

*Оксана Лозова*  
завідувач сектору  
Державна наукова установа  
«Інститут модернізації змісту освіти»  
м. Київ (Україна)

*Світлана Горбенко*  
канд. психол. наук, доцент  
старший науковий співробітник  
Державна наукова установа  
«Інститут модернізації змісту освіти»  
м. Київ (Україна)

## **ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ ПІД ВПЛИВОМ СТРЕС-ФАКТОРІВ**

Спілкування як соціально-психологічний процес передбачає встановлення контактів, обмін значущою інформацією, певну тактику і стратегію взаємодії, сприймання і розуміння суб'єктами спілкування один одного. У процесі спілкування обмін інформацією призводить до розвитку і змін взаємодії, перетворення її в загальне смислове поле партнерів.

Виникнення загального інформаційно-сислового простору не забезпечує автоматичне взаєморозуміння між партнерами, оскільки на комунікативний процес, його ефективність впливає цілий ряд специфічних психологічних механізмів і феноменів.

До того ж, особливо важливою є ситуація стрес-фактору, коли у певних випадках особистість відчуває, що її слова, думки, бажання неправильно сприймаються співрозмовником. У стресовій ситуації особистість не завжди усвідомлює причину її виникнення. Зазвичай джерелом стресу можуть бути особливості характеру, напруга на роботі, життєві негаразди. Водночас, стрес-фактори ускладнюються комунікативними бар'єрами, тобто психологічними перешкодами, що виникають на шляху передачі й отримання інформації. Деформація комунікаційного процесу може призводити до неадекватних дій адресата [4].

Проблема комунікативних бар'єрів розглядається у дослідженнях Г. М. Андреевої, Н. М. Ануфрієвої, Т. Л. Грицевич, О. С. Капінус, Л. М. Карамушкіної, І. І. Сняданко, В. В. Москаленко, Л. Е. Орбан-Лембрик та інших багатьох вчених. Аналіз літературних

джерел свідчить, що комунікативні бар'єри є однією з причин виникнення і розгортання внутрішньоособистісних, міжособистісних, внутрішньогрупових і міжгрупових конфліктів, а це є основою виникнення стресової ситуації чи її ускладнення.

Науковці визначають такі види комунікативних бар'єрів [1, 3]:

- уникнення (уникнення контактів з небажаними особами, забування, не слухання);

- авторитет (обезцінення інформації за рахунок зниження авторитету комунікатора);

- нерозуміння, яке може виникати внаслідок різних причин, зокрема, фонетичний бар'єр (невизначеність мови, мова з великою кількістю слів-паразитів), семантичний бар'єр (різниця в тезаурусі – існуючих системах значень партнерів спілкування: жаргони, сленги), стилістичний бар'єр (критичні зауваження, не емоційність читання, використання імперативного стилю – ти повинен, категоричність слів), логічний бар'єр (логіка є або дуже складною, або спрощено: чоловіча, жіноча, дитяча, бідних і багатих; комунікатор повинен вибирати адекватну для даного моменту систему доказів).

До основних методик, які дають можливість вивчити причини виникнення комунікативних бар'єри особистості в малій соціальній групі та психологічні чинники, що впливають на їх прояв, належать [2, 5]:

1. Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В.В. Бойком дає можливість дослідити емоційні перешкоди у встановленні емоційних контактів — невміння управляти емоціями, дозувати їх, невміння виражати емоції, домінування негативних емоцій, небажання зблизитися з людьми на емоційній основі тощо. Звертаючись до цієї методики, можна визначити чинники комунікативних бар'єрів, пов'язані з емоційною сферою.

2. Методика діагностики парціальних позицій інтернальності-екстернальності особистості (Е. Ф. Бажин, Є.А. Голикіна, А, М. Еткінд) спрямована на дослідження парціальних шкал локусу контролю. Однією з важливих інтегральних характеристик самосвідомості, що викликають почуття відповідальності, готовність до активності і переживання «Я». Існують два крайніх

типу локусу контролю -інтернальний і екстернальний. У першому випадку людина переконана, що події, що з ним відбуваються, залежать від його особистісних якостей і є закономірним підсумком його власної діяльності. У другому випадку людина переконана, що його успіхи і невдачі - це результат зовнішніх сил (везіння, випадковість, тиск оточення, інші люди тощо). Будь-який індивід займає певну позицію на континуумі, що задається цими полярними типами локусу контролю.

3. Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні за В. В. Бойком дозволяє визначити домінування однієї зі стратегій психологічного захисту в спілкуванні (миролюбства, уникнення, агресії) чи присутність їх однаковою мірою в поведінці респондента.

Звернення до цієї методики допоможе визначити чинники комунікативних бар'єрів, пов'язані зі стратегіями взаємодії.

4. Експрес-діагностика рівня соціальної ізольованості особистості (Д. Рассел і М. Фергюссон).

5. Експрес-діагностика рівня соціальної фрустрації (Л.І. Вассерман).

6. Методика визначення життєвих цінностей особистості (Must-тест) (П. Н. Іванов, Е. Ф. Колобова) є однією з різновидів вербальних проєктивних тестів. Запропонований набір Must-тест дозволяє визначити п'ятнадцять життєвих цілей-цінностей у осіб.

7. Методика вивчення психогіометричної самооцінки особистості (С. Делінгер в адаптації А.А. Алексеева, Л.А. Громової).

8. Діагностика мотиваційної структури особистості (В.Е.Мільман) дозволяє виявляти деякі стійкі тенденції особистості: загальну і творчу активність, прагнення до спілкування, забезпечення комфорту і соціального статусу та ін.

На основі всіх відповідей можна скласти судження щодо спрямованості особистості.

9. Діагностика емоційної спрямованості особистості.

10. Діагностика інтерактивної спрямованості особистості (Н.Е. Щуркова в модифікації Н. П. Фетіскіна).

11. Діагностика мотивів афіліації (А. Мехраб'ян). Даний тест призначений для діагностики двох мотивів особистості: прагнення

до прийняття вас оточуючими людьми і страху бути відкинутим іншими людьми.

12. Методика діагностики комунікативної установки за В.В.Бойком (визначення загальної комунікативної толерантності) допоможе визначити рівень комунікативної толерантності за кількома показниками:

- неприйняття чи нерозуміння індивідуальності людини;
- використання себе як еталону при оцінці інших; категоричність чи консервативність в оцінках людей;
- невміння приховувати чи згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некомунікбельними якостями партнерів; прагнення переробити, перевиховати партнера; прагнення підігнати партнера під себе, зробити його зручним;
- невміння пробачити іншому його помилки, незграбність, неприємності, що вже виникали не навмисно;
- нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера;
- невміння пристосовуватись до партнера.

Кожна з методик має свою специфіку, вимірює різні аспекти проблеми, надаючи можливість всебічного аналізу досліджуваного феномена.

В соціальній психології розробляються різні техніки, стратегії і правила конструктивного спілкування в стресових ситуаціях. Серед існуючих технік комунікації важливе місце посідають, наприклад, такі [3]:

- засоби фасцинації, що створюють своєрідний фільтр «довіри» у співрозмовника. Прикладом фасцинації є створення емоційного стану, що підсилює позитивну мотивацію партнерів спілкування;
- техніки вирівнювання напруги дозволяють знизити нервову і психічну напругу, тобто вербалізація емоційного стану свого чи партнера. При цьому людина не стримує в собі негативні емоції, а вербалізує їх, пояснюючи дію, що здійснила у стресовій ситуації;
- техніка-пропозиція конкретного виходу із ситуації: партнер отримує можливість поділитися своєю стратегією виходу із стресу;
- техніка «Франкліна»: психологу необхідно починати відповідь зі слів взаємоповаги, без заперечень. На наступному етапі

психолог позитивно оцінює ідеї співрозмовника та обґрунтовує своє ставлення. Далі психологом описуються умови, за яких дане рішення буде оптимальним. І, нарешті, проковується нове, змінене рішення у відповідності з конкретними умовами виходу із стресової ситуації.

Запропоновані техніки сприяють формуванню комунікативної компетентності партнерів по спілкуванню, нівелюють виникнення чи прояв комунікативних бар'єрів і допомагають знайти оптимальний вихід із стресової ситуації.

#### Література

1. Ануфрієва Н. М. Соціальна психологія: Навчально-методичний комплекс. / Н.М. Ануфрієва, Т.Н. Зелінська, О.Л. Туриніна. – Київ: МАУП, 2006. 200 с.
2. Карамушка Л.М., Сняданко І. І. Психологія організаційної культури: Навчальний посібник. – Київ – Львів: Край, 2010. 212 с
3. Москаленко В.В. Соціальна психологія: Підручник. Видання 2-ге, виправлене та доповнене. – Київ: Центр учбової літератури, 2005. 621 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. – Чернівці: Книги – XXI, 2010. 528 с.
5. Соціально-психологічні технології управління військовими колективами: Навчально-методичний посібник / Т.Л. Грицевич, О.С. Капінус, Т.М. Мацевко, П.П. Ткачук. – Львів: НАСВ, 2018. 256 с.