

УДК 316.766.2

**Лещук Галина Василівна**

кандидат педагогічних наук, доцент

кафедра соціальної педагогіки і соціальної роботи

Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна  
h.v.leshchuk@gmail.com

## КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

**Анотація.** У статті проаналізовано комунікативні бар'єри як перешкоди для ефективної професійної діяльності соціального працівника, оскільки налагодження міжособистісної взаємодії між професіоналом та клієнтом є одним із пріоритетних завдань фахівця із соціальної роботи. Метою статті є аналіз особливостей комунікативних бар'єрів та їх впливу на професійну діяльність соціального працівника. Опрацювання наукового матеріалу здійснювалось із допомогою методів аналізу джерел, синтезу, узагальнення. У статті представлено сутнісну характеристику комунікативних бар'єрів. Розглянуто різні підходи до класифікації видів комунікативних бар'єрів. Охарактеризовано основні види комунікативних бар'єрів. Представлено власну типологію комунікативних бар'єрів, що передбачає поділ комунікативних бар'єрів на лінгвістичні, психологічні та соціальні. Окреслено шляхи подолання комунікативних бар'єрів.

**Ключові слова:** професійна комунікація, комунікативні бар'єри, труднощі комунікації, соціальний працівник, соціальна робота.

**Вступ.** Успішність фахової діяльності представників соціономічних професій, до яких належать і соціальні працівники, не може зводитись до простого оцінювання її результативності на основі кількісних показників, оскільки ефективність соціальної роботи найчастіше є комплексним феноменом, який об'єднує кількісні та якісні показники діяльності соціального працівника, його емоційні та фізичні затрати, ступінь задоволеності своєю роботою, системою та характером взаємозв'язків із клієнтами та іншими фахівцями-суб'єктами надання соціальних послуг. Наріжним каменем професійної компетентності, яка визначає ефективність діяльності соціального працівника, є його вміння комунікувати. На рівні клієнта соціальної роботи, самого соціального працівника, членів полідисциплінарної команди фахівців соціальної сфери, соціальних інституцій та партнерів комунікація розглядається насамперед як інструмент налагодження співпраці з метою підтримки клієнта. Ця співпраця залежить як від фахових, так і міжособистісних взаємин, які виникають між усіма учасниками соціальної діяльності [1]. Природно, що жодна соціальна взаємодія не обходиться без непорозумінь, конфліктів, в основі яких часто лежать комунікативні бар'єри.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Розкриттю теоретико-методологічних засад спілкування присвячені праці О. Бодальова, Л. Буєвої, О. Леонтєва. У працях Л. Зінченко, В. Кан-Калика, М. Корнева розкриваються структура, функції та види спілкування. Комунікативна компетентність є предметом наукових досліджень Л. Петровської, Ж. Курте, Т.А. ван Дейка. Психологічні засади комунікації обґрунтовано у працях Г. Андрєєвої, В. Кручек, В. Лобунської, Л. Родзіховського. Труднощі, перешкоди, емоційні та комунікативні бар'єри знаходяться в площині наукового пошуку Р. Шакурова, Б. Поршнева, О. Залубовської, М. Козирева, О. Цуканової.

**Мета статті** полягає у аналізі особливостей комунікативних бар'єрів та їх впливу на професійну діяльність соціального працівника.

**Завдання дослідження:** охарактеризувати види комунікативних бар'єрів; окреслити основні причини їх виникнення; запропонувати шляхи подолання комунікативних бар'єрів та труднощів у соціальній роботі.

**Методи дослідження:** аналіз літературних джерел, синтез, узагальнення.

**Виклад основного матеріалу.** У процесі комунікації люди не просто обмінюються знаннями, вони

прагнуть виробити загальне розуміння, а це можливо в тому випадку, якщо інформація не тільки прийнята, але й осмислена. Таким чином, сенс комунікації не зводиться до простої трансляції інформації, так як в умовах людського спілкування інформація не тільки передається, але і формується, уточнюється, розвивається. При цьому комунікація у соціальній роботі поєднує два аспекти: соціальний та освітній, оскільки кінцевою метою соціальної роботи є не просто вирішення соціальних проблем клієнта, а навчання його навичкам соціальної автономії.

Поняття «комунікативні бар'єри» у науковій літературі часто вживається в синонімічно до термінів «комунікативні труднощі», «труднощі спілкування», «комунікативні перешкоди», «дефекти спілкування» тощо.

В. Кручек виділяє порушення, труднощі та бар'єри комунікації.

Комунікативні порушення, труднощі та бар'єри об'єднує те, що їх перебіг є зовні безконфліктним, всі вони виникають мимоволі і супроводжуються внутрішнім дискомфортом, негативними емоціями. Розрізняються вони за складністю перебігу та психологічними наслідками для співрозмовників, за ступенем невдоволеності спілкуванням і залученості партнерів у комунікативний процес, за можливістю і способами усунення.

*Комунікативний бар'єр* – це абсолютна або відносна перешкода ефективному спілкуванню, що суб'єктивно переживається або реально присутня в ситуаціях спілкування, причинами якої є мотиваційно-операціональні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні особливості співрозмовників [3, с.138].

Причинами комунікативних бар'єрів можуть бути: різна компетентність співрозмовників (соціальна, мовленнєва, професійна тощо), вибіркоче слухання, суб'єктивні оцінювальні судження, достовірність джерел інформації, фільтрування комунікативних сигналів.

В основних якості критеріїв класифікації комунікативних бар'єрів можна виділити: середовище (зовнішні умови) комунікації; технічні засоби комунікації; саму людину як головного суб'єкта будь-якого комунікативного акту.

Б. Паригін виділяє два види комунікативних (соціально-психологічних бар'єрів) залежно від їх походження:

1) внутрішні бар'єри, пов'язані з нормами, установками, цінностями особистості, а також такими

характерологічними особливостями як ригідність, конформність, слабка воля, інфантильність тощо;

2) зовнішні бар'єри, в основі яких – позаособистісні чинники: нерозуміння з боку іншої людини, дефіцит інформації, різний соціальний статус, рівень розвитку тощо [3].

Г. Андреева виокремлює комунікативні бар'єри соціального та психологічного характеру. З одного боку, такі бар'єри можуть виникати як через відсутність розуміння комунікативної ситуації, так і через соціально-психологічні відмінності, що існують між співрозмовниками. Такі бар'єри породжені об'єктивними соціальними причинами. З іншого боку, комунікативні бар'єри можуть мати і більш виражений психологічний характер. Вони можуть виникати або внаслідок індивідуальних психологічних особливостей співрозмовників, або в результаті особливих емоційно забарвлених стосунків, що виникли між учасниками комунікації: неприязні, недовіри, неприйняття тощо [2, с.203].

А. Соколов усі бар'єри, які виникають в процесі комунікації, поділяє на 4 види:

1. Технічні бар'єри у вигляді шумів і перешкод у штучних комунікаційних каналах. При цьому шуми мають природне походження, а перешкоди створюються навмисно.

2. Міжмовні бар'єри є наслідком відмінностей мовних систем адресанта й адресата комунікації. Одним із шляхів подолання цієї проблеми вважається розробка штучної мови, яка б стала універсальним інструментом спілкування: есперанто, воляпюк, ідо, окциденталь, новіаль, інтерлінгва є результатом таких спроб.

3. Соціальні бар'єри виникають у процесі комунікації між людьми, які є носіями однієї мови, але різного соціального статусу.

4. Психологічні бар'єри є результатом спотворень, які формуються унаслідок різного сприйняття одних і тих самих явищ, тем, феноменів різними людьми в силу особистісних відмінностей [6, с.59].

Л. Орбан-Лембрик виокремлює фонетичні, стилістичні, семантичні, логічні, смислові бар'єри [4].

Стилістичні бар'єри виникають у випадку невідповідності стилю мовлення співрозмовників комуні-

кативній ситуації або їх стилю мовлення й емоційного стану, тобто коли форма комунікації та її зміст не корелюють.

Семантичний бар'єр виникає через невідповідність прямого значення слів смислового наповнення інформації: партнери користуються одними й тими лінгвістичними символами для позначення абсолютно різних речей. Семантичний бар'єр часто проявляється при використанні жаргону та сленгу, провокується обмеженим словниковим запасом у одного з співрозмовників, також його причинами можуть бути соціальні, культурні, психологічні, етнічні, релігійні та інші особливості спілкування.

Фонетичний бар'єр створюється звуковими особливостями мовлення співрозмовників, він виникає тоді, коли учасники комунікативного процесу розмовляють різними мовами та діалектами, мають суттєві дефекти мовлення та дикції, граматично неправильно будують речення, говорять надто гучно чи навпаки, тихо, використовують слова та звуки-паразити.

Логічний бар'єр виникає, коли партнери не знаходять спільної мови через різні погляди, світоглядні уявлення. Окрім того, одні й ті ж самі слова за різних обставин можуть мати різний смисл, який є завжди індивідуально-особистісним.

І. Зубкова комунікативні бар'єри поділяє на лінгвістичні, психологічні та лінгво-психологічні. Дослідниця зазначає, що лінгвістичні або мовні бар'єри зумовлені відмінностями в рівні володіння мовою, вони виникають при взаємодії носіїв як однієї, так і різних мов. Виникнення психологічних бар'єрів найчастіше пов'язане з психолого-характерологічними особливостями кожного з учасників комунікації. Лінгво-психологічні бар'єри можна визначити як перешкоди в комунікації внаслідок як лінгвістичних, так і психологічних причин [7].

Можна стверджувати, що в основі різних класифікацій комунікативних бар'єрів найчастіше лежить теоретичний аналіз можливих причин та чинників, які провокують виникнення комунікативних бар'єрів.

Узагальнену схему різних видів комунікативних бар'єрів нами подано на рис. 1.

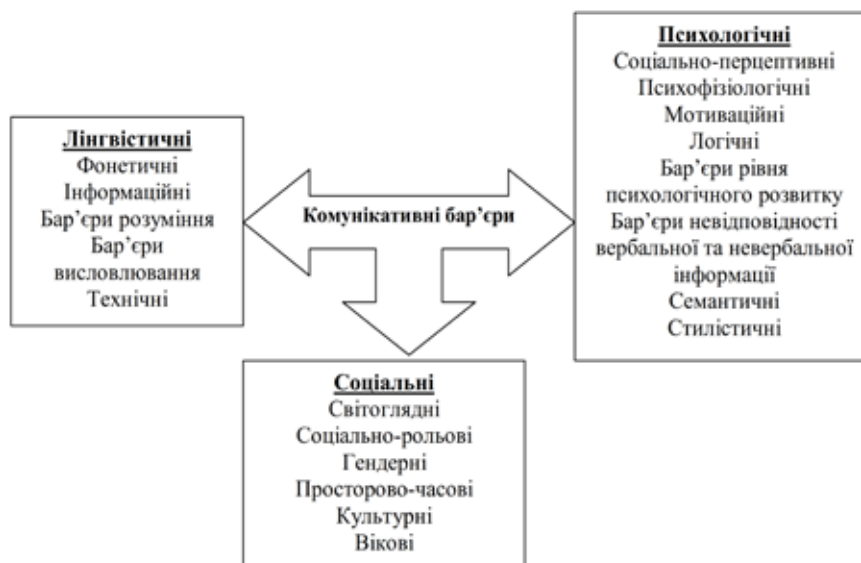


Рис. 1. Види комунікативних бар'єрів

Усі комунікативні бар'єри являються негативними факторами, які перешкоджають реалізації функцій комунікації. Завданням соціального працівника

є пошук шляхів подолання комунікативних бар'єрів для підвищення ефективності професійної діяльності.

Одним з ефективних засобів усунення комунікативних бар'єрів є дотримання деяких рекомендацій щодо побудови процесу комунікації [5]:

1. Бути конкретним: у процесі спілкування слід уникати невизначених, двозначних виразів і слів.
2. Контролювати невербальні сигнали (міміка, жести, інтонація, поза).
3. Дотримуватись індивідуального підходу – враховувати життєвий і професійний досвід, персональні особливості та можливості, культурно-освітній рівень, цінності й інтереси співрозмовника.
4. Підтримувати зворотній зв'язок шляхом постановки уточнюючих питань або прохання повторити сказане.

**Висновки.** Таким чином, професійна комунікація є одним із основних інструментів налагодження міжособистісної взаємодії соціального працівника із професійним та соціальним оточенням, механізмом реалізації функцій та завдань соціальної роботи. У соціальній роботі професійна комунікація додатково є інструментом фасилітації та вирішення соціальних проблем. Саме від рівня володіння соціальним працівником комунікативним інструментарієм залежить успішність професійної діяльності. Відповідно, поява будь-яких перешкод та труднощів у процесі професійної комунікації впливає на кінцевий результат професійної діяльності соціального працівника.

## References

1. Communication and social work (2013). [Electronic resource]. Retrieved from <https://calenda.org/235715>
2. Kozыrev, M.P. (2014). Komunikatyvni bariery spilkuvannia ta shliakhy yikh podolannia [Communication barriers and the ways of their overcoming]. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnogo universytetu vnutrishnikh sprav: seriiia psikhologichna [Scientific Bulletin of Lviv State University for Home Affairs. Series: psychology]*, 1, 201-210 [in Ukrainian].
3. Kruchek, V.A. (2010). *Psikhologo-pedahohichni osnovy mizhosobystisnoho spilkuvannia [Psychological and pedagogical bases of interpersonal communication]*. Kyiv: DAKKKiM [in Ukrainian].
4. Orban-Lembryk, L.E. (2004). *Sotsialna psikhohohiia osobystosti i spilkuvannia: pidruchnyk dlia vuziv [Social psychology of personality and communication]*. Kyiv: Lybid [in Ukrainian].
5. Palesheva, M.A. (2016). Kommunikatyvnye bariery v obrazovatelnoy orhanyzatsyy In Novaia nauka: sovremennoe sostoianie i puti razvityia (pp. 115-117) [in Russian]
6. Sokolov, A.V. (2002). *Obshchaia teoriia sotsyalnoi kommunykatsyy: uchebnoe posobie [The general theory of social communication]*. Sankt Peterburg: Publishing House of Mikhailov V.A. [in Russian].
7. Zubkova, Y.V. (2011). Kommunikatyvnye bariery kak faktor povysheniya ryska neponymaniia v mezlychnostnykh otnosheniakh [Communication barriers as a factor of increasing of risk of misunderstanding in interpersonal relations]. *Uchenye zapisky pedahohicheskoho instituta SGU im. N.Chernyshevskoho. Psikhohohiia. Pedahohika [Scientific Bulletin of Pedagogical Institute of Saratov State University named after Chernyshevskiy]*, 2 (14), 72-76 [in Russian]

## Список використаної літератури

1. Communication and social work // Calenda. – February 05, 2013. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://calenda.org/235715>. – Мова англ.
2. Козырев М.П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання / М.П. Козырев // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ: серія психологічна. – 2014. – №1. – С. 201-210.
3. Кручек В.А. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування: навчальний посібник / В.А. Кручек. – К. : ДАКККіМ, 2010. – 273 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія особистості і спілкування: підручник для вузів / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь, 2004. – 574 с.
5. Палешева М.А. Коммуникативные барьеры в образовательной организации / М.А. Палешева // Новая наука: современное состояние и пути развития. – 2016. – №7-3. – 115-117.
6. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие / А.В. Соколов. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. – 461 с.
7. Зубкова И.В. Коммуникативные барьеры как фактор повышения риска непонимания в межличностных отношениях / И.В. Зубкова // Ученые записки педагогического института СГУ им. Н.Чернышевского. Психология. Педагогика. – 2011. – № 2 (14). – С. 72-76.

Стаття надійшла до редакції 12.04.2018 р.  
Стаття прийнята до друку 16.04.2018 р.

## Лещук Галина

кандидат педагогических наук, доцент  
кафедра социальной педагогики и социальной работы  
Тернопольский национальный педагогический университет имени Владимира Гнатюка, г.Тернополь,  
Украина

## КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ В ПРОФЕСІОНАЛЬНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО РАБОТНИКА

**Аннотация.** В статье проанализированы коммуникативные барьеры как препятствия для эффективной профессиональной деятельности социального работника, поскольку налаживание межличностного взаимодействия между профессионалом и клиентом является одной из основных задач социального работника. Целью статьи является анализ особенностей коммуникативных барьеров и их влияния на профессиональную деятельность социального работника. Разработка научного материала осуществлялась с помощью методов анализа источников, синтеза, обобщения. В статье представлена сущностная характеристика коммуникативных барьеров. Рассмотрены различные подходы к классификации видов коммуникативных барьеров. Представлена собственная типология коммуникативных барьеров, которая предусматривает разделение коммуникативных барьеров на лингвистические, психологические и социальные. Охарактеризованы основные виды коммуникативных барьеров. Определены пути преодоления коммуникативных барьеров.

**Ключевые слова:** профессиональная коммуникация, коммуникативные барьеры, трудности коммуникации, социальный работник, социальная работа.

**Leshchuk Halyna**

Ph.D., Assistant Professor

Department of Social Pedagogy and Social Work

Ternopil National Pedagogical University named after Volodymyr Hnatiuk, Ternopil, Ukraine

### **COMMUNICATION BARRIERS IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF A SOCIAL WORKER**

**Abstract.** The article analyzes the communicative barriers as obstacles for the effective professional activity of a social worker, since establishing interpersonal interaction between a professional and a client is one of the main tasks of a social worker. The purpose of the article is to analyze the peculiarities of communicative barriers and their impact on the professional activities of a social worker. Working out scientific material was carried out with the methods of analysis of sources, synthesis, generalization. The article presents the essential characteristic of communicative barriers. The communicative barrier is an absolute or relative obstacle to effective communication that is subjective or actually present in situations of communication, the reasons of which are motivational-operational, individual psychological, socio-psychological peculiarities of the interlocutors. The causes of communicative barriers can be: different competence of interlocutors, selective listening, subjective judgments, reliability of information sources, filtering of communicative signals. Different approaches to the classification of types of communication barriers are considered. The classifications of communicative barriers were offered by H. Andreeva, B. Parigin, L. Orban-Lembryk, V. Kruchek, A. Sokolov, I. Zubkova. The main types of communicative barriers are described: psychological, technical, linguistic, semantic, stylistic, social, logical. It can be argued that the basis of various classifications of communicative barriers is most often the theoretical analysis of possible causes and factors that provoke the emergence of communicative barriers. In the article we presented own typology of communicative barriers, which involves the division of communicative barriers into linguistic, psychological and social. The ways of overcoming communicative barriers are offered: compliance with the rules of concreteness, control of non-verbal signals, feedback, individual approach.

**Key words:** professional communication, communication barriers, communication difficulties, social worker, social work.