**Тема 4. Комунікативні бар’єри і комунікативні стратегії.**

1. Поняття «комунікативні бар’єри». Множинність класифікацій комунікативних бар’єрів.
2. Технології подолання бар’єрів комунікації.
3. Цензура як специфічний бар’єр комунікації.
4. Комунікативні стратегії і комунікативні технології.

Спілкування в управлінській діяльності керівника має за мету взаємодію між суб’єктами управління, між суб’єктом і об’єктом управління для досягнення поставлених цілей. Отже, в управлінській діяльності формуються, крім організаційно-технічних, соціально-економічних, і певні соціально-психологічні відносини.

Соціально-психологічний аспект управління передбачає врахування закономірностей людської поведінки та людських стосунків (міжособистісних, міжгрупових, внутрішньоособистісних), що характеризують ставлення людей до роботи, до свого інтелектуального, морального, професійного, комунікативного та іншого потенціалу.

Різноманітність та складність форм соціальної взаємодії, у якій беруть участь майбутні керівники, вимагають їхньої підготовленості до ефективного спілкування з підлеглими, колегами. Соціально-психологічну готовність до професійного спілкування характеризують способи впливу на підлеглих та форми реагування на їхню поведінку. Стиль виражає управлінські здібності та професійну компетентність керівника, провідні мотиви та ціннісні орієнтації, властивості інтелекту і характеру, загальну культуру, моральність і педагогічний такт. Будучи підсистемою стилю керівництва, формою передачі керівних впливів, стиль спілкування утілює владні повноваження керівника стосовно підлеглих. Успішність керівництва, взаємини в колективах та авторитет майбутнього керівника прямо залежить від ефективності його стилю спілкування.

У процесі комунікації функціонують чотири тісно зв’язані між собою елементи: відправник інформації; повідомлення; канал передавання інформації; отримувач інформації.

Комунікація — це переважно інформаційний процес, що складається в передачі соціальної інформації, яка фіксується у знаках і що припускає розуміння людьми один одного. Комунікація — специфічна культурна форма спілкування, здійснювана за допомогою знаків, мови, символів. Тому вона може належати до процесів обміну інформацією між людиною і машиною, що найбільш легко ілюструється прикладами програмованого навчання, до якого мало застосовна категорія спілкування.

Цілі комунікації:

* організація інформаційного обміну між суб’ єктом і об’ єктом;
* налагодження процесу емоційного і інтелектуального обміну змістом управлінської інформації;
* встановлення взаємозв’ язку між людьми в організації;
* організація спільної справи в колективі з ціллю виконання завдань.

Комунікативність має різні рівні виявлення. Так, легко пізнати людину, гіпертрофована комунікативність робить її надокучливою, втомливою. Найчастіше такі люди намагаються стати центром спілкування, погано усвідомлюють позицію партнерів, не зважають на їхню точку зору в ситуаціях приймання рішення. Такий рівень характеризують як гіперкомунікативність. Трапляються і люди, які мало спілкуються, вони не здатні підтримувати контакт, організовувати зворотний зв’язок зі співрозмовником. У їхній присутності розмова, як правило, згасає, партнери у спілкуванні відчувають внутрішній дискомфорт і невдоволення результатами спілкування.

Здійсненню комунікації можуть перешкоджати різного роду комунікативні бар’єри. Можна виділити такі основні групи комунікативних бар’єрів: соціально-політичні; технічні; конкретно-ситуативні; предметно-змістові; мовно-національні; професійні; освітні; вікові; статеві; власне комунікативні (вербальні та невербальні). Подолання комунікативних бар’єрів можливе в результаті створення керівниками освітніх закладів сприятливих умов для спілкування та формування психологічної компетентності в учасників комунікативної взаємодії.

Комунікативні бар’єри розуміють як переважно зовнішні фактори, що порушують спілкування. Проблема комунікативних бар’єрів найбільш розроблена у вітчизняній психології, однак страждає нечіткість термінології. Стосовно проблематики комунікативні бар’єри використовуються такі поняття як «блок», «дефект», «деформація», «збій», «розлад», «патологія», «порушення» спілкування і т.д. Концептуальні розбіжності, у свою чергу, мають місце в тому випадку, якщо тому самому поняттю даються різні змістовні визначення.

У загальному визначаючи комунікацію як одну з функцій спілкування, особливість якої полягає в передачі інформації, думаємо, що культурою людства вироблена особлива форма передачі соціально значимої інформації. Вона використовується для досягнення взаємодії і взаєморозуміння і зафіксована в правилах етикету. Етикет несе в собі кодоване повідомлення про способи і прийоми комунікації, особливості вибору засобів комунікації, форми поводження в стандартних ситуаціях спілкування. Знання особливостей семіотичної системи етикету багато в чому визначає якість спілкування і характеризує рівень комунікативної культури

Знання комунікативних особливостей дозволяє майбутнім менеджерам успішно здійснювати керування процесом спілкування з метою доведення інформації підлеглим, а також одержання інформації про інтерес до роботи, ставлення до професії, майбутніх керівників і т.п. Комунікативна мережа, якою рухається інформація, поділяється на офіційну і неофіційну. Офіційна мережа включає чітко регламентовану виробничим процесом інформацію. У неофіційній комунікативній мережі переважає інформація, що відбиває симпатії й антипатії в професійному спілкуванні. Неофіційна комунікативна мережа може й оптимізувати і дезорганізувати офіційну, тому дуже важливо не допустити появи в середовищі підлеглих необгрунтованих чуток, перекручувань думок.

Причиною відомих явищ найчастіше виступає різний рівень розвитку комунікативних якостей особистості майбутнього керівника.

Комунікативні якості майбутнього менеджера виявляються, насамперед, зовні в манері поведінки, у його умінні триматися на людях, в особливостях його зовнішності і т.п.

Існування бар´єра в комунікаціях, який виникає на основі статусу, має і свої позитивні сторони. Час керівника захищений від усіх, хто може віднімати його даремно: статус керівника зберігає за ним ініціативу у виборі спілкування. Йому надається свобода у виборі спеціалістів, але його рішення залежить як від його впевненості в людях та їх порадах, так і від його власного аналізу і роздумів.

Комунікативні бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні типи: бар'єри розуміння, бар'єри соціально-культурного розходження і бар'єри відносини.

1. Бар'єр взаєморозуміння. Його виникнення може бути викликано різними причинами як психологічного, так і іншого характеру. Він може виникати через огріхи в процесі передачі інформації. Це фонетичне нерозуміння. Феномен фонетичного нерозуміння з'являється в результаті використання комунікатором невиразної швидкої мови, розмови-скоромовки або мови з великою кількістю звуків-паразитів. Спробуйте прочитати своєму другу який-небудь вірш. Перший раз прочитайте його виразно, другий — монотонно, односкладово і якнайшвидше, а третій — повільно, вставляючи після кожного слова звуки-паразити (наприклад, "гм-м" або "и-и"). Запитаєте, що сподобалося йому більше.

2. Семантичний бар'єр розуміння. Він пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів. Наприклад, скажемо, льотчик або танкіст чує в театрі слова: "Подати екіпаж!", то це може викликати в них легке здивування, тому що в п'єсі йдеться про карету, а вони уявляють собі людей, які керують машиною.

3.Стилістичний бар'єр розуміння. Він звичайно виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови і стану того, хто в даний момент слухає. Ви, можливо, чули історію про іноземця, який вивчив деякі фрази, але коли спробував використовувати їх, то був побитий і його вигнали. Це відбулося тому, що він переплутав ті слова, що використовують, щоб щось побажати на весіллі, з тим, як співчувають при смерті близької людини.

4. Логічний бар'єр розуміння. Він виникає в тих випадках, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухаючого, або здається йому неправильною чи суперечить властивій йому манері доказів. Так, якщо запитати дитину, чому кораблик, який він пускає в ванні, плаває, вона відповість: "Тому що він червоний" або "Тому що він мій". У такому випадку говорять про дитячу логіку. Можна говорити про існування "жіночої" і "чоловічої" психологічної логіки та ін.

5. Соціально-культурний бар'єр розуміння. Інколи причиною бар'єра розуміння можуть бути соціально-культурні відмінності між партнерами спілкування. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні і професійні відмінності, що приводять до різного пояснення тих або інших понять. В цій ситуації можна згадати приказку: "Ситий голодного не розуміє". Політичне нерозуміння найкраще демонструє Верховна Рада, де кожен закон довго обговорюють представники різних партій і іноді так і не приймають його. Релігійні війни в Ірландії, Туреччині, Афганістані свідчать про те, що люди, які сповідують різні релігії, також мають труднощі спілкування один з одним.

6. Бар'єр авторитету. Іноді перешкодою може стати саме сприйняття партнера спілкування як особи певної професії, національності, статі і віку. Уявіть, якщо ту саму інформацію ви почуєте від вашого друга, батька або директора школи. В якому випадку ви швидше зробите те, що вам було запропоновано? Психологи довели, що бар'єр спілкування тим менший, чим вищий авторитет того, хто говорить, по відношенню до тих, хто слухає. В деяких випадках говорять про бар'єри відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім — і до інформації, яку він передає.

Якщо виходити з того, що будь-яка інформація, що надходить до людини, несе в собі елементи впливу на її поведінку, думки і бажання з метою їхньої зміни, то в цьому змісті комунікативні бар'єри — це форма психологічного захисту. Тобто комунікативні бар'єри ніби захищають нас від стороннього психічного впливу, що виникає в процесі обміну інформацією між учасниками спілкування.

Звичайно виділяють два основних типи комунікативної дії: авторитарну і діалогічну. Основною відмінністю між цими двома типами комунікації є особливості відносин і установок, що виникають у того, хто говорить, по відношенню до слухача.

У випадку авторитарного впливу реалізується установка "вниз", у випадку діалогічного — установка на рівноправне спілкування. Установка "вниз" припускає не тільки підлеглий стан слухача, а й те, що комунікатор сприймає його як пасивний об'єкт своїх впливів. У цьому випадку комунікатор говорить, а слухач слухає і некритично вбирає інформацію. Передбачається, що в реципієнта немає своєї стійкої думки з певного питання, а якщо і г, він легко може змінити його в потрібному комунікатору напрямі.

У випадку установки на рівноправність слухач оцінюється як активний учасник процесу спілкування, що має право відстоювати власну думку. Тому в діалогічному, рівноправному спілкуванні слухач не виступає як пасивний споглядач, а змушений займатися активним внутрішнім пошуком власної позиції питання, яке обговорюється.

Отже, ефективному спілкуванню можуть заважати різні перешкоди, пов'язані з нерозумінням. Перешкодою для розуміння може бути характер сприйняття партнерів спілкування, зумовлений їх особистісними установками. Істотною перешкодою є також смислові бар'єри, пов'язані з відмінностями значень, вкладених різними людьми в ті самі слова, символи (вербальні і невербальні атрибути спілкування).

Цензура як контроль, обмеження і заборона розповсюдження соціальнокомунікаційними каналами будь-якої інформації та знань, що виникла з появою документальних каналів комунікацій, продовжується в сучасній системі соціальних комунікацій. У добу формування єдиного інтеграційного комунікаційного простору сталися зміни в наданні, розповсюдженні й споживанні інформації та знань у суспільстві.

Цензура як складова комунікаційних процесів так само зазнала змін, вона розвивається і пристосовується до реалій інформаційної доби. По-перше, у сучасних умовах цензура позбулася статусу офіційної в багатьох цивілізованих державах з громадянським суспільством, зокрема в Україні, що призвело до того, що сьогодні вона офіційно вважається трагічним історичним минулим, яке аж ніяк не можна пристосувати до сьогодення. Більше того, цензура заборонена на законодавчому рівні у Конституції України. По-друге, виникнення мультимедійного комунікаційного каналу в другій половині XX ст. певною мірою змінило форми цензури, предметом дій якої раніше були документна комунікація і мистецтво. З'являється таке поняття, як медіакритика, що "розглядається в якості обмежувача нестримного збільшення потоків масової комунікації", тобто зберігає властивості цензури та діє безпосередньо в медійній галузі (радіо, телебачення, преса та Інтернет). Виникають суперечки щодо цензурування Інтернету. По-третє, з'являється протиріччя між двома названими вище змінами, тобто, з одного боку, цензура офіційно забороняється основним законом держави, з іншого — продовжує своє існування, пристосовується до сучасних умов, розширює кордони своїх дій.

Ця суперечність знайшла відображення у такій моделі: цензура, згідно із законодавством, залишається нелегітимним явищем, однак комунікаційний бар'єр, безпека чи то державна, чи то неповнолітньої молоді, медіакритика, екологія інформації та знань, захист суспільної моралі й нині активно застосовуються на практиці. Звідси й стає актуальним формування розуміння цензури як комунікаційного бар'єра. Ступінь висвітлення проблеми. Щодо цензури як бар'єра на шляху документної комунікації висловлювався А. Соколов, який виділив її як соціальний бар'єр. Сьогодні ми вже маємо розглядати цензуру і як технічний бар'єр. Науковець також зазначав, що цензуру неможливо застосувати в електронній комунікації, але сьогоднішня дійсність спростувала це твердження.

Перш ніж аналізувати цензуру як бар'єр у соціально-комунікаційних каналах, необхідно встановити, що ми маємо розуміти під соціально-комунікаційними каналами. "У загальному вигляді під каналом комунікації мається на увазі засіб передачі повідомлення (обличчям до обличчя, письмово, на плівці, через технічні засоби зв'язку та ін.); маршрут, який використовується для передачі повідомлень; реальна або уявна лінія зв'язку (контакту), якою повідомлення рухаються від комуніканта до реципієнта (комуніката)". Розвиток людства від первісного варварства до постіндустріальної цивілізації супроводжувався постійним збільшенням кількості комунікаційних каналів, завдяки доповненню природних каналів, що утворилися в ході антропогенезу, каналами штучними, свідомо створеними людьми. Звідси ми бачимо, що соціально-комунікаційні канали мають видову класифікацію за походженням, а саме: природні та штучні. У руслі нашого дослідження авторку більше цікавлять саме штучні комунікаційні канали, адже природний комунікаційний канал, а власне, усна комунікація, зазвичай не стикається з проблемою бар'єрів типу цензури, за винятком окремих протизаконних випадків. У такому разі звернемося до документних та електронних комунікацій, тобто штучних комунікаційних каналів.

Документні комунікації є процесами або засобами розповсюдження (передавання) інформації в суспільстві, які здійснюються за допомогою документів. Архіви, бібліографічні служби, бібліотеки, видавництва і друкарні, книжкова торгівля, реферативні служби — все це головні інститути документної комунікації, що існують нині. Друга половина XX ст. ознаменувалася розширенням комунікаційного простору і виникненням нової форми штучної комунікації — електронної, каналами якої є телебачення, комп'ютер, Інтернет та мобільний зв'язок.

Отже, під електронною комунікацією маємо розуміти процес передавання інформації, який здійснюється через названі комунікаційні канали, для визначення яких зазвичай застосовують термін "мультимедійні канали". Адже мультимедіа — це одночасне використання в комунікаційних каналах різних форм подання інформації — звуку, образів, тексту з інтерактивним програмним забезпеченням; поєднання звукових, текстових символів, а також рухливих образів; комбінація двох і більше каналів комунікацій. І в документних, і в електронних комунікаційних каналах у процесі здійснення комунікації часто виникають бар'єри, але в кожному по-різному. Ці бар'єри неоднакового походження, деякі з них мають конкретне призначення, саме це найчастіше й завдає найбільшу шкоду комунікаційному процесу.

Отже, необхідно встановити, як впливають комунікаційні бар'єри на роботу каналів документної комунікації, які перешкоди вони створюють на шляху електронної комунікації. В цілому, кажучи про бар'єри комунікації, мають на увазі перепони, які заважають здійсненню контактів і взаємодії між комунікатором і реципієнтом й перешкоджають адекватному прийманню, розумінню і засвоєнню повідомлень у процесі комунікацій.