**РОЗДІЛ 1**

**ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ психологічних особливостей барʼєрів у міжособистісній комунікації**

**1.1. Теоретико-методологічні засади дослідження психологічних барʼєрів особистості як психічного утворення**

Висвітлено низку науково-психологічних підходів до розуміння психологічних меж, 6 проаналізовано погляди на сутність, функції та ґенезу цього феномену, артикульовано зв’язок між функціонуванням психологічних меж і психологічним простором особистості, окреслено роль соціальної ситуації спілкування як контекстуального чинника динаміки меж у діадній міжособистісній комунікації, а також представлено теоретичну модель диспозиційно-ситуаційного конфігурування психологічних меж особистості у діадній комунікації.

Аналіз теоретичних поглядів та емпіричних здобутків засвідчив переважно міждисциплінарний характер досліджень у цій площині, що, своєю чергою, спричинює відсутність визначальної інтерпретації психологічної межі особистості.

Вона розуміється як ментальне утворення (Д. Бєскова, К. Левін, Ф. Перлз, Е. Гартманн), як енергійне утворення (Н. Поп), як «зонд свідомості» (О. Тхостов), як функціональний орган (Г. Амон, Т. Леві, П. Федерн), як периферійна область психологічного простору (А. Бурмістрова, С. НартоваБочавер, Н. Мозгова), як бар’єр (Г. Клауд, Дж. Таунсенд), як знак (М. Ішкова), як норма чи правило у комунікації (Г. Габард, Е. Лестер).

Встановлено, що психологічні межі різняться на інтра- та інтерперсональному рівнях і виконують різні функції у комунікації.

У результаті розгляду топологічних теорій взаємодії особистості із середовищем (А. Бурмістрова, К. Левін, С. Нартова-Бочавер, О. Григор’єва, А. Драпака, О. Тхостов) зроблено висновок, що соціально-психологічне вивчення впливу комунікативного контексту на особливості динаміки та структури психологічних меж особистості повинно концентруватись на тих компонентах психологічного простору людини, які задіяні у спілкуванні.

Проаналізовано соціально-психологічні підходи до типологізації соціальних ситуацій (М. Аргайл, Л. Бурлачук, Н. Грішина, К. Левін, Д. Магнуссон, Л. Ніколов, М. Слюсаревський, К. Стеббінс, С. Тріфонова, А. Фернем, Д. Шибутані), серед яких окреме місце відведено ситуаціям діадного міжособистісного спілкування (Г. Балл, Г. Келлі, Дж. Тібо, В. Шутц), які постають чинниками актуалізації психологічних меж.

Наголошено, що комунікативний партнер виступає значущим елементом соціальної ситуації, а модус міжособистісних стосунків (домінування, підкорення, дистантності, близькості), із ним постає ситуаційним чинником актуалізації психологічних меж особистості.

Презентовано теоретичну модель диспозиційно-ситуаційного конфігурування психологічних меж особистості у діадній комунікації, в якій уточнено та операціоналізовано специфіку встановчо-регуляторних процесів.

Психологічні межі особистості тлумачено як психічне утворення, що представлене у комунікації на двох рівнях функціонування.

На інтраперсональному рівні вони постають як інтрапсихічний функціональний орган, що в афективно-когнітивному форматі презентує особистості відчуття неперервності власної ідентичності (чіткої відокремленості «Я» від «не-Я») та виконує критично-розмежувальну, сигнальну та транзиторну функції.

На інтерперсональному рівні межі виявляють себе як знак (вербальний, невербальний або предметно-середовищний), що встановлюється у комунікації і постає зовнішнім репрезентантом поточного стану інтраперсональних меж (тобто як засіб інформування іншого про бажане/небажане або припустиме/неприпустиме у міжособистісному спілкуванні), виконуючи нормативно-регламентуючу функцію.

Визначено ключові функціональні параметри психологічних меж особистості, а саме:

-«середовищну чутливість» – здатність особистості усвідомлювати порушення власних психологічних меж або тиск на них з боку інших,

-«організмічну чутливість» – здатність особистості усвідомлювати власні потреби, бажання і наміри, які вимагають реалізації у комунікації,

-«реактивну керованість» – здатність особистості активно захищати власні межі від зовнішніх зазіхань,

-«проактивну керованість» – здатність особистості довільно встановлювати, усувати психологічні межі і регулювати їхню проникність,

-«проникність» – міра відкритості і доступності власних психологічних просторів у комунікації.

Запропоновано поняття про конфігурування психологічних меж особистості, під яким розуміється процес зміни функціональних параметрів цих меж у системі полівимірного психологічного простору особистості.

Відтак, конфігурація психологічних меж – це базований на актуальному стані ситуативний контур функціональних параметрів (чутливості, керованості та проникності), який встановлює особистість для задоволення власних потреб у конкретному комунікативному контексті.

**1.2. Сутність та причини виникнення комунікативних бар’єрів спілкування**

Проаналізовано погляди вчених, які досліджували цю проблему. Ключові слова: спілкування, комунікація, інформація, комунікативні бар’єри, профілактика, шляхи подолання комунікативних бар’єрів.

Одне із найважливіших завдань спілкування належить її комунікативній складовій (комунікація – від лат. communication – повідомлення, передача) – це передача інформації від однієї системи, соціальної спільноти, індивіда до інших завдяки слову, спеціальним матеріальним носіям тощо.

 Завдяки комунікації, мовному спілкуванню, людина формує себе як особистість, опановує і перетворює соціальне та природне середовище, узгоджує вчинки і діяльність з іншими соціальними суб’єктами, формує оточення, виявляє себе іншим, утверджує власне «Я», доводить свою позицію, поведінку, впливає на інших людей, із якими спілкується.

Тому комунікативні бар’єри між партнерами зі спілкування перешкоджають реалізації цих найважливіших завдань і зумовлюють відповідний спектр завдань – дослідження їх природи й особливостей вияву.

Основними методологічними і теоретичними засадами дослідження стали: теорія психології спілкування (Г. М. Андрєєва, О. О. Леонтьєв), міжособистісного спілкування (О. О. Бодалєв, Б. Ф. Ломов), ділового спілкування (Є. О. Ножин, А. Ю. Міхневич); міжособистісної взаємодії (І. О. Зімня, М. М. Обозов), психологічного захисту (Е. Л. Доценко, Р. М. Грановська), мовної комунікації (Н. Б. Голуб, А. Й Капська); компетентності спілкування (Л. А. Петровська, Ж. Курте, Т. А. ван Дейк); психології діалогу (Г. О. Балл, Л. О. Радзіховський), психології утрудненого спілкування (В. А. Лобунська, К. А. Менджерицька, Е. А. Бреус), комунікативних (Б. Ф. Поршнєв), емоційних бар’єрів (Р. Х. Шакуров).

Водночас недостатньо досліджені психологічні особливості, класифікація, механізми та засоби подолання комунікативних бар’єрів у спілкуванні.

Тому соціальна-психологічна і педагогічна значущість визначеної проблеми та її недостатнє вивчення зумовили мету статті, яка полягає в теоретичному аналізі чинників, природи та класифікації комунікативних бар’єрів спілкування. Виклад основних положень.

Поняття «спілкування» має неоднозначне тлумачення.

Зокрема, О. О. Бодальов розглядає спілкування як взаємодію людей, змістом якої є обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації для встановлення взаємовідносин [2].

О. О. Леонтьєв трактує спілкування як соціальний феномен, необхідну умову будь-якої соціальної діяльності людини [5].

Згідно з висловлюваннями В. В. Москаленка, спілкування – це комунікативний вид діяльності, який виражає практичну активність суб’єкта [6].

З філософської точки зору, реальний зміст спілкування становлять процеси обміну діяльністю, її продуктами, інформацією, досвідом і вміннями [10].

Комунікації між людьми мають низку особливостей: – наявність відносин двох індивідів, кожний із яких є активним суб’єктом спілкування. При цьому їх взаємне інформування передбачає налагодження спільної діяльності. Специфіка людського обміну інформацією полягає в особливій ролі для кожного учасника спілкування тієй або іншої інформації, її значущості. І

нформація має бути не тільки прийнята, а й усвідомлена та осмислена; – можливість взаємного впливу партнерів один на одного завдяки системі знаків. Тобто обмін такою інформацією обов’язково передбачає вплив на поведінку партнера, тому що знак, слово, символ змінюють стан учасників комунікативного процесу.

Комунікативний вплив, що тут виникає, є психологічним впливом одного учасника комунікативного процесу на іншого з метою зміни його поведінки, уявлень, знань, відношень тощо; – комунікативний вплив можливий лише за наявності єдиної або схожої системи кодифікації і декодифікації у комунікатора (людини, що спрямовує інформацію) і реципієнта (людини, що отримує інформацію); – можливість виникнення комунікативних бар’єрів.

У цьому випадку чітко простежується зв’язок між спілкуванням і відношенням. Комунікативні бар’єри (франц. barrierе – перешкода) – це перешкоди на шляху адекватної передачі інформації між партнерами зі спілкування.

 Г. М. Андреєва вирізняє комуникативні бар’єри соціального і психологічного характеру. З одного боку, такі бар’єри можуть виникати через відсутність розуміння: а) ситуації спілкування, яка спричинена не просто різною мовою, якою спілкуються учасники комунікативного процесу, а й б) відмінностями більш глибокими, а саме – соціальнопсихологічними, що існують між партнерами.

 Такі бар’єри породжені об’єктивними соціальними причинами, приналежністю партнерів із комунікації до різних соціальних груп, і за їх появи особливо чітко виступає включеність комунікації в більш широку систему спільних відношень.

З іншого боку, бар’єри комунікації можуть мати і більш виражений психологічний характер. Вони можуть виникати або в) унаслідок індивідуальних психологічних особливостей тих, хто спілкується (наприклад, надмірна сором’язливість, втаємниченість тощо), або г) унаслідок особливих психологічних відношень, що виникли між партнерами зі спілкування: неприязні, недовіри один до одного тощо [1].

Виокремлюють кілька підходів до класифікації комунікативних бар’єрів. Л. Е. Орбан-Лембрик говорить про фонетичний, семантичний, стилистичний, логічний, смисловий бар’єри.

Так, фонетичний бар’єр становить перешкоду, створену особливостями мови того, хто говорить. Учасники комунікативного процесу спілкуються різними мовами і діалектами, мають суттєві дефекти мови та дикції, перекручують граматичну структуру мовлення.

Це й невиразна мова, також мова, якій властива велика кількість слів-паразитів, скоромовка, дуже голосна або тиха мова, шепотіння та ін. Особливість семантичного бар’єру виявляється у незбіганні в системах значень партнерів з комунікації – тезаурусів, поняттєвокатегорійного апарату мови з відповідною смисловою інформацією.

Причини виникнення полягають у тому, що партнери користуються однаковими знаками і словами для позначення різних речей; це обмежений лексикон в одного зі співрозмовників; невідповідність між мовними засобами, які використовує комунікатор, і мовними ресурсами реципієнта; індивідуальні особливості реципієнта, його здатність оперувати мовою як засобом мислення та ін.

Природа смислового бар’єру – у непорозумінні між людьми, яке є наслідком того, що одне повідомлення має для них різний смисл – суб’єктивний зміст, якого набуває слово у конкретному контексті, конкретній ситуації спілкування. Слово у різних ситуаціях може мати неоднаковий сенс, який є завжди індивідуально-особистісним, він сформований у свідомості того, хто говорить, але необов’язково є зрозумілим тому, хто слухає.

Причинами цього є: незбігання смислів висловлювань, прохань, наказів, ігнорування поглядів, цінностей, системи особистісних смислів співрозмовників, відмінності у знаннях, життєвому досвіді тощо.

Стилістичний бар’єр виникає через невідповідність стилю мови комунікатора та ситуації спілкування або стилю мови й актуального психологічного стану реципієнта. В його основі може бути: панібратська манера спілкування; використання стилю спілкування, який може бути недоречним, занадто складним, не відповідати комунікативній ситуації та намірам партнера; використання стилю, що має примусові аспекти; неправильна організація повідомлення, форма і зміст якого не відповідають один одному, або інформація передається науковоканцелярським стилем, який більше зрозумілий під час читання і ускладнений під час слухового сприйняття та ін.

 Як відомо, логічним мисленням називають чітко визначене, послідовне, несуперечливе, доказове мислення. В основі логічного бар’єру є неадекватне розуміння інформації, породжене особливостями мислення партнерів зі спілкування.

Його причинами виступають: свідоме чи несвідоме порушення законів логіки, неоднаковий вид мислення (наприклад, в одного – абстрактно-логічне, в іншого – наочнеобразне); використання операцій мислення з різним ступенем розуміння та адекватності; превалювання різних форм мислення в кожного з парнерів та ін. [7, с. 273–275].

В. Г. Крисько виокремлює соціально-культурний бар’єр. Він може бути зумовлений соціальними, політичними, релігійними, етнічними, професійними, віковими, гендерними тощо відмінностями, які породжують не тільки різну інтерпретацію понять, що застосовуються у процесі комунікації, але й різні світовідчуття, світогляд, світорозуміння тощо [4].

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.

З цього приводу Б. Ф. Поршнев зазначав: «Хоча будьхто, хто говорить, навіює, але далеко не кожне словесне навіювання приймається як таке, бо у переважної більшості випадків наявна і зустрічна психологічна активність, яка називається контрсугестією, протинавіюванням, яка містить в собі способи захисту від невідворотної дії слова». Він вирізняє три види контрсугестії: уникнення, авторитет і нерозуміння [8, c. 155].

Уникнення – це такий тип бар’єру під час спілкування, коли спостерігається уникнення джерел впливу, ухилення від контакту з партнером, за якого спілкування та сприйняття інформації стає неможливим. Так, визначивши партнера як небезпечного, «як чужого», людина уникає будь-якого спілкування з ним, або, якщо ухилитися неможливо, докладає відповідних зусиль, щоб не сприйняти її повідомлення.

Зі стороннього погляду цей «захист» добре помітний – людина неуважна, не слухає, не дивиться на співрозмовника, постійно знаходить привід відвернутися, використовує будь-яку причину для припинення розмови. Уникнення, як вид захисту від впливу, виокремлюється не тільки в уникненні людей, а й у відхиленні від певних ситуацій, коли може виникнути небезпека «шкідливого» впливу. Авторитет партнера зі спілкування пов’язаний з довірою до нього. Якщо ж партнер визнається неавторитетним, його вплив не матиме успіху.

Вважається, що авторитетність джерела інформації залежить від його надійності, компетентності, привабливості, щирості, повноважень і соціального престижу. Як правило, чим більше людина довіряє співрозмовнику, тим вище оцінює його надійність, тим менше той, хто слухає, думає, що його хочуть навмисно в чомусь переконати.

Тому, у зв’язку з такою дією авторитету, важливо знати, як формується і від чого залежить авторитет конкретної людини. Це може бути і соціальне становище (статус) людини, соціальний досвід, професійні знання та успіхи у важливій на цей момент справі або її компетентність у відповідних ситуаціях; а також позитивне, добре ставлення до адресату впливу тощо.

Підґрунтя для цього у кожного свої, і визначаються вони власним становищем у системі соціальних відносин, життєвою і професійною історією та основними цінностями. Щодо нерозуміння, то у багатьох випадках людина зіштовхується із ситуацією, коли її слова, бажання, спонукання сприймаються візаві неправильно, «не доходять» до неї.

Відповідно, формується враження, ніби людина захищається від парнера, його слів і переживань, формує певні перешкоди. Крім того, не завжди є можливість визначити джерело інформації як небезпечне, чуже чи неавторитетне й адекватно захиститися від небажаного впливу. Іноді потенційно небезпечна для людини інформація може надходити й від людей, яким вона довіряє (від «своїх» чи цілком авторитетних).

У такому випадку захистом буде «нерозуміння» повідомлення [8]. Бар’єри мотивів. Так, з боку особистості бар’єри спілкування можуть виникати у зв’язку з мотивами спілкування.

Наприклад, людина має потребу у самоствердженні, але відсутність з боку іншої людини реакції щодо визнання її особистісних і соціальних досягнень, життєвого досвіду дратуватиме та створюватиме перешкоди у вигляді проявів станів психологічного напруження між партнерами. Це залежить й від їхнього рольового становища. Так, відомо, що керівники більш орієнтуються на нормативи, стандарти, директивні вказівки, ніж підлеглі, які більше орієнтуються на взаєморозуміння, підтримку, співчуття.

Незбігання ціх орієнтацій призводить до незадоволеності спілкуванням. Особливу групу бар’єрів становлять бар’єри соціальної перцепції. Стереотипи сприйняття, упередженість і забобони, негативні установки партнерів зі спілкування, незбігання ціннісних орієнтацій на рівні базових соціальних установок, смислових прошарків свідомості і формальне підлаштування образу іншої людини під категорії (добрий – поганий, надійний – ненадійний тощо) істотно перекручують уявлення людей один стосовно одного і зумовлюють негативні реакції під час зустрічей, бесід, переговорів, викликають недовіру та знижують продуктивність не тільки комунікативних зв’язків, а й професійної діяльності тощо [4].

X. Корнеліус, Ш. Фейр як комунікативні бар’єри виокремлюють провокатори спілкування – погрози, що обумовлюють образу, страх, ворожість («Якщо Ви ще раз запізнитесь на заняття, наступного разу без дозволу декана…»); накази, вказівки, розпорядження, що спричинюють аналогічні відчуття; критика, як правило, негативна та спрямова на людину («У тебе поганий характер»); прізвисько, навішування ярликів; слова-«боржники» («Маєте поводитися відповідально»); приховування важливої інформації, яка негативно впливає і на особистісне, і на ділове спілкування; вживання реплік-пасток з емоційними оцінками, які не містять конкретну інформацію («Тобі це сподобається»); допит із пристрастю («Скільки часу вже минуло?»); похвала з пасткою («Від тебе, геніального, іншого й годі чекати?»); діагноз мотивів поведінки («На інше і не сподівалося!»); негативний діагноз мотивів поведінки («Цього варто було чекати, тому що Ви не годні зрозуміти іншого»); несвоєчасні поради («Я завжди знав, що такий «товариш» тебе раніше чи пізніше підведе»); позиція поблажливості, переваги, що прикриваються начебто доброзичливістю, позитивним ставленням; категоричність, безапеляційність («До вас якою мовою зверталися?!»); переконання логікою («Ти сама подумай, це ж дурня – закохуватися в таких!»); глузування, підсміювання, що зачіпають особистості («Та, зрозуміло, ти великий психолог»); неприємні згадування про певні факти або події; узагальнення і стереотипи, коли немає в цьому необхідності («Всі жінки – стерви», «Країна дурнів»); нав’язування своєї позиції («Ти нічого не тямиш, це ж треба було таке бовкнути!») [3].

Причиною комунікативних бар’єрів у спілкуванні також можуть бути: компетентність, вибіркове слухання, оціночні судження, достовірність джерела, фільтрування.

 Компетентність виявляється в тому, що парнери зі спілкування інтерпретують одне і те ж повідомлення по-різному – залежно від рівня своєї компетенції та попереднього досвіду, що призводить до небажаних варіацій у процесах кодування і декодування інформації.

За вибіркового слухання людина має тенденцію до блокування нової інформації, якщо вона суперечить знанням, досвіду, уявленням, які вже сформувалися, або ігнорується, або перекручується так, щоб вона відповідала власним інтелектуальним, соціальним, професійним тощо надбанням.

Тобто людина чує тільки те, що хоче почути, не бажає, щоби її «Я» було порушено.

Оцінні судження. В будь-якій ситуації спілкування співрозмовник висловлює оціночні судження, судження про загальну цінність, змістовність, актуальність повідомлення. Ці оцінні судження ґрунтуються на оцінці комунікатора реціпієнтом (або навпаки) на основі попереднього досвіду міжособистісного спілкування, а також значенням очікуваного повідомлення.

Достовірність джерела означає довіру словам і діям партнерів зі спілкування. Рівень достовірності, що оцінюється партнерами, безпосередньо пов’язаний з тим, як вони реагують на слова, ставлення, дії один одного. Тут оцінка однією людиною іншої впливає на ставлення до її повідомлення. Значною мірою це визначається попереднім досвідом їхнього спілкування.

Бар’єр фільтрації розуміється як свідоме або несвідоме перекручення комунікативного повідомлення передавальною організацією. Комунікативна практика засвідчує, що найбільша кількість інформації, що міститься в повідомленні, втрачається до того часу, коли вона надійде від тих, хто займає вищі посади в організаційній ієрархії, до працівників нищих ланок.

Аналогічні викривлення відбуваються і за прямування інформації знизу вверх. Блокування як бар’єр фільтрації означає повне перекриття комунікативного каналу, коли керівництву не доповідається інформація негативного характеру.

Виокремлюють інформаційні бар’єри, які полягають у: механічному розриві інформації, як наслідок – її перекручення; втраті логічності викладу; неповній характеристиці явища, процесу; незрозумілості інформації, внаслідок чого думка, що передається, не має логічного завершення (наприклад, медична сестра розповідає пацієнту про правила поведінки і наголошує, що упродовж трьох місяців не можна піднімати важкі предмети), не уточнюючи, яку саме вагу не можна піднімати; неповній інформації (наприклад, викладач характеризуючи сучасне українське суспільство, підкреслює його поляризованість, надмірне соціальне розшарування, не наводить дані, яку питому вагу мають соціальні верстви в структурі суспільства та яким національним багатством вони володіють); інформаційному перевантаженні – занадто великий обсяг інформації або дуже складна інформація, або дефіцит часу для її сприйняття; перекручення інформації.

Які ж шляхи подолання та попередження комунікативних бар’єрів? Так, необхідно постійно вдосконалювати знання рідної мови, свою мовну культуру, гуманізувати своє мовлення. Для цього необхідно створення установок на оволодіння правильним літературним мовленням у всіх ситуаціях спілкування; самоконтроль і розвиток умінь виразного мовлення; розвиток загальних психологічних особливостей особистості, що створюють передумови для успішного оволодіння мовленнєвими навичками та вміннями, розвиток таких комунікативних якостей, як правильність (відповідність акцентологічним, орфоепічним, граматичним, пунктуаційним та іншим нормам сучасної літературної мови), зрозумілість, точність висловлювання, доречність (логічність, переконливість, спонукальність), багатство (різноманітність мовленнєвих засобів), виразність (образність, емоційність, яскравість), чистота (недопустимість жаргонізмів, вульгаризмів і просторічних слів), лаконічність; володіння невербальними засобами спілкування (мімікою, жестами, правилами членування мовного потоку, темпом мовлення, тембром голосу) [9].

Крім цього, важливе вміння управління увагою, що передбачає залучення та підтримку уваги того, хто слухає, до того, хто говорить. Це досягається застосуванням таких прийомів.

Так, прийом «нейтральної фрази» ґрунтується на тому, що на початку виступу, повідомлення вимовляється певна фраза, яка може бути не пов’язана безпосередньо з основним матеріалом, але з певних причин має значення, смисл і цінність для всіх присутніх, тому привертає увагу.

Прийом «залучення» застосовується на початку виступу і виявляється у поганій вимові, тихому голосі, монотонності, нерозбірливості тощо. В цьому випадку слухачі мають докладати додаткових зусиль, щоб щось зрозуміти, що і зумовлює концентрацію їх уваги, яку мовець у подальшому має підтримувати адекватними зусиллями.

Ще один прийом – установлення зорового контакту між партнерами зі спілкування. Дивлячись на іншого, людина показує, що готова слухати, відводить погляд, коли не бажає спілкуватися.

Прийом «нав’язування ритму» реалізується зміною тональності, швидкості, тембру, інтонації голосу тощо. Оратор ніби пропонує тому, хто слухає, свою послідовність вербальної взаємодії, сприйняття інформації.

Прийом акцентування застосовується тоді, коли необхідно акцентувати парнерові на визначені, важливі моменти щодо інформації, повідомлення, ситуації тощо.

Подоланню вербальних бар’єрів сприяють і прийоми ефективного слухання. Виділяють такі: увагу, нерефлексивне слухання, рефлексивне слухання, установку, невербальне слухання, пам’ять. Увага як прийом ефективного слухання передбачає мінімізацію відволікань періодичним короткочасним візуальним контактом очей, позитивну позу («я – уважний»). Нерефлексивне слухання полягає у мінімізації вторгнення в мову партнера та охоплює мінімізацію відповідей і уважне слухання.

Його рекомендують застосовувати тоді, коли партнер знаходиться в афективному стані, палає бажанням висловити свою точку зору, чимось занепокоєний, або невпевнений у собі тощо.

Рефлексивне слухання активне. Воно передбачає встановлення зворотнього зв’язку з парнерами зі спілкування через уточнення, перефразування повідомлень і висловлювань партнера, відображення його почуттів та узагальнення отриманої інформації.

Цей вид слухання рекомендується використовувати у діалогах, під час обговорення проблем, складних ситуацій. Установка як прийом ефективного слухання ґрунтується на позитивному емоційному ставленні до партнера зі спілкування як особистості.

Воно містить схвалення (некатегоричне, позитивне ставлення до парнера), самосхвалення (внутрішню згоду парнера із собою, своїми переконаннями і уявленнями), емпатію (співпереживання почуттям іншого парнера, ніби вони є власними почуттями).

Як прийом слухання виокремлюється і емпатійне слухання, яке підвищує ефективність спілкування у тому випадку, якщо відбувається «читання» позитивних (стенічних) емоцій (радості, задоволення, впевненості, надії. У ситуаціях, пов’язаних із обговоренням певних проектів, нових ідей, доцільно використання спрямованого критичного слухання, що передбачає превентивний критичний аналіз інноваційної інформації.

Пам’ять як особливий прийом слухання передбачає здатність сприймати, зберігати та відтворювати інформацію. Обробка інформації в пам’яті здійснюється на таких рівнях: сенсорному, короткочасному, довготривалому. Сенсорна пам’ять сприймає інформацію, пов’язану з сенсорними слідами (наприклад, різкими звуковими подразниками) в межах однієї секунди.

Короткочасна пам’ять пов’язана з місткістю уваги парнера і, як правило, не перевищує пів секунди. Довготривала пам’ять пов’язана не тільки з прийняттям нової інформації, але з її ретельною обробкою, встановленням асоціацій з накопиченої інформації.

Важливим прийомом ефективного слухання партнера є невербальне слухання – зчитування міміки, пози, жестів партнера. Невербальне слухання є виявом невербальної комунікації партнерів, яка здійснюється за допомогою образних, немовних засобів (кінестичних, проксемічних, паралінгвістичних, екстралінгвістичних тощо).

Усвідомлення, аналіз комунікативних бар’єрів і шляхів їх уникнення й подолання сприяє досягненню мети та завдань спілкування, ефективній та плідній взаємодії, гармонізації взаємовідносин, налагодженню ділового, здорового психологічного клімату в колективі.

Комунікативні бар’єри у спілкуванні різноманітні, зумовлені неоднаковими чинниками. Тому дуже важливо розуміти їх природу, причини і умови виникнення та розв’язання.

Найголовніше – усвідомлювати важливість і дотримуватися нормальних людських взаємин у будь-якій діяльності. Треба зважити, що неможливо отримати позитивний результ без поваги, розуміння і терпіння до особистості партнера зі спілкування та комунікації.

**1.3. Сучасні підходи до полання комунікативних бар’єрів**

Успіх будь-якої спільної діяльності людей залежить від стану, рівня розвитку, напрямів і видів комунікацій, сприйняття і використання працівниками інформації несловесних знаків.

В значній мірі цей успіх обумовлюється змістом і структурою комунікаційного процесу. Обмін інформацією пронизує всі управлінські функції, тому комунікації розглядаються як сполучний процес у менеджменті. Якщо комунікації налагоджені погано, рішення можуть бути помилковими, персонал може неправильно розуміти керівні команди, міжособові стосунки можуть деформуватися.

Отже, для результативних комунікацій, для ефективного функціонування будь-якої організації, необхідно вирішити проблему комунікативних бар’єрів. Комунікативні бар’єри – психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації. За психологічною природою вони слугують механізмом захисту від небажаної інформації.

Причини виникнення комунікативних бар’єрів досить різні: зіткненні стилів спілкування; різні лексикон і тезаурус; особливості інтелекту тих, хто спілкується; неоднакове знання предмета розмови; відсутність єдиного розуміння ситуації спілкування; особливості соціально-психологічних стосунків, які склалися між партнерами; психологічні особливості партнерів; соціальні, політичні, професійні, релігійні відмінності.

Виникають вони на макро- і мікрорівнях. Макробар’єри пов’язані з середовищем, у якому відбуваються міжособистісна взаємодія, комунікативний процес.

Проявляються вони в інформаційному перевантаженні (великий обсяг інформації знецінює її зміст), великій кількості носіїв інформації, використанні інформації (ексклюзивні дані застосовують для впливу на інших, доступ до обмеженої, призначеної для внутрішнього користування інформації розширює владні повноваження індивідів).

Мікробар’єри породжують особливості інтелекту учасників спілкування, неоднакове знання предмета розмови, різне володіння понятійним апаратом з певної галузі знань, відсутність єдиного розуміння ситуації спілкування, психологічні особливості партнерів, соціальні, політичні, професійні, релігійні відмінності у трактуванні інформації і ситуації взаємодії тощо.

Як правило, комунікативні бар’єри систематизують умовно у три групи, які виникають в процесі ділового спілкування та їх модифікації, а саме: «авторитет», «уникнення», і «нерозуміння».

Бар’єр «авторитет» визначається умовним розподілом всіх людей на авторитетних і неавторитетних, людина довіряє тільки першим і, відповідно, не має довіри до других. Тобто довіра чи недовіра в даному випадку залежать не від якості інформації, що передається, а від того, хто говорить.

Зарахування людини в ряд авторитетних залежить від наступних факторів: соціального положення; привабливого зовнішнього вигляду; доброзичливого ставлення до адресату впливу; компетентності; щирості, при чому, якщо, людина слухає з довірою, то вона запам’ятовує висновки і майже не звертає уваги на хід обговорення. Бар’єр «уникнення» характеризується униканням людиною джерел впливу, ухиляється від контакту з співрозмовником.

Управляючи увагою співрозмовника, аудиторією можна подолати цей бар’єр. Головне при цьому вирішити 2 взаємопов’язані проблеми:привернути увагу та утримати увагу. На нашу увагу найбільше впливають наступні якості інформації: актуальність, важливість, новизна, неочікуваність, нестандартність подачі, інтенсивність подачі, а також звучання голосу та його модуляція.

Бар’єр «нерозуміння» пов’язаний з ситуаціями, коли джерело інформації заслуговує довіри, має авторитет, але інформація все-одно не доходить (ми не бачимо, не чуємо, не розуміємо). Потрібно попередити бар’єри нерозуміння:фонетичний;семантичний;стилістичний;логічний.

Подолати фонетичний бар’єр цілком можливо, для цього необхідна:чітка, розбірлива і достатньо голосна мова, без скоромовки і наявність зворотного зв’язку з співрозмовником. Семантичний бар’єр нерозуміння виникає, коли фонетично мова «наша», але по змісту, що передається «чужа».

Для подолання цього бар’єру необхідно:говорити максимально просто та завчасно домовитися про однакове розуміння ключових слів, понять, термінів, якщо потрібно пояснити їх на початку розмови.

Стилістичний бар’єр нерозуміння виникає при невідповідності стилю мови людини, що говорить і ситуації спілкування або стилю мови й актуального психологічного стану слухача. Головне при подоланні стилістичного бар’єру правильно структурувати інформацію, що передається.

Бар’єр логічного нерозуміння виникає, як вже було відмічено, якщо людина, на нашу думку, говорить або робить щось, що суперечить логіці. Тоді ми не тільки відмовляємось його розуміти, але і емоційно сприймаємо його слова негативно.

Подолання цього бар’єру можливо при дотриманні наступних умов:врахування логіки і життєвої позиції співрозмовника та правильна аргументація.

Вивчення та подолання комунікативних бар’єрів повинно виділятися чільне місце в будь-якій організації, адже результативна діяльність організації напряму залежить від успішності ділового спілкування менеджерів та персоналу, а також від вмілого та продуманого спілкування персоналу з клієнтами та партнерами організації.

Отже, для ефективного функціонування будь-якої організації необхідно забезпечити належні комунікації. Однак управлінська практика дає можливість констатувати, що створення ефективної, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти, достатності, оперативності, гнучкості, − це одна із найскладніших проблем в організаціях.

**Розділ 2**

**ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ психологічних особливостей барʼєрів у міжособистісній комунікації та їх подолання**

**2.1. Програма і методи емпіричного дослідження особливостей конфігурування психологічних барʼєрів особистості у різних комунікативних контекстах**

 Описано етапи складання емпіричної програми дослідження, наведено процедури забезпечення його валідності, обґрунтовано вибір діагностичного інструментарію та представлено опитувальник Кареліна П.А. «Конфігурування психологічних меж особистості».

Емпірична програма дослідження складалась із чотирьох етапів: пошукового, на якому було здійснено верифікацію теоретичних припущень щодо структури психологічного простору особистості, відносно котрого здійснюється конфігурування психологічних меж особистості у комунікації; психометричного, що передбачав розроблення і перевірку надійності та валідності опитувальника «Конфігурування психологічних меж особистості»); діагностичного, спрямованого на виявлення показників диспозиційних та ситуаційних незалежних змінних, а також функціональних параметрів психологічних меж особистості; аналітичного, метою якого було з’ясування особливостей конфігурування психологічних меж особистості у різних комунікативних контекстах. Інструментами виокремлення згаданих особливостей були процедури одно- та двохфакторного дисперсійного та порівняльного аналізів.

На психометричному етапі вибірка становила 32 особи та формувалася за принципом зручної простої вибірки.

На діагностичному етапі брали участь – 65 осіб віком від 18 до 68 років, вибірка вірогідна за принципом «зручної простої вибірки».

Виявлення особливостей конфігурування психологічних меж особистості залежно від її полезалежності/поленезалежності здійснювалося за допомогою порівняльного аналізу.

З метою забезпечення внутрішньої валідності дослідження обґрунтовано доцільність застосування диспозиційно-ситуаційної схеми «person-x-environment» та таких методів контролю, як формування випадкових вибіркових сукупностей для міжсуб’єктного порівняння шляхом рандомізації, контроль внутрішньогрупового розподілу побічних змінних для запобігання випадкового чи систематичного змішування, контроль вмотивованості респондентів на стадії тестування.

**2.2. Особливості конфігурування психологічних барʼєрів особистості у діадній міжособистісній комунікації**

 Охарактеризовано психометричні показники, отримані під час розробки опитувальника «Конфігурування психологічних меж особистості», розкрито особливості впливу комунікативних контекстів та полезалежності/поленезалежності особистості на конфігурування її психологічних меж у діадній міжособистісній комунікації, описано чотири типові конфігурації психологічних меж, що виникають у досліджуваних комунікативних контекстах.

Репрезентативність вибірки змісту опитувальника «Конфігурування 9 психологічних меж особистості» досягалася за допомогою процедур експертного опитування.

Виокремлено вісім вимірів психологічного простору особистості, які, на думку експертів, найчастіше задіяні у діадній комунікації: тілесність, речі, території, найближче соціальне оточення, соціальні ролі, емоції, ідеї та час.

Завдяки контент-аналізу відповідей визначено ключову феноменологію, на основі котрої зрештою було сформульовано 133 твердження, з яких в остаточну версію опитувальника увійшло 113.

Кожна з п’яти основних шкал опитувальника (середовищна чутливість, реактивна керованість, організмічна чутливість, проактивна керованість, проникність) налічує від 20 до 24 тверджень та 6 – шкала соціальної бажаності). Вони складені у контекстуально варіативний і міжособистісно орієнтований спосіб.

У результаті перевірки шкал опитувальника на надійність за показниками внутрішньої узгодженості та при розщепленні шкал навпіл (α-Кронбаха та ρ Спірмена-Брауна відповідно) отримано такі показники.

Вибірка перевірки узгодженості формувалася за принципом зручної простої вибірки – 21 респондент.

Показники ретестової надійності, а також конкурентної валідності, яка встановлювалася на основі порівняння шкал авторського опитувальника зі шкалами Методики діагностики психологічної межі особистості Т.С. Леві (2013 р.) і методики «Психологічні Межі особистості» Е. Гартманна в адаптації О.В. Шамшикової та В.І. Волохової (2013 р.), розраховувалися за допомогою коефіцієнту рангової кореляції Спірмена.

Ретестова вибірка та вибірка валідизації формувалися як зручні прості (перша з них – N 26 респондентів (14 чоловіків, 12 жінок) віком від 18 до 54 років, друга – N 31 респондент (15 чоловіків, 16 жінок), віком від 18 до 54 років.

Однофакторний дисперсійний аналіз для незв’язаних вибірок застосовувався для дослідження впливу комунікативного контексту (як середовищної детермінанти) на функціональні параметри психологічних меж особистості.

Отримані дані засвідчують, що такий вплив наявний для кожного із функціональних параметрів (df1= 3; df2=524; середовищна чутливість» F=3,979; p< 0,001), організмічної чутливості (р = 0,010) та проникності (р = 0,37) психологічних меж.

Доведено, що чутливість психологічних меж визначається спільною дією зазначених диспозиційних і ситуаційних детермінант, а керованість психологічних меж більшою мірою залежить від ситуаційних детермінант (тобто комунікативного контексту).

Встановлено, що психологічні межі полезалежних осіб більш чутливі до середовища та менш чутливі до власного організму, а психологічні межі поленезалежних осіб демонструють протилежний патерн чутливостей. Завдяки двохфакторному дисперсійному аналізу досліджено одночасний вплив комунікативного контексту (як ситуаційної детермінанти) та полезалежності/поленезалежності особистості (як диспозиційної детермінанти) на функціональні параметри психологічних меж особистості. Виявлено ефект взаємовпливу середовищних і особистісних факторів на організмічну чутливість психологічних меж (р = 0,040), а саме: поленезалежні особи краще відчувають потреби власного психологічного простору, бажання та наміри й асоційовані з ними психологічні межі у контекстах дистантності та близькості. Комунікативні контексти домінування і підкорення не взаємодіють з полезалежністю/поленезалежністю особистості за жодним параметром психологічних меж особистості.

**2.3. Психологічні основи профілактики барʼєрів спілкування**

Одним із найбільш важливих факторів, що впливає на формування особистості дитини є соціальні комунікації в школі, в якій вона проводить більшу частину дня.

Порушення розвитку навичок спілкування у процесі соціалізації та як наслідок створені комунікативні бар’єри сприяють проявам насильства в учнівському середовищі, яке тягне за собою руйнівні явища як для особистості конкретної дитини, так і для всього суспільства в цілому. Відповідно для успішного проведення первинної та вторинної профілактики насильства в учнівському середовищі актуальним є подолання бар’єрів спілкування, розвиток комунікативних умінь та асертивної поведінки.

 Процес спілкування вивчали у своїх працях: Г. Андрєєва, О. Бодальов, Н. Голуб, І. Зімня, А.Капська, О. Леонтьєв, Б. Ломов, Н. Обозов та інші. Вплив бар’єрів спілкування на розвиток особистості досліджували вітчизняні та зарубіжні вчені: М. Балинська, I. Бaтрaчeнкo, К. Левін, К. Пен, М. Пoдимoв, Б. Поршнєв, І. Остапенко, Д. Фішер, З. Фройд, Р. Шакуров, Т. Щербан та інші.

Водночас недостатньо дослідженими нині є психологічні особливості формування бар’єрів спілкування у дитячому віці, а також шляхи їх профілактики в учнівському середовищі. Психологічний бар’єр – (від фр. barriere – перешкода, перепона) – особливий психологічний стан, який виражається в неадекватній пасивності суб’єкта, що заважає виконанню тих чи інших дій.

Емоційний механізм психологічного бар’єру полягає в 140 посиленні негативних переживань та установок – сорому, страху, тривоги, почуття провини, заниженої самооцінки.

У соціальній поведінці людини психологічні бар’єри насамперед представлені комунікативними бар’єрами (у спілкуванні з певними людьми або групою людей) [1, c. 29].

Комунікативні бар’єри – це перешкоди на шляху адекватної передачі інформації між партнерами зі спілкування. Причиною комунікативних бар’єрів у спілкуванні також можуть бути: компетентність, вибіркове слухання, оціночні судження, достовірність джерела, фільтрування тощо [2].

У процесі спілкуванні між дітьми в учнівському середовищі можуть виникати декілька видів бар’єрів – мотиваційний, емоційний, інтелектуальний та соціальної перцепції.

Мотиваційний бар’єр виникає, коли співрозмовникові не цікаві висловлені міркування, вони не викликають у нього мотивів, що спонукують до розуміння. До мотиваційних належать моральні бар’єри – підлість, непорядність, введення в оману тощо.

Емоційні бар’єри (гнів або зневіра) ускладнюють вибір ефективних засобів спілкування. Неприємні емоції послабляють здатність сприймати і правильно оцінювати вагомі аргументи на користь тієї або іншої точки зору. Приємні емоції сприяють доброзичливому сприйняттю інших людей.

Прикладами таких бар’єрів можуть бути: не достатня зацікавленість, лінощі, розгубленість, сумнів, критика й висміювання, страх відповідальності та інші. Якщо емоційні бар’єри виникають у процесі спілкування, дитина поводиться неврівноважено або, навпаки, емоційно невиразно, внаслідок чого в нього порушуються комунікативні зв’язки з однолітками та педагогами.

Інтелектуальний бар’єр виникає при різних рівнях інтелектуального розвитку, поінформованості в тих або інших питаннях, і так само може бути викликаний помилками невірного сприймання один одного. Якщо ж з’являються інтелектуальні бар’єри, то дитині важко виконувати нові навчальні завдання, що також веде до ускладнення емоційних і комунікативних зв’язків з однокласниками та вчителями.

Бар’єри соціальної перцепції – стереотипи сприйняття, упередженість і забобони, негативні установки партнерів зі спілкування, різні ціннісні орієнтації на рівні базових соціальних установок і формальне підлаштування образу іншої людини під категорії (добрий-поганий, популярнийнепопулярний тощо) істотно перекручують уявлення дітей стосовно один одного і зумовлюють негативні реакції під час навчального процесу та міжособистісної взаємодії [3; 4].

В учнівському середовищі бар’єри спілкування залежать від приналежності учасників комунікації до різних вікових груп. Несхожість їх життєвого досвіду накладає відбиток не лише на уявлення співрозмовників про світ, його природу, суспільство, але й на конкретну поведінку дітей у реальних ситуаціях навчальної діяльності.

Тому необхідним є формування вміння налагодження взаєморозуміння між учасниками процесу спілкування. Це передбачає не тільки сприймання зовнішніх ознак партнера по спілкуванню, а й зіставлення їх з його особистісними характеристиками для об’єктивної інтерпретації поведінки. Відповідно профілактику бар’єрів спілкування в учнівському середовищі варто спрямовувати на відпрацювання необхідних навичок спілкування та комунікації, формування асертивної поведінки, адекватного ставлення до оточуючих й самооцінки, а також подолання внутрішніх конфліктів.

 Профілактична робота бар’єрів спілкування в учнівському середовищі має здійснюватися у вигляді спеціальних програм, заходів і окремих дій у межах установ, організацій та за місцем проживання (освітні й тренінгові програми, спеціалізовані втручання для груп ризику), а також у виді індивідуального консультування й психологічного супроводу.

Основними формами профілактики є: соціальнопсихологічний тренінг, бесіди з популяризації засад ефективної міжособистісної взаємодії, рольова гра, групова дискусія, інноваційні ігри спрямовані на розвиток навичок комунікації, риторики, навчання технікам самоаналізу тощо.

Змінювати необхідно не лише зовнішній, операціональний бік спілкування, але й розкривати глибинні причини бар’єрів. Таке поєднання дасть змогу гармонізувати та оптимізувати процес спілкування в учнівському середовищі [5]. Важливим аспектом у профілактиці бар’єрів спілкування є формування мовної культури та гуманізації мовлення.

 Для цього необхідно створювати установки на оволодіння різними засобами мовлення, самоконтролю і розвитку умінь виразного мовлення та загальних психологічних особливостей особистості, що створюватимуть передумови для успішного оволодіння мовленнєвими навичками та вміннями. Подоланню бар’єрів спілкування сприяють і прийоми ефективного слухання.

Серед яких виділяють такі: увагу, нерефлексивне слухання (мінімізація вторгнення в мову партнера та мінімізація відповідей, уважне слухання), рефлексивне слухання (передбачає встановлення зворотного зв’язку з партнерами зі спілкування через уточнення, перефразування висловлювань партнера, відображення його почуттів та узагальнення отриманої інформації), установку, невербальне слухання, пам’ять.

Також при плануванні профілактики бар’єрів спілкування в учнівському середовищі необхідно враховувати не тільки вікові аспекти розвитку дітей, індивідуальну специфіку їх соціалізації, а й особливості взаємостосунків в родині. Оскільки прояви бар’єрів у спілкуванні дітей часто є наслідком негативних впливів як з боку батьків.

Тому їм необхідно забезпечити створення сприятливого сімейного середовища для гармонійного розвитку дитини.

 Таким чином, бар’єри спілкуванні в учнівському середовищі є дуже різноманітними та зумовлені багатьма чинниками. Тому важливо розуміти їх природу, причини та умови виникнення, що сприятиме успішній профілактиці їх прояву в міжособистісній взаємодії. Адже подолання бар’єрів у процесі спілкування сприятиме й до подоланню проявів насильства серед дітей.

Сьогодні тема інтернет-спілкування як ніколи актуальна. Це обумовлено все більш глибоким проникненням інтернету в усі сфери життя людини – від побутової до ділової.

За даними дослідження видання «Інтерфакс Україна», в 2020 році аудиторія українського сегменту Інтернет-мережі досягла 19 млн користувачів, з них 11,5 млн користуються інтернетом щодня. [1]

Водночас, для значної частини мереживої аудиторії комунікація за допомогою інтернету може викликати деякі труднощі. Основною причиною бачиться перехід старшого покоління зі звичних, «офлайнових» форм спілкування на онлайн-комунікацію, що відрізняється низкою відмінних рис.

 У зв'язку з цим, потрібно розглянути труднощі, які можуть виникати в процесі інтернет-спілкування, а також їх можливі причини.

 Серед основних особливостей мережевої комунікації в рамках даного дослідження необхідно виділити наступні:

1. Переважання вербального спілкування. Співрозмовники в більшості випадків не мають можливості бачити один одного, тому потужна невербальна складова у вигляді жестів, міміки, положення тіла та іншого є виключеними з процесу комунікації.

Звідси випливає наступна особливість.

2. Необхідність використання спеціальних слів і значків для позначення емоцій - емоджи-зображень.

3. Розірваність комунікації. Інтернет-спілкування в цьому плані являє гібрид пошти та особистої розмови: від пошти йому дісталася схема повідомлень «до запитання», на які можна відповісти не відразу; від розмови – тяжіння до безперервного діалогу.

В результаті відбувається нерегулярний обмін репліками.

4. Високий ступінь анонімності. Сюди варто включити не тільки «класичну» анонімність, при якій часто співрозмовники не знають справжніх імен партнерів по спілкуванню, а й ту анонімність, яку можна назвати «емоційною».

При комунікаціях за допомогою інтернету та відсутності прямої видимості розширюються можливості приховування своїх справжніх емоцій і намірів, оскільки співрозмовник не може видати себе невербальних ознаками. 5. Глобалізація спілкування. Розвиток технологій зробив можливим спілкування між майже кожним жителем планети, незалежно від географічного положення та соціального статусу [2].

 Однак, незважаючи на зазначені переваги, в онлайн-комунікаціях також наявні певні перешкоди, що зменшують ефективність сількування за допомогою інформаційнокомунікаційних технологій – комунікативних бар’єрів.

Доцільним буде привести класифікацію комунікативних бар’єрів з паралельними поясненнями, як саме такі бар’єри проявляються в онлайн-комунікації. Комунікативний бар’єр – це сукупність зовнішніх і внутрішніх причин і явищ, що заважають ефективній комунікації або повністю блокують її.

Простіше кажучи. це те, що не дає нам спілкуватися. Ясна річ, що в залежності від процесу виникнення, бар’єри поділяються на зовнішні і внутрішні. Комунікативні перешкоди (шуми).

Перекручення або неповна передача повідомлень – актуальна проблеми для інтернет-спілкування, викликана технічними неполадками. Незважаючи на постійне вдосконалення засобів зв’язку, так само як і прогресу в швидкості та стабільності інтернет-зв'язку, проблеми технічних перешкод залишаються актуальними і надалі. А затримка в спілкуванні, викликана технічними проблемами, тривалістю більше 1,5 сек підсвідомо сприймається негативно, що погіршує якість та результат комунікації. Семантичний бар’єр (бар’єр непорозуміння).

У Мережі це поширена проблема через розірваність спілкування. Семантичне нерозуміння, пов’язане з відмінностями в системах значень учасників спілкування – це проблема жаргону і сленгу.

Особливо гостро невідповідність значень проявляється в комунікації між представниками різних соціальних груп. Відомо, що навіть в рамках однієї і тієї ж культури існує безліч мікрокультур, кожна з яких створює своє «поле значень» (наприклад, медичні працівники в розмові з пацієнтами вживають таку фразу, як «ковтати лампочку»).

Розв’язання проблеми можливе при чіткому розумінні статусу і становища співрозмовника, що автоматично диктує свій етикет.

 З іншого боку, таке рішення буває неможливим через анонімність мережевого спілкування. Стилістичний бар’єр, або невідповідність стилю мови ситуації спілкування. В онлайнкомунікації, у зв’язку з її дискретністю і невизначеністю в часі, такі ситуації виникають регулярно. Логічний бар’єр, або невідповідність логічних систем співрозмовників.

Тут проблема схожа з оффлайн-спілкуванням, отже, немає потреби розглядати її більш детально в рамках даного дослідження. Соціокультурний бар’єр.

Комунікативні перешкоди, що виникають внаслідок культурних відмінностей відправника і одержувача, незнання національних звичаїв, традицій, норм спілкування, системи життєвих цінностей.

З урахуванням глобалізації та глобальності інтернет-спілкування культурні відмінності виявляються як при вербальному, так і при невербальному спілкуванні. Рішенням проблеми може бути поширення курсів міжкультурних комунікацій разом зі службами геолокації, вбудованими в більшість сучасних «комунікаційних» програмних забезпечень.

Особистісні бар’єри. Особистісні бар’єри пов’язані з психологічною несумісністю співрозмовників і з їх негативними установками, які створюють перешкоди в спілкуванні.

Організаційні бар’єри – проблеми, пов’язані з віддаленістю учасником комунікаційного процесу один від одного; зі спеціалізацією завдань, з відмінностями в сфері влади, авторитету і статусу осіб, які спілкуються; неефективним зворотним зв’язком; незадовільною структурою інформаційних потоків та мереж підприємства; інформаційним спотворенням.

Одним з ключових способів подолання багатьох згаданих бар’єрів є поширення медіа освіти і, можливо, окремої дисципліни з інтернет-спілкування. Враховуючи зростаючу залученість суспільства в інтернет-спілкування разом з глобалізацією, такі навчальні програми набувають все більшої актуальності.

Для подолання комунікативних бар’єрів в онлайн-спілкуванні є декілька порад:

1. Розвиток індивідуальних навичок. Навчитись володіти ораторським мистецтвом, вміння користуватися не тільки активною (моторною) позицією в переписці, а й пасивною, тобто володіти здібностями: сприймати і оцінювати аргументи свого опонента, відчувати реакцію співрозмовника, стежити за манерою повідомлень;

2. Вміти формулювати цілі і завдання діалогу;

3. Володіти всіма формами ділового спілкування: бесіда, суперечка, полеміка, дискусія, дебати, диспут, ділова нарада, «круглий стіл», командна ділова гра, переговори, торги;

4. Мати навички аргументування і ненав’язливого переконання та спростовування, конструктивного зворотнього зв’язку, досягнення угод, компромісів, коректувати поведінку опонента і його оцінки; 5. Володіти розвиненим лексиконом (сленгом) і службовим етикетом і вміти його використовувати [3].

Інтернет є інший від звичної для нас комунікаційного середовища, який породжує нові ситуації і відносини. По-перше, специфіка спілкування визначається тим, що в Інтернеті відбувається зміна провідного сенсорного каналу на візуальний.

По-друге, спілкування в Інтернеті проходить переважно у вербальній формі. По-третє, спрощується можливість прийняти нові соціальні ролі. При цьому форма взаємодії учасників спілкування може прямо транслюватися з реального життя, може частково змінюватися, а може і породжуватися абсолютно нова і незвична, з точки зору сформованих звичок і традицій.

Перераховані особливості віртуального спілкування створюють як нові унікальні можливості, так і породжують комунікативні труднощі. І головними причинами цього є обмежений канал сприйняття інформації, а також переважно вербальна форма спілкування.

З досліджень відомо, що у кожної людини є провідний сенсорний канал, яким скоріше сприймається та опрацьовується інформація з навколишнього світу. Наприклад, якщо провідний канал – візуальний, людина мислить образами. Вона бачить картинку. Картинка може доповнюватися необхідними технічними підробицями, володіти запахом, тощо.

Розкласти її на складові і докладно описати досить важко. Також, безпосередньо спілкуючись зі співрозмовником, візуали сприймають всю картину. У чому одягнений (це соціокультурний код), як мова співвідноситься з виразом обличчя і іншими невербальними проявами (невербальна комунікація більш інформативна, тому що менше схильна до цензури), що при цьому відбувається навколо.

Аудіали сприймають інформацію, як якби вона передавалася по радіо. Якщо вони бачать предмет, наприклад, стіл, істинний аудіал опише його параметри і характеристики: розміри, властивості, дефекти, способи застосування. За його описом можна зробити креслення.

У них зазвичай буває виражене інженерне мислення. Аудіали не сприймають ідеї художніх Інтернет-акцій і багатьох мультимедійних феноменів, тому що не можна описати все і виділити провідну область застосування. Кінестетики – це люди, по-перше, що орієнтуються на свої внутрішні відчуття при сприйнятті нового знання, а, по-друге, їх образи синтетичні. Ось справжні цінителі мультимедіа.

Вони не можуть зосередитися на зображенні, якщо їх дратує звук, або він не розуміє сенсу того, що відбувається. Вони часто починають описувати події або явища з опису своїх внутрішніх відчуттів. («...Я побачила і охолола; Мої коліна затремтіли»). У деяких ситуаціях кінестетики швидше за всіх схоплюють суть того, що відбувається, оскільки реагують всім організмом, а деякі прості для інших завдання не освоять, тому що їм не вистачає якоїсь ще інформації, або вона входить в протиріччя з інформацією іншого каналу.

Якщо розглядати віртуальне спілкування як перерозподіл частки звичних інформаційних каналів, то потрібно розуміти, що у людей з різним провідним сенсорним каналом це буде відбуватися різними шляхами. До ситуації спілкування в найбільш поширеному асинхронному режимі більш адаптивні аудіали і візуали, гірше – кінестетики.

Коли людина несвідомо відчуває дефіцит якоїсь інформації (потрібно бачити обличчя співрозмовника, з тексту не може зрозуміти його настрою), ситуація, минаючи свідомий контроль, розцінюється ним як загрозлива. Він починає реагувати на співрозмовника як на агресора, відповідає агресією, або уникає продовження комунікації. Якщо людина отримує інформацію в незвичній для себе формі, їй майже неможливо вписати її в звичну систему оцінок.

Оскільки таке розпізнавання все ще минає свідому сферу, потрібен додатковий час на усвідомлення проблеми і перекодування її в звичну форму. Такий механізм психологічного захисту.

Все це зустрічається і в повсякденній практиці, але ж тоді нас оточують живі люди, які можуть побачити наше розгублене обличчя і прийти на допомогу. А в ситуації дистанційної комунікації потрібно додатково знайти в собі сили і послати спеціальний запит про цю допомогу [4].

 З метою аналізу комунікативних бар’єрів в інтернет-спілкуванні, було проведене опитування серед студентів 3 курсу, групи 075 МР Донецького національного університету імені Василя Стуса. Спочатку кожен учасник (14 осіб) написав свою версію комунікативного бар’єру в онлайн-спілкуванні. Оцінивши всі варіанти опису дискомфорту в інтернетспілкування, були систематизовані найпопулярніші комунікативні бар’єри.

Опитування серед студентів. Популярні варіанти ще раз були сформовані в опитування та за результатами можна визначити бар’єр, що турбує опитуваних найбільше. Третє місце (8 % – 1 голос) посів комунікативний бар’єр – відсутність зворотного зв’язку.

Відсутність постійного контакту, незавершеність в діалозі, людина, опинившись в невіданні з приводу того, чи почута вони, згоден її співрозмовник чи ні, може розгубитися і відчувати не тільки дискомфорт, але і стрес. На другому місці (42 % – 6 голосів) серед бар’єрів в онлайнкомунікаціях опиналася проблема нестачі емоцій.

 Недолік словесного вираження емоцій при текстовому спілкуванні призводить до відчуття нерозуміння. Більш того, неправильна інтерпретація укладених в повідомленні емоцій має властивість викликати непорозуміння двох типів: нейтрального (коли ми не бачимо вкладених емоцій) і негативного (коли ми інтерпретуємо негативні емоції замість тих, які малися на увазі адресантом). Тобто при недоліку прямого вираження емоцій в тексті люди схильні ігнорувати позитивні і знаходити негативні емоції там, де не вказано інше [5].

І лідером опитування, зайнявши перше місце (50 % – 7 голосів), став різний стиль ведення переписки. Це пояснюється тим, що люди не навчені правильному спілкуванню онлайн.

 Кожен переписується так, як вважає за потрібне, тому і можуть виникнути дані проблеми. Недотримання ділового стилю спілкування, правил орфографії та пунктуації, надмірне використання сленгу та специфічних термінів часто не дають співрозмовникам порозумітися.

Відповідно до виявлених проблем інтернет-комунікацій, розроблено рекомендації щодо подолання цих труднощів віртуального спілкування:

1) розширення контексту для спілкування. Зображення, звукові ефекти, відеоролики, захоплюючі не тільки людські фігури, але і предмети з навколишнього середовища, що відображають культурний контекст учасника.

 Все це доповнить спілкування картинками - візуали будуть в захваті!

 2) чіткий опис правил в співтоваристві. Наприклад, якщо організується співтовариство для реалізації навчального проекту, то можна залишити звичні ролі «учнів і вчителів» і вважати всіх рівноправними учасниками. Або, розробляючи свій проект, передбачити, що ролі учасників в ході його виконання будуть змінюватися;

3) введення в роботу спільноти віртуальних неформальних заходів, таких як «віртуальна вечірка», загальна фонотека улюбленої музики всіх учасників, створення особистих і колективних фотоальбомів тощо.

 4) також один з чудових прийомів самовираження в мережі, передачі емоцій та настрою є використання різноманітних ніків і аватарів. В кожної людини вставлена своя фотографія в особистий профіль, але можна й замінити на щось цікавіше.

Це може стати ще однією темою для спілкування.

Підводячи підсумок, треба сказати, що спілкування може відбуватися і за наявності комунікативних бар'єрів, але воно буде спотворено або ускладнене. Особливо сильного спотворення може зазнати семантична частина переданої при спілкуванні інформації.

Можна зробити висновок, що для передачі даних необхідна відсутність технічних бар’єрів, що перешкоджають комунікації.

Таким чином, в електронному спілкуванні відбувається видозміна існуючих комунікативних бар’єрів. Але, як і при міжособистісному спілкуванні для їх подолання велику роль відіграють індивідуальні зусилля джерела інформації та її одержувача, їх прагнення до здійснення процесу комунікації, бажання зрозуміти співрозмовника, донести до нього смисловий зміст інформації і в кінцевому підсумку виробити спільне ставлення і позицію.

В умовах ринкової економіки першочерговим є вдосконалення механізмів управління підприємством, які забезпечують його ефективне функціонування.

Одним із шляхів вирішення проблеми є використання маркетингових комунікацій як інструмента впливу на внутрішнє та зовнішнє середовище підприємства.

Проте сучасна практика діяльності підприємств показує, що маркетингові комунікації сприймаються зазвичай як допоміжна діяльність, часто ототожнюються лише із просуванням продукції, застосовуються відособлено, а не в комплексі з іншими елементами маркетингу, подекуди завдання окремих комунікаційних інструментів суперечать іншим.

Відповідно це призводить до зниження сприйняття маркетингових комунікацій, ускладнення їх інтеграції в систему управління підприємством, і, як наслідок, призводить до неефективної діяльності. Але саме використання маркетингових комунікацій є одним із шляхів формування таких механізмів управління підприємством, які б забезпечили його ефективне функціонування в умовах ринкової економіки.

При цьому внутрішні комунікації відіграють провідну роль у розвитку підприємства, адже якість обміну інформацією може прямо вплинути на формулювання цілей організації та ступінь їх реалізації.

Аналіз досліджень та публікацій показав, що питаннями управління комунікаційними процесами, визначенням місця комунікацій у системі управління підприємством присвячені праці багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених, таких, як: Д. Аакер, Дж. Бернет, Б. Берлесон, Г. Стейнер, Дж.Л. Лейхіфф, Б.З. Мільнер, А. Войчак, Т. Примак, Г. Почепцов, О. Фисун, Н. Григор’єва, М. Плотніков, В. Різун, В. Рева та ін.

Проте питання щодо застосування теорії маркетингових комунікацій з позиції управління процесами інформаційної та міжособистісної взаємодії на внутрішньому рівні підприємства залишаються недостатньо дослідженими.

Дослідження теоретичних засад внутрішніх комунікацій підприємств, перш за все, потребує визначення сутності поняття «комунікація». Трактувань терміну «комунікація» досить багато і залежать вони від підходів, що використовуються авторами (лінгвістичний, філософський, психологічний, соціальний, економічний).

Сучасний етап розвитку політичних, ідеологічних, економічних, освітніх та інших суспільних процесів вимагає від фахівців не лише високого рівня сформованих умінь переконливого публічного мовлення, а й здатності розпізнавати бар’єри під час професійної взаємодії та знаходити ефективні шляхи їх подолання.

Погляди на бар’єр як джерело розвитку людської особистості, удосконалення якої й відбувається внаслідок його подолання, представлено в працях Р. Шакурова, Н. Черненко.

 Дослідження феномену „бар’єр” здійснюють у різних напрямах: виявлення шляхів подолання бар’єрів, що трапляються на шляху розвитку людини (З. Фрейд); розгляд суперечностей між тими відносинами, у які люди вступають у реальному житті за збігом обставин та за наявних можливостей, і тими, які вони могли би здійснити в ідеалі людського розвитку (К. Гольдштейн, К. Левін, К. Роджерс та ін.); дослідження бар’єрів спілкування (І. Зимня, А. Маркова, А. Морозов та ін.); виявлення причин виникнення комунікативних бар’єрів під час взаємодії (Г. Гібш, Є. Головаха, К. Девіс, Л. Дунець, О. Залюбовська, Дж. Ньюстром, Н. Паніна, А. Потєряхін, Є. Рогов, О. Саннікова, М. Форверг, Ю. Чуфаровський, Е. Холл та ін.). Г. Андрєєва, Т. Базаров, В. Галигін, Л. Дмитрієва, Л. Новикова, З. Ноліу, Б. Паригін, Н. Подимов, Л. Подлєсна, Л. Шихірєв, Є. Цуканова розглядають змістовий аспект понять „психологічний бар’єр”, „комунікативний бар’єр”; А. Аронсон, Г. Гібш, В. Бенніс, Є. Залюбовська, Б. Паригін, К. Роджерс, В. Столін, Г. Шепард, М. Форверг вивчають чинники їх виникнення.

Водночас питання щодо бар’єрів взаємодії та способів їх подолання залишаються актуальними. Нерідко спостерігаємо, як під час зустрічі між людьми, зокрема фахівцями якоїсь галузі, не встановлюється контакт, через що їхня бесіда не має позитивного продовження, хоча на обговорення проблеми було витрачено багато часу. Чому це так? Тому що між ними не відбулося взаємодії – процесу безпосереднього або опосередкованого впливу суб’єктів один на одного, який породжує причинну зумовленість їхніх дій і взаємозв’язок; виникли бар’єри на шляху до взаєморозуміння.

Бар’єри як перешкоди й обмеження зовнішньої та внутрішньої активності людини в процесі її життєдіяльності існують скрізь, де відбувається взаємодія. Цікавою є думка Р. Шакурова, що людина стала людиною лише після того, як віднайшла найважливіший внутрішній бар’єр – совість [12, с. 3].

Щодо сутності бар’єрів взаємодії, то А. Маркова зазначає, що бар’єр – це стан „збою”, який людина суб’єктивно переживає в реалізації прогнозованого (спланованого) спілкування (взаємодії) внаслідок неприйняття партнера спілкування, його дій, нерозуміння тексту (повідомлення), нерозуміння партнера, зміни комунікативної ситуації, власного психічного стану тощо [8].

 Нам імпонують погляди М. Відінєєва [2], який визначає бар’єри як труднощі в обміні думками, у досягненні взаєморозуміння та згоди між учасниками будьякої взаємодії. Причинами, які викликають появу бар’єрів взаємодії, можуть бути соціальні, професійні, політичні та деякі інші відмінності, що не лише призводять до різної інтерпретації тих самих понять, використовуваних під час взаємодії, але й породжують різне світовідчуття та світосприймання.

Так, на думку К. Роджерса, головна причина бар’єрів взаємодії – це оцінка з боку партнера, так званий оцінний зворотний зв’язок [14, с. 148]. А. Аронсон уважає, що „бар’єри породжені неправильною інтерпретацією намірів партнера взаємодії” [13, с. 56].

Психологи зазначають, що виникнення бар’єрів взаємодії може бути пов’язане із зовнішніми обставинами (чинники соціального порядку, спричинені політичними, релігійними, професійними розбіжностями учасників діяльності, а також належністю їх до різних соціальних груп [1]), що виконують функцію перешкоди; зумовлене чинниками внутрішнього порядку, зокрема особливостями виховання (брутальність, звичка „тиснути” на інших; невміння розкриватися, відсутність потреби у взаємодії, яка виражається в схильності до резонерства, неуважності до партнера, образливій поблажливості або прямій байдужості; неусвідомлене прагнення зігнати почуття ворожнечі й побоювань, заподіяти біль людині; взаємодія, що не приносить задоволення через фальш і лицемірство); може бути пов’язане з низьким рівнем розвитку комунікативних умінь і навичок самоорганізації [7].

Між зовнішніми та внутрішніми бар’єрами взаємодії існує тісний взаємозв’язок. Відтворюючись у психіці, зовнішні бар’єри перетворюються на внутрішні.

Спочатку вони фіксуються в емоційночуттєвій, потім у когнітивній сфері, тим самим поширюючи свою дію на інші види людської діяльності. Отже, в основі бар’єрів можуть бути внутрішні труднощі, зовнішні перешкоди, характер міжособистісної взаємодії, дефіцит компетентності у здійсненні взаємодії, особистісні проблеми.

Бар’єри можуть породжувати різноманітні психологічні та соціально-психологічні ефекти, пригнічувати активність і виявлятися в зовнішній пасивності, порушеннях моторики, мовлення або захисних реакцій; можуть викликати внутрішнє напруження й негативні емоції, фрустрацію, „афект неадекватності”.

Зважаючи на те, що ми вивчаємо бар’єри, які виникають під час професійної взаємодії, акцентуємо увагу саме на них. Бар’єри, які порушують комунікацію, взаємодію людей, було розглянуто як у вітчизняних, так і в зарубіжних дослідженнях комунікації (Г. Андрєєва, Б. Поршнєв, А. Хараш, L. Heun та ін.); міжособистісної взаємодії (А. Донцов, Б. Ломов, Б. Поршнєв, М. Andersen); міжособистісних стосунків (А. Єршов, W. Schutz); стадій розвитку групи (А. Петровський, Л. Уманський, H. Shepard); проблем корекції спілкування (Н. Богомолова, Л. Петровська, А. Петровський, Е. Aronson, C. Rogers). Дослідники акцентують увагу на різновидах бар’єрів взаємодії.

Так, Б. Паригін до бар’єрів міжособистісного спілкування відносить як усвідомлювані, так і неусвідомлювані труднощі й перешкоди загальнопсихологічного характеру, що виникають між індивідами, які вступають у контакт один з одним. При цьому як ступінь, так і характер усвідомлення таких перешкод різні.

Основними компонентами, з яких складаються психологічні бар’єри, є унікальність і неповторність особистостей, їхня внутрішня складність, багатоструктурність і розчленованість їхнього життєвого досвіду, багатофункціональність мовлення, рольовий та ігровий характер спілкування [9, с. 3 – 13].

Г. Гібш і М. Форверг виокремлюють такі види бар’єрів: бар’єри, що виникають через різне розуміння змісту ситуації; нерозуміння однією людиною висловлювання іншої у зв’язку з відсутністю необхідного контексту; бар’єри, викликані відсутністю зворотного зв’язку; бар’єри, які виникають у спілкуванні за допомогою писемного мовлення через відсутність невербальних засобів спілкування: інтонації, міміки, жестикуляції, що перешкоджає міжособистісному розумінню; бар’єри, які виникають через приховування комунікаторами мотивів спілкування, а також через те, що ці мотиви незрозумілі їм самим; бар’єри, спричинені неточними уявленнями про партнера спілкування та його неадекватну оцінку (параметрами оцінки є потреби, культурний рівень, інтереси), а також неадекватним уявленням про себе; бар’єри, зумовлені установкою реципієнта щодо змісту комунікації; бар’єри, викликані механізмом проекції – відфільтровування з повідомлення тільки того, що підтверджує власні бажання й наміри; бар’єри, викликані соціальними відносинами між партнерами по комунікації; бар’єри, зумовлені змістом і формою комунікації: абстрактне, синтаксично складно побудоване мовлення, його стиль, неемоційність, багатослівність тощо; бар’єри, що виникають унаслідок „прагматичних відносин між системою знань і їх споживачами” [3].

О. Залюбовська [5] пропонує власну оригінальну типологію комунікативних бар’єрів:

1) мотиваційний бар’єр, зумовлений несформованістю потреби в спілкуванні або її відсутністю в конкретній ситуації; він пов’язаний із включенням спілкування в незначущу діяльність;

2) операціональний бар’єр, зумовлений недостатністю засобів, необхідних для реалізації спілкування (вербальних і невербальних), а також несформованістю деяких комунікативних умінь і навичок;

3) індивідуально-психологічний бар’єр – перешкода в спілкуванні, пов’язана із впливом деяких індивідуально-психологічних особливостей;

4) соціально-психологічний бар’єр, викликаний комплексом соціальнопсихологічних характеристик ситуації спілкування.

Цікавою є думка А. Гофмана, який виділив такі бар’єри, що ускладнюють взаємодію: зовнішня неуважність (реципієнт не звертає увагу на важливі факти, зайнятий чимось, що знаходиться за межами сприйняття інших); егоїстичність (заклопотаність самим собою перешкоджає поглинанню бесідою); захопленість взаємодією (унаслідок заклопотаності особистими проблемами та станом відносин у групі втрачається здатність стежити за темою розмови) [6].

Усвідомлюємо, що бар’єри у професійній взаємодії виникають непомітно, і спочатку людина може не усвідомлювати їх, але примирення з ними формує негативний хід і результати взаємодії.

Серед чинників, що впливають на особливості взаємодії в професійній діяльності комерсантів, важливе значення мають соціальний, психологічний, фізичний і смисловий (когнітивний). Відповідно до цього розрізняємо такі бар’єри взаємодії.

Мотиваційний бар’єр виникає тоді, коли у співрозмовників різні мотиви налагодження контакту, наприклад, один зацікавлений у розвитку спільної справи, а іншого цікавить тільки швидкий прибуток, тобто кожен із партнерів переслідує мету, яка відрізняється від намірів іншої сторони, і не говорить про це відкрито.

Тому краще від самого початку з’ясувати наміри кожного з партнерів, погоджуючи мотиви співпраці. Якщо це не вдається, спільна робота приречена на невдачу.

Окремо слід сказати про ситуацію укладення контракту або ділової угоди, коли кожен партнер переслідує власну мету налагодження контакту. Щоб ніхто з партнерів не почувався „скривдженим” після укладення договору, потрібно знайти рішення, яке задовольнятиме інтереси обох сторін. Таке рішення знаходять шляхом переговорів.

Соціальний бар’єр зумовлений переважанням рольової (статусної) позиції. Фахівець навмисно демонструє перевагу над учасником взаємодії та власний соціальний статус.

Фізичний бар’єр пов’язаний з організацією фізичного простору під час взаємодії.

Смисловий бар’єр пов’язаний з неадаптованим до рівня сприйняття співрозмовником мовленням фахівця, перенасиченим незрозумілими словами, науковими термінами, які він застосовує без коментарів. Естетичний бар’єр зумовлений несприйняттям співрозмовником зовнішнього вигляду, особливостей міміки.

Емоційний бар’єр виникає за невідповідності настрою, негативних емоцій, що деформують сприймання. Якщо партнер, який зазвичай з вами ввічливий, зустрічає вас нелюб’язно, розмовляє, не піднімаючи очей, не поспішайте сприймати це на власний рахунок і шукати причину в зміні його ставлення до вас: імовірно, він не в змозі впоратися з поганим настроєм через хід власних справ, сімейних негараздів або ж його „вивів із себе” попередній відвідувач. Знаючи, що таке можливо, варто, прийшовши на зустріч, заздалегідь дізнатися, яка обстановка в установі, у якому настрої діловий партнер. Іноді краще перенести розмову на інший час.

Якщо це неможливо, то треба спробувати на початку розмови допомогти партнерові поліпшити емоційний стан.

 Психологічний бар’єр виявляється як негативна установка, сформована на підставі попереднього досвіду, розбіжність інтересів партнерів взаємодії тощо.

Морально-психологічний бар'єр виникає, якщо під час взаємодії з’являються ситуації принизливо-насильницькі щодо співрозмовника. Невміння подолати бар’єри зазвичай призводить до малоефективних моделей взаємодії, що знижують її ефективність.

Наголошуємо, що володіння майбутніми фахівцями знаннями про сутність і видів бар’єрів, які виникають під час професійної взаємодії, сприятиме її оптимізації.

Студенти мають усвідомити, що саме діалогічна взаємодія є засобом, який дозволяє об’єднати її учасників навколо виконання спільної діяльності, знайти шлях до взаєморозуміння, зняти бар’єри в спілкуванні. Серед науковців відсутня єдина думка про способи запобігання й подолання бар’єрів взаємодії.

 Аналіз наукових праць (О. Барвенко, Н. Дроздова, Н. Сопілко) дозволяє зазначити, що подолання бар’єрів здійснюють трьома принципово різними способами: конструктивним, в основі якого трансформація сенсових структур, перехід на вищий рівень розвитку, самоактуалізація; деструктивним, основою якого є психологічний захист, відмова від продуктивного вирішення критичних ситуацій, зняття емоційного напруження, що призводить до регресу особистості, збереження ілюзорної цілісності особистісної структури, та нейтральним [10].

П. Торнтон виокремлює активне й пасивне подолання бар’єрів: активне втілюють шляхом оволодіння ситуацією через її перетворення або ж через подолання емоційного бар’єра шляхом зміни власного ставлення до ситуації; сутність пасивного подолання – у відмові від будь-яких спроб усунути зумовлені ситуацією труднощі [11, с. 57 – 63].

Реальний механізм взаємодії можна зрозуміти, проаналізувавши, як виникає взаєморозуміння між її учасниками. Від ступеня розуміння людини людиною залежать їхні спільні дії. Процес перцепції (міжособистісного розуміння) в загальному вигляді – це формування у свідомості людини образу іншої людини.

Цікавою для нас є висловлена М. Громковою думка про те, що усвідомлення суб’єктами взаємодії власних дій сприятиме попередженню виникнення бар’єрів взаємодії [4]. Авторка вважає, що якщо відповіді на представлені в табл. 1 запитання отримані суб’єктами взаємодії до її початку, то бар’єрів може й не бути; якщо ж запитання виникають і відповіді на них знаходять, то це свідчить про усвідомленість взаємодії. Аналізуючи факт непорозуміння, варто подумати, які з бар’єрів треба обійти і які корективи внести в подальшу взаємодію.

Ще важливіше вміти прогнозувати, передбачати виникнення можливих бар’єрів, будувати тактику їх запобігання. Таблиця 1 Усвідомлення взаємодії як процесу Я Зміни від взаємодії Не-Я Позиція Хто я в цій ситуації? Спільна позиція у взаємодії Хто він у цій ситуації?

Цілі Для чого мені це спілкування? Самовизначення кожного Для чого йому це спілкування? Зміст Що я отримаю від спілкування з ним? Спільні правила взаємодії Що він отримає від спілкування зі мною? Методи Як я можу досягти розуміння? Спільні способи дії Як він може досягти розуміння? Результат Чи здійснилося моє розуміння? Досягнення однієї та іншої сторін Чи здійснилося його розуміння? Щоби подолати перешкоди взаємодії, акцентуємо увагу студентів на необхідності: з’ясувати причину їх виникнення, навчитися керувати власними емоціями, поважати співрозмовника, не дивитися на нього зверхньо, уміло аналізувати свої вчинки, мати почуття власної гідності.

 Висвітлені в статті підходи ми використали під час формування в студентів компетентності в здійсненні професійної взаємодії, зокрема формуванні умінь робити усвідомлений прогноз, установлювати причинно-наслідкові зв’язки, приймати як миттєві рішення, виважені на основі глибокого аналізу як зовнішніх умов, так і внутрішніх (емоційних станів суб’єктів взаємодії)

Вдало визначена внутрішня комунікація значною мірою передбачає заохочення персоналу більш ефективно виконувати свою роботу, згуртовуючи всіх навколо спільної мети.

Чітка, коротка та послідовна комунікація навчає працівників та дозволяє їм належно оцінити бачення, програми та проекти їх керівництва та є вагомим фактором сконцентрованості, продуктивності та відданості працівників. Із внесенням до механізму підприємства внутрішніх комунікацій набагато більша ймовірність того, що співробітники долучаться до цінностей та цілей підприємства, пропонуючи зворотний зв'язок та нові ідеї.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 1999. – 375 с.
2. Виденеев Н. В. Природа интеллектуальных способностей человека / Николай Васильевич Виденеев. – М. : Мысль, 1989. – 173 с.
3. Гибш Г. Введение в марксистскую социальную психологию / Г. Гибш, М. Форферг. – М. : Прогресс, 1972. – 296 с.
4. Громкова М. Т. Психология и педагогика профессиональной деятельности : учеб. пособие для вузов / М. Т. Громкова. – М. : ЮНИТИДАНА, 2003. – 415 с.
5. Залюбовская Е. В. Преодоление коммуникативных барьеров в условиях совместной деятельности : дис. … канд. психол. наук : 19.00.05 / Залюбовская Елена Владимировна. – М., 1984. – 192 с.
6. Зган Дж. Слушание – непременное условие поддерживающего поведения / Джон Зган // Межличностное общение. – СПб. : Питер, 2001. – 340 с.
7. Кисельгофф С. И. Формирование у студентов педагогических умений и навыков в условиях университетского образования / С. И. Кисельгофф. – Л. : Прогресс, 1973. – 151 с.
8. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Знание, 1996. – 308 с.
9. Парыгин Б. Д. Психологический барьер и его природа / Б. Д. Парыгин // Социальная психология и философия. – Л. : ЛГПИ, 1975. – Вып. 3. – С. 3 – 13.
10. Сопілко Н. В. Особливості подолання психологічних бар’єрів у студентів у процесі навчання : дис. … канд. психол. наук : 19.00.07 / Сопілко Наталія Вікторівна. – Хмельницький, 2008. – 268 с.
11. Формирование модели деятельности специалиста высшего образования на основе комплексного исследования : сб. типовых методик / ред. Е. Э. Смирнова. – Томск : Изд-во Томск. ун-та, 1984. – 198 с.
12. Шакуров Р. Х. Социально-психологические основы управления : руководитель и пед. коллектив / Р. Х. Шакуров. – М. : Просвещение, 1990. – 308 с.
13. Aronson E. The Social Animal / Elliot Aronson. – New York : The Viking Press, 1972. – 324 p.
14. Rogers C. R. Client-centered therapy : Its current practice, implications, and theory / Carl Ransom Rogers. – Boston : Houghton Mifflin, 1951. – 560 p.
15. Карелін, П.А. (2011). Роль «межі» у розумінні людиною себе та дійсності. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. 94 (1), 186-189.
16. Карелін, П.А. (2012). Функціональні відмінності психологічних меж особистості на прикладі психоаналізу. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. 105 (1), 135-139.
17. Карелін, П.А. (2013). Конфігурування внутрішнього простору особистості. Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 8 (11, 1), 441-449.
18. Карелін, П.А. (2016). Інтраперсональний та інтерперсональний аспекти функціонування психологічних меж особистості. Наукові студії із соціальної та політичної психології. 38 (41), 63-73.
19. Карелін, П.А. (2017). Досвід розроблення опитувальника «Конфігурування психологічних меж особистості». Психологічні перспективи. 29, 92-104.
20. Карелін, П.А. (2018). Застосування схеми «person-x-environment» в емпіричному дослідженні психологічних меж особистості. Педагогічний процес: теорія і практика. 3 (62), 68-77.
21. Карелін, П.А. (2011). Порушення психологічних меж особистості при інвалідності. Актуальні проблеми навчання та виховання людей в інтегрованому освітньому середовищі: матеріали XII міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 23-24 листопада 2011 р.), 164-166.
22. Карелін, П.А. (2012). Клієнт-центроване консультування схильних до віктимності осіб з використанням концепту психологічних меж особистості. Регістри стосунків: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 8-9 грудня 2012 р.), 127-128.
23. Карелін, П.А. (2013) Просторово-динамічний підхід у виокремленні характерологічних особливостей особистості. Четверті Сіверянські соціальнопсихологічні читання: матеріали всеукр. ювіл. науков. конф. (Чернігів, 13 листопада 2013 р.), 74-75.
24. Карелін, П.А. (2016) Встановлення та регулювання особистісних меж у психотерапевтичній практиці. Регістри стосунків III: матеріали всеукр. наук.- практ. конф. (Київ, 3-4 грудня 2016 р.), 118-125.
25. Бодалев А. А. Личность и общение. Избр. психол. труды / А. А. Бодалев. – М.: Международная педагогическая академия, 1995. – 328 с.
26. Корнелиус X. Выиграть может каждый: как разрешать канфликты / X. Корнелиус, Ш. Фэйр; пер. с англ. – М.: Стринге, 1992. – 212 с.
27. Крысько В. Г. Социальная психология: учебник для вузов. – 2-е изд. / В. Г. Крысько. – СПБ.: Питер, 2007. – 432 с.
28. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – М.: Высшая школа, 1999. – 465 с.
29. Москаленко В. В. Соціальна психологія: підручник / В. В. Москаленко. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 624 с.
30. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: навчальний посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448 с.
31. Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история / Б. Ф. Поршнев. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1979. – 320 с.
32. Сучасна педагогічна риторика: теорія, практика, міжпредметні зв’язки: зб. наук. праць за матер. наук. семінару / за ред. Т. А. Космеди. – Львів: ПАІС, 2007. – 268 с.
33. Філософський енциклопедичний словник. – К.: Абрис, 2002. – 741 с.
34. Приходько Ю.Ю., Юрченко В.В. Психологічний словник-довідник: навч. посіб., 4-те вид., випр. і доп. К.: Каравелла, 2020. с. 235.
35. Козирєв М. П. Комунікативні бар’єри спілкування та шляхи їх подолання. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. 2014. Вип. 1. С. 201–211. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ Nvldu
36. 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.
37. 1. Украинская аудитория соцсетей увеличилась на 7 млн человек — исследование. URL: https://ain.ua/2021/03/17/ukrainskaya-auditoriya-socsetej-2021-issledovanie/
38. Войскунский А. Е. Актуальные проблемы зависимости от интернета. Психологический журнал. 2004. Т. 25. № 1. The 7 Barriers to Digital Communication. URL: https://www.govloop.com/community/blog/7-barriersdigital-communication/
39. Visual audial kinesthetic into the computer. Visuals, Audials, Kinesthetics: characteristics and definition of types of people. URL: https://ik-ptz.ru/en/diktanty-po-russkomu-yazyku--4-klass/vizual-audial-kinestetik-vkompyuter-vizualy-audialy-kinestetiki-harakteristika-i-opredelenie-ti.html
40. Tchiki Davis, M. A., Ph.D. «Six Tips for Reading Emotions in Text Messages». URL: https://greatergood.berkeley.edu/article/item/six\_tips\_for\_reading\_emotions\_in\_text\_messages
41. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : Академія, 2006. – 256 с.
42. Іваненко Л. О. Психолого-педагогічні особливості дистанційного навчання / Л. О. Іваненко, І. О. Зуєв // Дистанційне навчання – старт із сьогодення в майбутнє : зб. наук. праць ІІ всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю, 19 травня 2016 р. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна. – 2016. – С. 167–168.
43. Кухаренко В. М. Дистанційне навчання. Енциклопедичне видання : навч.-метод.посіб. – К. : ТОВ Редакція “Комп’ютер”, 2007. – 128 с.
44. Любчак В. О. Дистанційне навчання: досвід впроваження в українському університеті : монографія / В. О. Любчак, О. В. Купенко, Т. В. Лаврик, Н. І. Муліна та ін. – Суми : Вид-во СумДУ, 2009. – 160 с.
45. Руденко М. В. Комунікативні процеси у педагогічній діяльності. Креативні технології навчання : навч. посіб. / М. В. Руденко, І. М. Мороз. – К. : КНУБА, 2016. – 204 с.
46. . Пиз А. Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз. – М. : ЭКСМО–ПРЕСС, 2007. – 416 с.
47. Социальная психология и этика делового общения : учеб. пособие / под ред. В. Н. Лавриненко. – М. : Культура и спорт, 1995. – 160 с.
48. Экман П. Психология лжи / П. Экман. – СПб. : Питер, 2000. – 272 с.
49. Федорук П. І. Адаптивна система дистанційного навчання та контролю знань на базі інтелектуальних Інтернет-технологій : монографія / П. І. Федорук. – Івано-Франківськ : Видавничо-дизайнерський відділ ЦІТ Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника, 2008. – 326 с.
50. . Гриффин Э. Коммуникация: теории и практики / Э. Гриффин ; пер. с англ. – Харьков : Гуманитарный центр, 2015. – 688 с.
51. Зовнішньо-політичні комунікативні технології : підручник для студентів ВНЗ, які навчаються за напрямом підготовки "Міжнародна інформація" / Є. А. Макаренко, М. М. Рижков, Н. О. Піпченко та ін. ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – Київ : Центр вільної преси, 2016. – 415 c.
52. Карпчук Н. П. Міжнародна інформація та суспільні комунікації : навч. посіб. для студ. закл. вищ. освіти / Н. П. Карпчук. – Луцьк : ВежаДрук, 2018. – 514 с.
53. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. – М. : Изд-во "Юрайт", 2017. – 408 с.
54. Левкин В. Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В. Е. Левкин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 142 с.
55. Основы теории коммуникации : учебник / под ред. проф. М. А. Василика. – Москва : Гардарики, 2003. – 615 с.
56. Почепцов Г. Г. Пропаганда 2.0 / Г. Г. Почепцов. – Харьков : Фолио, 2018. – 796 с.
57. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. – Москва : Рефл.-бук ; Киев : Ваклер, 2003. – 651 с.
58. Социальные коммуникации: (теория, методология, деятельность) : словарь-справочник / [авт.-сост. В. А. Ильганаева]. — Харьков : Гор. типография, 2009. – 391 с.
59. Соціальні комунікації : хрестоматія / уклад. В. О. Ільганаєва. – Харків : ХДАК, 2012. – 178 с.
60. Griffin Emory A. A First Look at Communication Theory / Emory A. Griffin. – Boston : McGraw-Hill, 2016. – 563 p.
61. West Richard L. Introducing Communication Theory: Analysis and Application / West L. Richard, Lynn H. Turner. – McGraw-Hill, 2010. – 624 p.
62. Бебик В. M. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз : монографія / В. M. Бебик. – Київ : МАУП, 2005. – 440 с.
63. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації : навч. посіб. / Н. В. Ботвина. – Київ : АртЕк, 2008. – 252 c.
64. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : навч. посіб. / B. П. Галушко. – Вінниця : Нова книга, 2002. – 226 с.
65. Квіт С. Масові комунікації : підручник для студ. вищ. навч. закл. / С. Квіт. – Київ : Києво-Могилянська академія, 2008. – 206 с.
66. Макаренко Є. Європейські комунікації : підручник / Є. Макаренко, М. Рижков. – Київ : Центр вільної преси, 2010. – 536 с.
67. Моловач М. И. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебно-практическое пособие / М. И. Моловач. – Киев : Центр учебной литературы, 2018. – 242 с.
68. Почепцов Г. Г. Від покемонів до гібридних війн: нові комунікативні технології XXI століття / Г. Г. Почепцов. – Київ : Києво-Могилянська академія, 2017. – 257 с.
69. Чадюк О. М. Пропаганда ідей та сучасне українське міфотворення / О. М. Чадюк // Український соціум / О. С. Власюк, В. С. Крисаченко, М. Т. Степико та ін. ; за ред. В. С. Крисаченка. – Київ : Знання України, 2005. – С. 734–749.
70. Яценко Г. Ю. Феномен комунікативності в системі ціннісних пріоритетів дистанційного навчання: фактори інтенсифікації : монографія / Г. Ю. Яценко. – К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2009. – 122 с.