

*С. П. Кожушко, Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля*

## **ДО ПИТАННЯ ПРО СУТНІСТЬ, ВИДИ, ПРИЧИНИ ПОЯВИ БАР'ЄРІВ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

Кожушко С. П.

До питання про сутність, види, причини появи бар'єрів професійної взаємодії.

У статті розкрито сутність і причини появи бар'єрів взаємодії. Показано, що бар'єри як перешкоди й обмеження зовнішньої та внутрішньої активності людини є труднощами в обміні думками, у досягненні взаєморозуміння та згоди між учасниками будь-якої взаємодії. Розкрито підходи науковців до виокремлення видів бар'єрів взаємодії. Акцентовано увагу на бар'єрах професійної взаємодії, з якими можуть зіткнутися майбутні фахівці комерційної діяльності під час здійснення професійних дій. Зазначено, що під час професійної підготовки майбутніх фахівців необхідно зосередити їхню увагу на оволодінні знаннями про сутність і види бар'єрів, які виникають під час професійної взаємодії з метою її оптимізації, усвідомленні власних дій, що уможливить попередження виникнення бар'єрів професійної взаємодії. Зазначене сприятиме формуванню у студентів компетентності в професійній взаємодії, зокрема умінь здійснювати усвідомлений прогноз, установлювати причинно-наслідкові зв'язки, приймати як миттєві рішення, виважені на основі глибокого аналізу як зовнішніх, так і внутрішніх (емоційних станів суб'єктів взаємодії). умов

*Ключові слова:* бар'єр, бар'єр взаємодії, види бар'єрів взаємодії, майбутні фахівці комерційної діяльності.

Кожушко С. П.

К вопросу о сущности, видах и причинах возникновения барьеров профессионального взаимодействия.

В статье раскрывается сущность и причины возникновения барьеров взаимодействия. Показано, что барьеры как препятствия и ограничения внешней и внутренней активности человека представляют собой трудности в обмене мыслями, в достижении взаимопонимания и согласия между участниками любого взаимодействия. Раскрыты подходы ученых к выделению видов барьеров взаимодействия. Акцентируется внимание на барьерах профессионального взаимодействия, с которыми могут сталкиваться будущие специалисты коммерческой деятельности во время совершения профессиональных действий.

Отмечается, что во время профессиональной подготовки будущих специалистов необходимо сосредоточить их внимание на овладении знаниями о сути и видах барьеров, возникающих во время профессионального взаимодействия, с целью его оптимизации, осознания собственных действий, что поможет предотвратить возникновение барьеров профессионального взаимодействия. Указанное выше, в свою очередь, будет способствовать формированию у студентов компетентности при осуществлении профессионального взаимодействия, а именно формированию умения совершать осознанный прогноз, устанавливать причинно-следственные связи, принимать мгновенные решения на основе глубокого анализа как внешних, так и внутренних (эмоциональных состояний субъектов взаимодействия) условий.

*Ключевые слова:* барьер, барьер взаимодействия, виды барьеров взаимодействия, будущие специалисты коммерческой деятельности.

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 напрямках: 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. Потеряхін, 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. Подлесна, Л. Шихіреєв, 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.

Мета статті – розкрити сутність та причини появи бар'єрів взаємодії, зокрема професійної взаємодії.

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 будь-якої 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 вважає, 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, неухважності 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 емоційно-чуттєвій, 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. Андреева, Б. Поршнев, А. Хараш, L. Neun та ін.); міжособистісної взаємодії (А. Донцов,

Б. Ломов, Б. Поршнев, М. Andersen); міжособистісних стосунків (А. Єршов, W. Schutz); стадій розвитку групи (А. Петровський, Л. Уманський, Н. Shepard); проблем корекції спілкування (Н. Богомолова, Л. Петровська, А. Петровський, Е. Aronson, С. 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 соціально-психологічних характеристик ситуації спілкування.

Цікавою є думка А. Гофмана, який виділив такі бар'єри, що ускладнюють взаємодію: зовнішня неухважність (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-насилено-насильницькі щодо співрозмовника.

Невміння подолати бар'єри зазвичай призводить до малоєфективних 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

<b>Усвідомлення взаємодії як процесу</b>	<b>Я</b>	<b>Зміни від взаємодії</b>	<b>Не-Я</b>
<b>Позиція</b>	Хто я в цій ситуації?	Спільна позиція у взаємодії	Хто він у цій ситуації?
<b>Цілі</b>	Для чого мені це спілкування?	Самовизначення кожного	Для чого йому це спілкування?
<b>Зміст</b>	Що я отримаю від спілкування з ним?	Спільні правила взаємодії	Що він отримає від спілкування зі мною?
<b>Методи</b>	Як я можу досягти розуміння?	Спільні способи дії	Як він може досягти розуміння?
<b>Результат</b>	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).

### Література

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. : ЮНИТИ-ДАНА, 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 – неременное 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.

Kozhushko S. P. On the essence, types and reasons of the emersion of barriers in professional interaction.

The article reveals the essence and reasons of the emersion of interaction barriers. It is shown that barriers, being the obstacles and restrictions in outer and inner activity of a man, are difficulties in thought exchange, in the achievement of mutual understanding and agreement among the participants of any interaction. The approaches of sciences to the singling out of certain types of interaction barriers are disclosed. Special attention is paid to barriers in professional interaction, which can be run into by future specialists in commercial activity when they perform their professional duties. It is stressed that during professional training of future specialists it is necessary to focus their attention on the accumulation of knowledge about essence and types of barriers which arise during their professional interaction. It must be done to optimize interaction and realize ones own actions. These deeds will prevent the emersion of the barriers in students' future professional interaction. All mentioned above will contribute to the formation of students' competence in the process of realization of their professional interaction, especially to the formation of skills to make conscious forecast, find cause and effect links and make instantaneous decisions based on deep analysis of both outer and inner (emotional state of subjects of interaction) conditions.

*Key words:* barrier, interaction barriers, types interaction barriers, future specialists in commercial activity.

#### Відомості про автора

*Кожушко Світлана Павлівна* – кандидат філологічних наук, доцент, завідувач кафедри іноземних мов Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Основні наукові інтереси зосереджені навколо проблематики професійної взаємодії, методики викладання іноземних мов.

Стаття надійшла до редакції 06.07.2012 р.

Прийнята до друку 28.09.2012 р.