

УДК 316.454.52:808.53

Воронюк І. О.¹, Заботіна Ю. О.²

¹ канд. філол. наук, доц. ЗНТУ

² студ. гр. ФМТУ-218 ЗНТУ

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ І СПОСОБИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

Однією з необхідних умов високого рівня керівництва організацією є забезпечення ефективного міжособистісного спілкування всередині організації – її підрозділах, групах, командах. Тому актуальним є вивчення способів ефективної міжособистісної взаємодії членів організації, зокрема комунікативних бар'єрів і способів їх подолання. Ці питання вивчали такі вчені, як К. Глубоченко, Н. Дніпренко, Л. Карамушка, М. Козирев, Л. Орбан-Лембрик та ін.

Щодня керівник і підлеглі, а також колеги між собою обов'язково взаємодіють, встановлюють контакт один з одним, обмінюються визначеною інформацією для того, щоб будувати спільну діяльність. Проте у багатьох випадках вони стикаються з тим, що їхні слова, думки, бажання неправильно сприймаються співрозмовником, інколи навіть свідомо будуються перешкоди. Співрозмовник, декодуючи отримане повідомлення, використовує свій стиль мислення, пропускає інформацію через матрицю своїх понять і суджень. Так виникають комунікативні перешкоди (бар'єри) – це перешкоди на шляху адекватного передання інформації між партнерами зі спілкування.

В управлінському спілкуванні як по вертикалі, так і по горизонталі виникають різні комунікативні перешкоди. Так, фонетичний бар'єр становить перешкоду, створену особливостями мови того, хто говорить (різні мови і діалекти, дефекти мови та дикції, порушення норм літературної мови). Особливість семантичного бар'єру виявляється у тому, що партнери користуються однаковими знаками і словами для позначення різних речей внаслідок відмінностей у знаннях, життєвому досвіді тощо. Семантичні перешкоди зумовлені також варіативністю слів, що інколи призводить до неправильного розуміння інформації. Наприклад, повідомлення керівника “Напиши листа, коли в тебе з'явиться вільна хвилина” можна трактувати так: “Напишу листа одразу ж після закінчення цієї роботи” або “Справа не горить, напишу наступного тижня”. Отже, при комунікаціях слід розгортати думку, пояснювати своє рішення і переконатися, що вас зрозуміли. Стилiстичний

бар'єр виникає через невідповідність стилю мови комунікатора та ситуації спілкування або актуального психологічного стану реципієнта. В його основі може бути: панібратська манера спілкування, занадто складний стиль, неправильна організація повідомлення тощо. Із цією перешкодою пов'язані інші бар'єри – емоційний що виявляється різним емоційним станом комунікаторів, ієрархічний (ролі “керівник” – “підлеглий”) та поведінковий (наприклад, авторитарна управлінська поведінка керівника). Соціокультурні відмінності відправника та одержувача повідомлення виявляються при спілкуванні людей різних соціальних прошарків, націй і віросповідань. Плануючи комунікації, необхідно враховувати, що від знання цього великою мірою залежить успіх ділової розмови, перемовин тощо. Бар'єр вибіркового сприйняття зумовлений тим, що з усього потоку інформації люди відбирають лише те, що привертає їхню увагу. Тому ефективними вважають те спілкування, у якому не менше 30 % інформації вже відомо отримувачам, перебуває у сфері їх компетенції і сформувано у них певні стереотипи сприйняття. Менеджер мусить пам'ятати, що невідповідність кодування і розпізнавання інформації залежить від досвіду. Це означає, що інформація, яка існує поза досвідом отримувача, буде сприйматися повільніше, або деформуватися чи зовсім не сприйматися. Тому відправник інформації мусить ввести мотиваційні елементи у своє повідомлення, які б привернули увагу адресата, зацікавили його і змусили зосередитись: “Мені здається, що лише Ви здатні мене зрозуміти”, “Це дуже важливо для Вашої роботи”, “Я покладаюся на те, що ця розмова залишиться між нами” та ін. Вибірковість сприйняття значною мірою залежить від соціального статусу співрозмовників (начальник чи підлеглий). Інтелектуальний (або логічний) бар'єр передбачає неадекватне розуміння інформації, породжене особливостями мислення партнерів зі спілкування. Його причинами є свідоме чи несвідоме порушення законів логіки. Неправильне розуміння інформації можуть спричиняти різні обставини. Тому обов'язково слід встановити зворотний зв'язок. Доцільно ставити допоміжні запитання: “Із чого, на Вашу думку, слід починати, щоб справа пішла успішно?”. Відповідь співрозмовника засвідчить його розуміння отриманої інформації.

Отже, усунути комунікативні бар'єри можливо шляхом удосконалення спілкування. Для цього необхідно: пояснювати власні ідеї до початку їх презентації; висловлюватися конкретно й однозначно; контролювати власні жести, інтонації; враховувати психологічний стан, потреби, інтереси і рівень підготовленості людей; правильно вибирати методи і засоби комунікації; встановлювати якісний зворотний зв'язок. Комунікація, як важливий складник технологій управління персоналом, має бути ефективною, а комунікативні перешкоди – мінімальними.