

Філімончук А. В. Виникнення бар'єрів спілкування у повсякденному житті як один із неминучих аспектів встановлення комунікативних зв'язків з оточуючими//Психолог. № 37, 2008. – С. 13-17.

## **Виникнення бар'єрів спілкування у повсякденному житті як один із неминучих аспектів встановлення комунікативних зв'язків з оточуючими.**

*Чи можуть люди легко встановлювати комунікативний зв'язок? Чи існують бар'єри у спілкуванні?*

Щодня ми спілкуємось на роботі, дома, з керівниками, колегами, дітьми, близькими тощо. І щодня нам доводиться встановлювати комунікативні зв'язки. Одним це вдається легко, іншим же – навпаки – потрібно докласти чимало зусиль, щоб «вийшла розмова».

Спілкування сучасної людини базується не тільки на вмінні вести переговори, але правильно налагоджувати контакти.

Це розуміють та усвідомлюють всі, хто у своїй діяльності включений в інтенсивне міжособистісне спілкування.

Труднощі можуть виникати внаслідок невміння розкритися, поверховості контакту, відсутності потреби у спілкуванні тощо.

Проблема порушення міжособистісного спілкування—це двостороннє ускладнення спілкування та відносин, психологічна сторона якого зумовлена такими властивостями особистості, як егоїзм, підозри, авторитарність, нещирість почуттів тощо.

Існує ряд перешкод у встановленні комунікативних зв'язків з оточуючими.

Одним із них є комунікативний бар'єр - перешкода, ефективному спілкуванню, причиною якого є індивідуально-психологічні особливості людей, що вступають у комунікативний зв'язок.

Вивчаючи проблему комунікативних бар'єрів, ми поставили ряд завдань, які допоможуть краще зрозуміти суть даної проблеми та знайти ефективні способи безперешкодного спілкування.

### **Завдання:**

- G** Проаналізувати літературу з питань комунікативного зв'язку.
- G** З'ясувати суть поняття “бар'єри спілкування”.
- G** Визначити види комунікативних бар'єрів.
- G** Встановити причини виникнення труднощів комунікативного процесу.
- G** З'ясувати, які риси особистості заважають знайти спільну мову між комунікаторами
- G** Розробити шляхи подолання бар'єрів спілкування.
- G** Провести діагностику емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні та анкетування щодо виникнення комунікативних бар'єрів.

### **Причини виникнення комунікативних бар'єрів.**

Комунікативні бар'єри з'являються під впливом зовнішніх факторів зі сторони об'єкта або ситуації взаємодії.

Спілкування може відбуватися на «різних мовах» із-за різниці культурно-обумовлених норм спілкування, при взаємодії представників різних культур різної вікової категорії тощо.

Можуть впливати й такі фактори, як відсутність зворотного зв'язку при комунікативному контакті, помилки у розумінні смислу, несприймання до уваги підтексту.

**Бар'єри у спілкуванні поділяються на:**

- 1) Внутрішні бар'єри особистості, пов'язані з нормами, установками, цінностями, а також з такими особистісними особливостями, як ригідність, конформність, слабка воля і т.д.
- 2) Зовнішні—які знаходяться поза особистістю: нерозуміння зі сторони іншої людини, надлишок або ж навпаки—дефіцит інформації тощо.

### **Якості особистості, які викликають труднощі у спілкуванні:**

- Людина хоче і може, але не вміє спілкуватись (егоцентричність, невихованість, агресивність, конфліктність);
- Людина не хоче, не вміє і не може спілкуватися (глибока самотність);
- Вміє, але вже не може і не хоче спілкуватись (відчуженість, виключеність із соціальних зв'язків, самотність у натовпі);
- Вміє, може, але не прагне (глибока інтроверсія, авторитарність, самодостатність, відсутність мотивації);
- І може, і хоче, але боїться спілкуватись (сором'язливість, занижена самооцінка).

Нами було проведене анонімне опитування у вигляді анкетування трьох категорій людей (67 чоловік), які безпосередньо взаємодіють з дітьми:

- батьків;
- вчителів;
- вихователів.

Далі подаємо зміст анкети та отримані результати у процентному співвідношенні.

| № п/п | Питання  | Варіанти відповідей                  | Батьки | Вчителі | Вихователі |
|-------|--|--------------------------------------|--------|---------|------------|
| 1.    | Як часто у Вас виникають комунікативні бар'єри у процесі спілкування з оточуючими?   | постійно                             | 3%     | 0%      | 0%         |
|       |  | майже завжди                         | 16%    | 0%      | 0%         |
|       |  | інколи                               | 25%    | 53%     | 59%        |
|       |  | майже ніколи                         | 48%    | 40%     | 23%        |
|       |  | ніколи                               | 8%     | 7%      | 18%        |
| 2.    | Що саме Вам заважає у безперешкодному встановленні комунікативного зв'язку з оточуючими?   | власна сором'язливість               | 39%    | 20%     | 45%        |
|       |  | негативне ставлення до співбесідника | 44%    | 37%     | 18%        |
|       |  | емоційне відчуження                  | 11%    | 43%     | 37%        |
|       |  | бідний словниковий запас             | 6%     | 0%      | 0%         |
| 3.    | Які риси особистості, на ваш погляд, сприяють виникненню комунікативних бар'єрів у спілкуванні? (можна обирати декілька варіантів) | конфліктність                        | 48%    | 53%     | 82%        |
|       |  | замкнутість                          | 46%    | 53%     | 23%        |
|       |  | авторитарність                       | 23%    | 53%     | 41%        |
|       |  | агресивність                         | 37%    | 40%     | 53%        |
|       |  | почуття самотності                   | 17%    | 13%     | 12%        |
|       |  | балакучість                          | 20%    | 27%     | 23%        |
|       |  | сором'язливість                      | 37%    | 13%     | 23%        |
| 4.    | Які саме комунікативні бар'єри виникають у Вас   | мовні та смислові                    | 20%    | 27%     | 35%        |
|       |  | невміння або небажання вислухати     | 37%    | 20%     | 23%        |
|       |  | постійний поспіх                     | 37%    | 33%     | 18%        |

|  |            |              |  |  |  |
|--|------------|--------------|--|--|--|
|  | із дітьми? | свій варіант | - власний поганий настрій;<br>- соматичні розлади. | - негативний настрій дитини;<br>- небажання працювати. | - недисциплінованість дітей;<br>- незнання вікових особливостей. |
|--|------------|--------------|--|--|--|

14

| 5. | Що б Ви порадили оточуючим для уникнення комунікативних бар'єрів. | Батьки  | Вчителі  | Вихователі  |
|----|---|---|--|---|
|    |   | - мати бажання почути співрозмовника;<br>- час і терпіння, чого не вистачає катастрофічно;<br>- мати бажання спілкуватись;<br>- вчитись переборювати свої негативні прояви особистості. | - знати культуру спілкування;<br>- підвищувати власний рівень комунікативності;<br>- бути толерантним до співрозмовника;<br>- стримувати власну балакучість;<br>- підвищувати свій рівень інтелекту;<br>- бути впевненим у собі;<br>- працювати над собою;<br>- намагатись бути цікавим співрозмовником;<br>- вийти за межі свого „Я” і придивитись пильніше до інших;<br>- покращення умов праці, відпочинку – життя. | - більше читати;<br>- проявляти відвертість та щирість;<br>- поважати співрозмовника;<br>- підвищувати свій фаховий рівень;<br>- збагачувати свій активний словниковий запас;<br>- мати повагу до співрозмовника;<br>- знаходити спільні інтереси зі співрозмовником. |

Зробимо короткий порівняльний аналіз відповідей. Як бачимо, із відповідей на перше питання бар'єри у спілкуванні частіше виникають у батьків, що, можливо, пояснюється незнанням різноманітних прийомів спілкування порівняно з педагогами. У другому питанні пропонувалось обрати причину, яка заважає безперешкодному спілкуванню. Для батьків – це власна сором'язливість та негативне ставлення до співбесідника, вчителів – емоційне відчуження та негативне ставлення до співрозмовника, вихователів – власна сором'язливість та емоційне відчуження. Щодо 3-го питання, то така риса особистості, як конфліктність, отримала найбільшу кількість виборів серед усіх категорій опитуваних. Якщо аналізувати відповіді на 4 питання, то у батьків та вчителів домінує брак часу на спілкування з дітьми (учнями). У вихователів переважають мовні та смислові бар'єри. Можна припустити, що причина криється у роботі вихователів з дошкільниками, які ще не достатньо оволоділи різноманітними формами спілкування, тому й не завжди розуміють педагога відразу. Варіанти уникнення комунікативних бар'єрів подані у відповідях на 5 питання.

Узагальнюючи отримані дані, наочно видно, що, на відміну від батьків, у педагогів менше виникає перешкод у спілкуванні з оточуючими, багато залежить від емоційного стану на момент спілкування, відмічається повна відсутність однієї з причин бар'єрів – збіднений словниковий запас. Тому психологічна служба одним із подальших завдань вбачає широке впровадження навчальних

15

програм для батьків з метою оволодіння раціональними та конструктивними формами і методами встановлення комунікативних зв'язків з оточуючими.

### **Опитувальник виявлення емоційних бар'єрів спілкування.**

1. Зазвичай у кінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.
2. Буває, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливий вплив на партнерів (розгублююся, бентежуся, замикаюся в собі або, навпаки, багато говорю, веду себе неприродно).
3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.
4. Мабуть, я здаюся оточуючим надмірно строгим.
5. Я в принципі проти того, щоб демонструвати чемність, якщо цього не хочеться.
6. Я зазвичай вмію приховати від інших спалахи емоцій.
7. Часто у спілкуванні з іншими я продовжую думати про щось своє.
8. Буває, що я хочу виразити іншому емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), однак він цього не відчуває, не сприймає.
9. Часто у моїх очах або у виразі мого обличчя помітна заклопотаність.
10. У діловому спілкуванні я намагаюсь приховати свої симпатії до партнерів.
11. У сім'ї неприємні переживання, як правило, намальовані на моєму обличчі.
12. Якщо я захоплююся розмовою, то моя міміка стає надмірно красномовною, експресивною.
13. Мабуть, я дещо емоційно скутий.
14. Зазвичай я знаходжуся у стані нервової напруги.
15. Як правило, я відчуваю дискомфорт, коли приходиться обмінюватися потисками рук у діловій обстановці.
16. Іноді близькі люди підказують мені: розслаб м'язи обличчя, не криви губи не зморщуй обличчя тощо.
17. Розмовляючи, я зайве жестикулюю.
18. В новій ситуації мені важко бути розкутим, природним.
19. Мабуть, моє обличчя часто виражає сум або стурбованість, хоч на душі у мене спокійно.
20. Мені важко дивитися в очі при спілкуванні з малознайомою людиною.
21. Якщо я хочу, то завжди можу приховати ворожість до поганої людини.
22. Мені часто буває чомусь весело без усякої причини.
23. Мені дуже просто зобразити за власним бажанням або за проханням інших різні вирази обличчя: сум, радість, переляк, розпач тощо.
24. Мені говорили, що мій погляд важко витримати.
25. Мені щось заважає виявляти теплоту, симпатію людині, навіть якщо ці почуття до неї відчуваю.

*Обробка даних.* Підведіть підсумки самооцінювання за допомогою запропонованого ключа (бал 1 за кожний збіг вашої відповіді з наведеним нижче ключем).

*Невміння керувати емоціями, дозувати їх* (відповіді «так» на запитання 1,11, 16 та «ні» на запитання 6,21).

*Неадекватний прояв емоцій* (відповіді «так» на запитання 7, 12, 17, 22 та «ні» на запитання 2).

*Негнучкість та невизначеність емоцій* (відповіді «так» на запитання 3, 8, 13, 18 та «ні» на запитання 23).

*Домінування негативних емоцій* (відповіді «так» на запитання 4,9,14,19,24).

*Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі* (відповіді «так» на запитання 5,10, 15,20,25).

*Інтерпретація даних.* Підрахуйте загальну суму набраних вами балів. Вона може коливатися в межах від 0 до 25. Чим більше балів, тим очевидніші ваші емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні. Однак, якщо ви набрали дуже мало балів (0-2), то це свідчить або про вашу нещирість у своїх відповідях, або про те, що ви надто погано знаєте себе. Якщо ви набрали не більше 5 балів, то емоції, зазвичай, не заважають вам спілкуватися з іншими; 6-8 балів — у вас є деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні; 9-12 балів - свідчення того, що ваші «щоденні» емоції певною мірою ускладнюють взаємодію з людьми; 13 і більше балів - емоції шкодять встановленню контактів з ними, можливо, вам притаманні якісь дезорганізуючі реакції чи стани. Зверніть увагу, чи немає у вас конкретних «перешкод» (це ті параметри, за якими ви набрали 3 і більше балів).

#### **Висновки:**

- Бар'єри у спілкуванні виникають у будь-кого та будь-коли в тій чи іншій мірі.
- Існує багато рис особистості (зазвичай негативних) та ряд причин, які зумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів.
- Розроблені **шляхи подолання перешкод, що виникають у комунікативному процесі**, зокрема:
  - Вчитись рефлексувати.
  - Не боятись зближуватись із людиною на емоційній основі, тобто вміти поставити себе на місце співрозмовника.
  - Проявляти толерантність до співрозмовника.
  - Намагатись, щоб при спілкуванні домінували лише позитивні емоції.
  - Вміло керувати та об'єктивно аналізувати свої думки, дії, вчинки.
  - Проявляти емпатію, бути об'єктивним в оцінці комунікативної ситуації
  - Розвивати уяву та спиратись на власний досвід тощо.

#### **Література:**

1. Бодалев А.А. Личность и общение. - М.: Педагогика, 1983. - 272 с.
2. Заброцький М.М. Максименко С.Д. Комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування. - Київ-Житомир: Волинь, 2000. -32 с.
3. Куницына В. Н, Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение: Ученик для вузов. – СПб.: Питер, 2003. – 544 с.