні їх прояви. Спілкування між людьми відбувається при передаванні знань, досвіду, коли формуються різні вміння та навички, узгоджуються та координуються спільні дії.

Питання про ефективність людського спілкування - універсальне. Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, з манерами спілкування. І причини багатьох конфліктів, взаємних розбіжностей і невдоволення людей як в особистій, так і в професійній сферах не в останню чергу криються саме в нерозумінні прийомів ефективного спілкування, у невмінні ними користуватися.

У цілому основними умовами будь-якого практичного спілкування є вміння і навички людини у використанні так званих розуміючих і директивних прийомів реагування при взаємодії з іншими людьми. Ефективне спілкування повинне містити в собі розуміючі і директивні прийоми реагування і по можливості виключати агресивні і принизливо-поступливі реакції при взаємодії з іншими людьми. Проте всі ці види спілкування включають в себе найрізноманітніші бар'єри.

Теоретичний аналіз зарубіжної і вітчизняної психологічної літератури показав, що комунікативні бар'єри вивчались переважно у міжособистісному спілкуванні. Розкрито змістовий аспект понять “психологічний бар'єр”, “комунікативний бар'єр” (Г.Андрєєва, Т.Базаров, В.Галигін, Б.Паригін, Л.Шихірев, Є.Цуканова та ін.), виокремлено і охарактеризовано типи психологічних та комунікативних бар'єрів (Г.Гібш, М.Форверг) та чинники їхнього виникнення (А.Аронсон, Є.Залюбовська, В.Столін, Г.Шепард, та ін.). Особливості спілкування у навчанні розглядалися Ж.Вітліним, Г.Лозановим, Л.Меркуловою; проблема навчальних труднощів при роботі – Л.Ароніною, О.Бондаренко, В.Куніциною, Н.Наєнко.

Теоретичний аналіз наукових джерел дає підстави стверджувати, що проблема особливостей і чинників виникнення комунікативних бар'єрів та умов їх подолання при спілкуванні недостатньо висвітлена у психологічній літературі. Все вищенаведене дозволяє констатувати соціальну значимість і недостатню розробленість проблеми подолання комунікативних бар'єрів у міжособистісній взаємодії.

Об'єкт дослідження – комунікативні бар'єри у міжособистісному спілкуванні.

Предмет дослідження – психологічні чинники, що сприяють виникненню комунікативних бар'єрів.

Мета дослідження – вивчення психологічних чинників, що приводять до виникнення комунікативних бар'єрів у міжособистісній взаємодії.

Гіпотеза дослідження – до виникнення комунікативних бар'єрів, на нашу думку, приводять такі чинники: підвищена агресивність, неадекватна самооцінка, висока особистісна тривожність, непродуктивні типи реагування у конфліктних ситуаціях.

Завдання дослідження :

1. Здійснити теоретичний аналіз наукової літератури з досліджуваної проблеми.

2. Провести експериментальне дослідження психологічних чинників, що приводять до виникнення комунікативних бар'єрів.

3. Розробити та описати тренінгову програму, спрямовану на попередження та подолання комунікативних бар'єрів.

Методи дослідження: аналіз та узагальнення наукових джерел, спостереження, бесіда, анкетування, експертна оцінка. Були використані такі методики:

1. Анкета «Комунікативні бар'єри в організації», розроблена Л.М.Карамушкою.

2. Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. В. Бойко.

3. Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні за В.В. Бойко.

4. Методика діагностики показників та форм агресії А. Басса і А. Дарки.

5. Виявлення типових способів поведінки людини в конфліктних ситуаціях К.Томаса.

6. Вивчення рівня самооцінки особистості.

7. Опитувальник ситуативної та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера – Ю.Л.Ханіна.

Охарактеризуємо загальні висновки психологічного дослідження психологічних чинників виникнення комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні.

1. Під комунікативним бар'єром розуміється все те, що перешкоджає або пригнічує ефективне спілкування і блокує його. В даному випадку комунікативний бар'єр розуміється як чинник, що порушує спілкування. Поняття "комунікативний бар'єр" найчастіше вживається для позначення утрудненого спілкування. У трактуванні вітчизняних вчених під бар'єром розуміються такі психічні процеси, властивості або навіть стани людини в цілому, які консервують прихований емоційно-інтелектуальний потенціал її активності.

2. До групи об'єктивних (зовнішніх) чинників, що обумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні належать:

- особливості соціально-політичного розвитку суспільства, які визначають загальний рівень демократичності комунікативних процесів, їхню орієнтацію на міждержавні та міжнаціональні зв'язки;
- рівень матеріально-технічної забезпеченості каналів інформації як загалом у суспільстві, так і конкретно у кожному місці, де здійснюється комунікація;
- характеристику мікроситуації, пов'язаної зі спілкуванням, у конкретній освітній організації;
- особливості проблеми, яка становить предмет комунікації.

3. До групи суб'єктивних (внутрішніх) чинників, що обумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів при міжособистісній взаємодії, відносяться:

- особливості спрямованості учасників комунікації (потреби, інтереси, ціннісні орієнтації, соціальні настанови, життєві плани);
- характеристики пізнавальної сфери суб'єктів та об'єктів комунікації (рівень інтелектуального розвитку, наявність загальних та професійних знань);
- особливості емоційно-динамічної сфери учасників комунікації (рівень емоційної стабільності — нестабільності, емоційний стан у момент комунікативної взаємодії, тип темпераменту);
- особливості, які визначають стратегію взаємодії учасників спілкування (стиль спілкування учасників комунікації, рівень психологічної готовності до спілкування, соціально-психологічний клімат у колективі).

4. На основі встановлених експертом даних досліджуваних умовно було розділено на дві групи: з яскраво вираженими комунікативними бар'єрами (1-а група) та ситуативними (2-га група). При інтерпретації отриманих даних

було застосовано порівняльний аналіз. На основі проведеного дослідження встановлено:

– у 1-ої групи досліджуваних бар'єри виникають, в першу чергу, з безпосереднім керівництвом (56,4%) та у сім'ї з батьками (45,6%), а у 2-ої групи з безпосереднім керівництвом (45%) і у неформальних стосунках (37,5%). Як у 1-ій, так і 2-ій групі спостерігається помітний вплив бар'єрів на успішність діяльності. У 1-ій групі досліджуваних виявлено помітний вплив на самопочуття, а респонденти 2-ої групи вважають, що бар'єри не впливають на стан їхнього самопочуття. Чинниками виникнення бар'єрів у 1-ій групі є особливості спрямованості особистості, а у 2-ій – особливості перцептивної сторони;

– у 1-ій та 2-ій групі досліджуваних емоції дещо ускладнюють спілкування;

– у 1-ій групі досліджуваних як домінуюча стратегія поведінки виступає уникнення (40%), також мають місце суперництво (15%), компроміс (15%), пристосування (15%), співробітництво (15%). У респондентів 2-ої групи домінуючими є суперництво і пристосування (33,3%), компроміс (26,6%), співробітництво (13,3%), уникнення (6,6%);

– у респондентів 1-ої групи на відміну від 2-ої за середнім арифметичним ситуативна та особистісна тривожність вища, тобто у 1-ій групі спостерігається підвищена тривожність;

– яскраво виражених відмінностей у проявах агресивності у респондентів двох груп не зафіксовано, отже агресивність, на нашу думку, не виступає провідним чинником виникнення комунікативних бар'єрів.

Проведене дослідження не претендує на остаточне розв'язання проблеми комунікативних бар'єрів. Отримані дані дозволили окреслити ряд актуальних проблем, що можуть виступати перспективними напрямками подальшої розробки цієї теми.

Дмитриева С. М. Психологические особенности коммуникативных барьеров в межличностном общении

В статье анализируются психологические факторы, приводящие к возникновению коммуникативных барьеров в межличностном взаимодействии: повышенная агрессивность, неадекватная самооценка, высокая личностная тревожность, непродуктивные типы реагирования в конфликтных ситуациях.