

4. Перельгина Е. Б. Психология имиджа / Перельгина Е. Б. – М. : Аспект-пресс, 2002.
5. Петрова И. А., Черёмушникова И. К. Имиджелогия / И. А. Петрова, И. К. Черёмушникова. – Волгоград : «Принт», 2006. –110 с
6. Ушаков Б. Г. Имидж как социально-психологическая проблема / Ушаков Б. Г. – Екатеринбург, 1995.
7. Гордиенко Е. В. Представления личности об отношении к ней других людей : автореф. дисс. канд. псих. наук. М., 2000
8. Федоров И. А. Имидж как программирование поведения людей / Федоров И. А. – Рязань : Новое время, 1997.
9. Федоров И. А. Индивидуальный имидж как феномен духовной жизни общества : дисс. на соиск. учен. ст. д-ра соц. наук. – Тамбов, 1998
10. Шепель В. М. Имиджелогия. Секреты личного обаяния / Шепель В. М. – М. : ЮНИТИ, 1994.
11. Шепель В. М. Человековедческая компетентность менеджера. Управленческая антропология / Шепель В. М. – М., 2000.
12. Черёмушникова И. К. Имидж как смысловая реальность культуры / Черёмушникова И. К. – Волгоград : Изд-во ВолгМУ, 2010. – 296 с.
13. Черёмушникова И. К. Имидж как смысловая реальность культуры / И. К. Черёмушникова // Вестник Воронежского государственного университета. Серия. Философия. – №1. – Воронеж : Изд. ВГУ, 2011. – С.146–150.

**УДК 159.9.316.6.**

*Миронец С.М., к. психол. н., доцент. Київський національний торговельно-економічний університет*

### **ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ У РЯТУВАЛЬНИКІВ МІЖНАРОДНИХ ГУМАНІТАРНИХ МІСІЙ**

Здійснено узагальнення й систематизацію сучасних підходів до проблеми подолання комунікативних бар'єрів у фахівців міжнародних гуманітарних місій, запропоновано їх класифікацію та окреслені деякі шляхи щодо їх ефективного подолання в професійній діяльності фахівців.

*Ключові слова.* Комунікативний бар'єр, психологічний бар'єр, психологічне забезпечення діяльності, міжнародна гуманітарна місія.

Обобщены и систематизированы современные подходов к проблеме преодоления коммуникативных барьеров у специалистов международных гуманитарных миссий, предложена их классификация и определены некоторые пути для их эффективного преодоления в профессиональной деятельности специалистов.

*Ключевые слова.* Коммуникативный барьер, психологический барьер, психологическое обеспечение деятельности, международная гуманитарная миссия.

**Постановка проблеми.** Впродовж останніх років Україна є однією з найактивніших держав яка приймала участь у міжнародній гуманітарній діяльності. Це стосується як збройних формувань, які систематично залучаються до участі у миротворчих операціях, так і міжнародних рятувальних операцій, до якої залучалися в основному фахівці рятувальних служб Державної служби України з надзвичайних ситуацій (ДСНС) та Державної служби медицини катастроф (ДСМК).

Аналіз професійної діяльності фахівців міжнародних гуманітарних місій підтвердив, що стрес чинники професійного середовища підсилюють свій негативний вплив на психіку фахівця, через прояви різноманітних комунікативних та психологічних бар'єрів, що спостерігаються у фахівців, які виконують завдання у відмінному від традиційного для них крос-культурному та етнокультурному середовищі.

Що у свою чергу спонукає нас до більш поглибленого вивчення зазначеної проблеми та окреслення шляхів щодо її успішного розв'язання в системі психологічного забезпечення діяльності міжнародних гуманітарних місій. Що й визначило мету написання даної статті.

**Постановка завдання.** Завдання дослідження полягає у з'ясуванні особливостей виникнення та класифікації комунікативних бар'єрів в діяльності фахівців зведених рятувальних підрозділів, що залучаються до виконання завдань у складі міжнародних гуманітарних місій з рятування постраждалого населення в наслідок різноманітних надзвичайних ситуацій та надання їм невідкладної медичної допомоги.

Л. Аверьянов (2003) відзначає, що відсутність навичок рефлексії і в результаті цього – підвищення навіювання заважають адекватному відображенню дійсності. Загальною тенденцією є звуження кількості інформації, яка сприймається особистістю, “стереотипи створюють певні комунікативні бар'єри для активного засвоєння невідомого”. За даними ЮНЕСКО, 85% працюючого населення набувають необхідні для роботи знання та вміння в рамках формального класичного навчання, що на сьогодні для повноцінного розвитку особистості та формування її успішності в реалізації поставленої мети та актуальних потреб – недостатньо.

Отже, **актуальність** вивчення проблеми подолання бар'єрів для успішної життєдіяльності фахівців різноманітних професій, особливо коли їх діяльність проходить в нестандартних (особливих) умовах та в іншому етнокультурному середовищі, на наше переконання, набуває все більшої актуальності у всіх сферах і є однією із складових успіху як організації так і окремого працівника [1, с.4,28].

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проблема подолання різноманітних комунікативних бар'єрів, як одна із характеристик проце-

су спілкування досить широко розглядалися у вітчизняних і зарубіжних дослідженнях. За всієї різноманітності соціально-психологічних явищ, погляди більшості науковців солідарні, що головним джерелом у життєдіяльності і розвитку особистості є спілкування. У спілкуванні здійснюється сприймання та розуміння між людьми, формуються засоби комунікації, такі прояви, як імітація, навіювання, засвоєння соціальних норм, традицій тощо.

Я. Український зауважує, що процес міжособистісного спілкування слугує основою і головним фактором формування соціально-психологічних явищ [2]. Задовольнити зростаюче соціальне замовлення можна за рахунок підвищення ефективності процесу навчання шляхом перегляду структури наукового знання й вироблення нових підходів до всіх рівнів освіти [4]. У нашому випадку доречно буде говорити про систему заходів з забезпечення діяльності, в тому числі і психологічного.

Особливого значення дане питання набуває в діяльності організацій та служб, яким доводиться активно шукати нові шляхи ефективної реалізації перспективних і довгострокових проектів в економіці, культурі, спорті, міжнародному співробітництві, успішної діяльності в спільних міжнародних проектах та реалізації міждержавних угод і домовленостей.

Аналіз наукових джерел з дослідження проблеми ефективної комунікації у діяльності різноманітних соціальних утворень та державних структур досліджували Г. Андрєєва, О. Бодальов, Н. Повякель, Б.Поршнев, Л. Орбан-Лембрик, С. Максименко, В. Клименко, Г.Ложкін, Л. Карамушка, О. Креденцер, О. Філь, А. Хараш, L. Neun H. Rabin та ін.; проблеми зворотного зв'язку при його порушеннях в процесі взаємодії розглядалися: М. Арутюнян, Б. Ломовим, Л. Петровською, M.Andersen W. Archibalds, R.Cohen; дослідження проблем корекції міжособистісного спілкування відображені у працях: Н. Богомолова, С. Болтівця, С.Максименко, В. Москальця, А. Коваленко, Л. Карамушка, М. Корольчук, А. Петровського, E. Aronson, C. Rogers та ін. Дослідження психологічної сумісності та подолання психологічних бар'єрів в процесі професійної взаємодії в екстремальних умовах досліджували: А. Леонтьєв, В. Ложкін, В. Моляко, А. Назаретян, О. Тімченко, Н.Оніщенко, В.Корольчук, В.Христенко, Л.Перелигіна, С.Миронець, I. Airman, W. Neythorn, E. Murgaу та ін.

Водночас, спеціальні дослідження особливостей і чинників виникнення комунікативних бар'єрів та умов їх подолання у фахівців які вимушені налагоджувати ефективну комунікацію в екстрених умовах через виконання професійних завдань у відмінному від традиційного етнокультурному середовищі нами не виявлено, що й визначило наш подальший науковий пошук.

**Виклад основного матеріалу.** Аналізуючи наукову спадщину з питань дослідження феномену виникнення та подолання комунікативних та

психологічних бар'єрів у різних вікових групах та в процесі становлення фахівців різноманітних професій, нам варто уточнити *семантичне* та *термінологічне* значення понять в рамках окресленої теми дослідження.

*Комунікація* (від лат. *communicatio* – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом лат. *communico* – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. *communis* – спільний) – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами [11].

Л. Карамушка та ін. [15, с. 132] у загальному вигляді комунікативні бар'єри пропонують визначити як перешкоди на шляху передачі інформації від комунікатора (відправник інформації) до реципієнта (одержувача).

За своїм змістом – комунікативний бар'єр, автори визначають, як один з різновидів психологічного бар'єру, психологічного стану, який виявляється у неадекватній пасивності суб'єкта, що заважає виконанню тих чи інших дій.

*Бар'єр психологічний* у психологічному словнику під загальною редакцією А.В. Петровського, М.П. Ярошевського [14] трактується як – психічний стан, який виявляється в неадекватній пасивності суб'єкта, що перешкоджає виконанню ним тих чи інших дій. Емоційний механізм такого бар'єру полягає у посиленні негативних переживань і установок – сорому, почуття вини, страху, тривоги, низької самооцінки, асоційованих із завданням (наприклад страх аудиторії тощо). У соціальній поведінці індивіда психологічний бар'єр представлений комунікативними бар'єрами (бар'єрами у спілкуванні), які виявляються у відсутності емпатій, гнучкості міжособистісних соціальних установок тощо, а також бар'єрами смисловими.

Психологічні бар'єри спілкування є об'єктом спеціальних досліджень у контексті комунікативно-інформаційних теорій, соціально-психологічної теорії та когнітивної психології (Д. Катц, Л. Лі, Г. Ласвелл, М. Андерсон, Є. Кузьмін, Б. Паригін, Б. Ломов, Я. Коломінський та ін.). Їх можна описати як суб'єктивне переживання людиною порушень у здійсненні спланованого спілкування через неприйняття партнера, нерозуміння його дій та слів, зміну комунікативної ситуації або власного психоемоційного стану тощо [14].

У психологічному словнику під редакцією С. Головіна (1997), поняття «психологічного бар'єру» пропонується розглядати як психологічний стан, що проявляється як неадекватна пасивність, що заважає виконанню певних дій. Емоційний механізм психологічних бар'єрів проявляється в підсиленні негативних переживань й установок, що асоціюються із завданням, – сорому, відчуття провини, страху, тривоги, низької самооцінки (наприклад, «страх перед публічним виступом», «страх сцени» тощо). В соціальній поведінці психологічні бар'єри представлені комунікативними бар'єрами (бар'єрами спілкування), що проявляються у відсу-

тності емпатій, в жорсткості міжособистісних соціальних установок і.т.д., а також бар'єрами смисловими [3].

М. Корнєв та А. Коваленко [5, с. 91, 93] проблему психологічних бар'єрів розглядають з позиції ефективності спілкування та налагодження ефективної комунікації. Зокрема автори зазначають, що у ході передачі й прийому інформації відбуваються її суттєві втрати. Така втрата інформації в процесі її передачі відбувається з різних причин. Це добре показує А. Моль у своїй книзі «Соціодинаміка культури» (М., 1973). Автор визначає наступні бар'єри людини на шляху налагодження її ефективної комунікації:

*По перше* бар'єр відбувається на шляху передачі певної інформації шляхом мовного апарату стає межа нашої уяви (перекодування думки в слова). При цьому втрачається до 30 % інформації.

*По друге* – активний мовний фільтр, словниковий запас комунікатора. Набуває мовних 80% тієї інформації, яка перекодована на внутрішню мову.

*По третє* – бар'єр словникового запасу реципієнта – збіг словникового запасу комунікатора та реципієнта. Залежно від словникового запасу реципієнт сприймає майже 70% висловленої інформації.

Обсяг цих втрат залежить від уміння слухати і концентрувати увагу, не дозволяючи собі відволікатися на сторонні подразники.

*Інші втрати* інформації виникають через необхідність перекладу того, що почуто, в образи уяви, тобто від здатності реципієнта розуміти значення слів. При цьому втрачається майже 60% інформації, почутої реципієнтом.

*Подальші втрати* відбуваються за рахунок обмеженості обсягу пам'яті. Не все зрозуміле залишається в пам'яті. Отже, у ході монологічного спілкування (лекція, урок) у слухачів залишається в пам'яті близько 20 % інформації.

*Наступна* група бар'єрів може виникати за умови людської комунікації, коли можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри, пов'язані з уразливими місцями в будь-якому каналі комунікації, або з помилками у кодуванні чи декодуванні. Такі бар'єри здебільшого мають соціальний або психологічний характер.

З одного боку, такі бар'єри можуть виникати через відсутність єдиного розуміння ситуації спілкування, зумовленого не просто різною «мовою», якою спілкуються учасники комунікативного процесу, а відмінностями глибшого плану. Такими відмінностями можуть бути соціальні, політичні, релігійні, професійні відмінності, які не тільки призводять до різної інтерпретації одних і тих самих понять, а й взагалі до різного світосприйняття, світорозуміння.

М. Корнєв вважає, що такі бар'єри можуть бути породжені об'єктивними соціальними причинами, приналежністю партнерів до різ-

них соціальних груп. Комунікація в такому випадку демонструє тільки те, що вона є боком спілкування. Звичайно, процес комунікації здійснюється і за наявності таких бар'єрів. Але вся ситуація комунікативного акту значно ускладнюється за цих обставин [5].

Психологічний характер виявлення бар'єрів під час комунікації може виникати внаслідок різних індивідуальних психологічних особливостей тих, хто спілкується (наприклад, скритність одного, сором'язливість іншого, наявність «акцентуованих некомунікативних рис» тощо, або через якісь особливі психологічні відносини, що склалися між партнерами (антипатія, недовіра один до одного). В такому разі досить чітко простежується і той зв'язок, який існує між спілкуванням і відносинами партнерів. Розв'язати таку проблему можливо через навчання спілкуванню шляхом використання соціально-психологічного тренінгу.

У ході комунікації відбувається не тільки передача інформації, а й соціальна орієнтація учасників. На думку Б. Поршнева, поширення інформації в суспільстві відбувається через своєрідний «фільтр» довіри чи недовіри. Цей фільтр діє так, що абсолютно істинна інформація може стати неприйнятною, а хибна – прийнятною. Психологічно важливо з'ясувати, за яких обставин той чи інший канал може бути блокований цим фільтром. Адже існують різні засоби, які допомагають прийняттю інформації, послабленню чи підсиленню дії фільтрів.

А. Брудний сутність таких засобів називає фасцинацією. Фасцинація (від англ. Fascination – зачарування) – це спеціально організовані засоби впливу для зменшення втрат семантично значущої інформації під час її сприймання реципієнтами, підвищення довіри до неї. Засоби фасцинації відіграють роль підсилювача семантично значущої інформації, створюючи їй додаткове «підґрунтя», яке частково долає фільтр недовіри. Прикладом таких засобів може бути музичний супровід повідомлення, просторовий або кольоровий супровід дії тощо.

І.Я. Глазкова (2011), найбільшою складністю у розв'язання проблеми подолання бар'єрів вважає розмежування понять «комунікативний» і «психологічний бар'єр» [9].

Досліджуючи теоретико-методологічну базу психологічної науки з вивчення проблеми подолання комунікативних та психологічних бар'єрів, ми дійшли висновку що більшість таких досліджень були спрямовані на подолання бар'єрів у міжособистісному спілкуванні, та у навчально-виховному процесі, зокрема бар'єрів у вивченні іноземної мови, незнання традицій етнокультурного середовища, відмінностей у нормативно-правових нормах законодавчих актів тощо (Г. Андрєєва, А. Арнон, В. Бенніс, Г. Гібаш, І. Глазкова, С. Миронець, А. Коваленко, Б. Паригін, К. Роджерс, Г. Шеперд, О. Тімченко та ін.).

На думку К. Роджерса, головна причина бар'єрів комунікації – це оцінка з боку партнера по спілкуванню, так званий оцінний зворотний

зв'язок. А. Аронсон дотримується думки, що комунікативні бар'єри породжені неправильною інтерпретацією намірів партнера по спілкуванню.

Так, Б. Паригін [11, с. 3, 3] вважає, що є два види комунікативних бар'єрів:

1. Бар'єри «внутрішні», котрі захищають автономію особистості та забезпечують їй відносну самостійність та індивідуальність (соціальні цінності, норми, дії), вони також пов'язані з таким особистісними особливостями, як ригідність, конформність, слабка воля тощо.

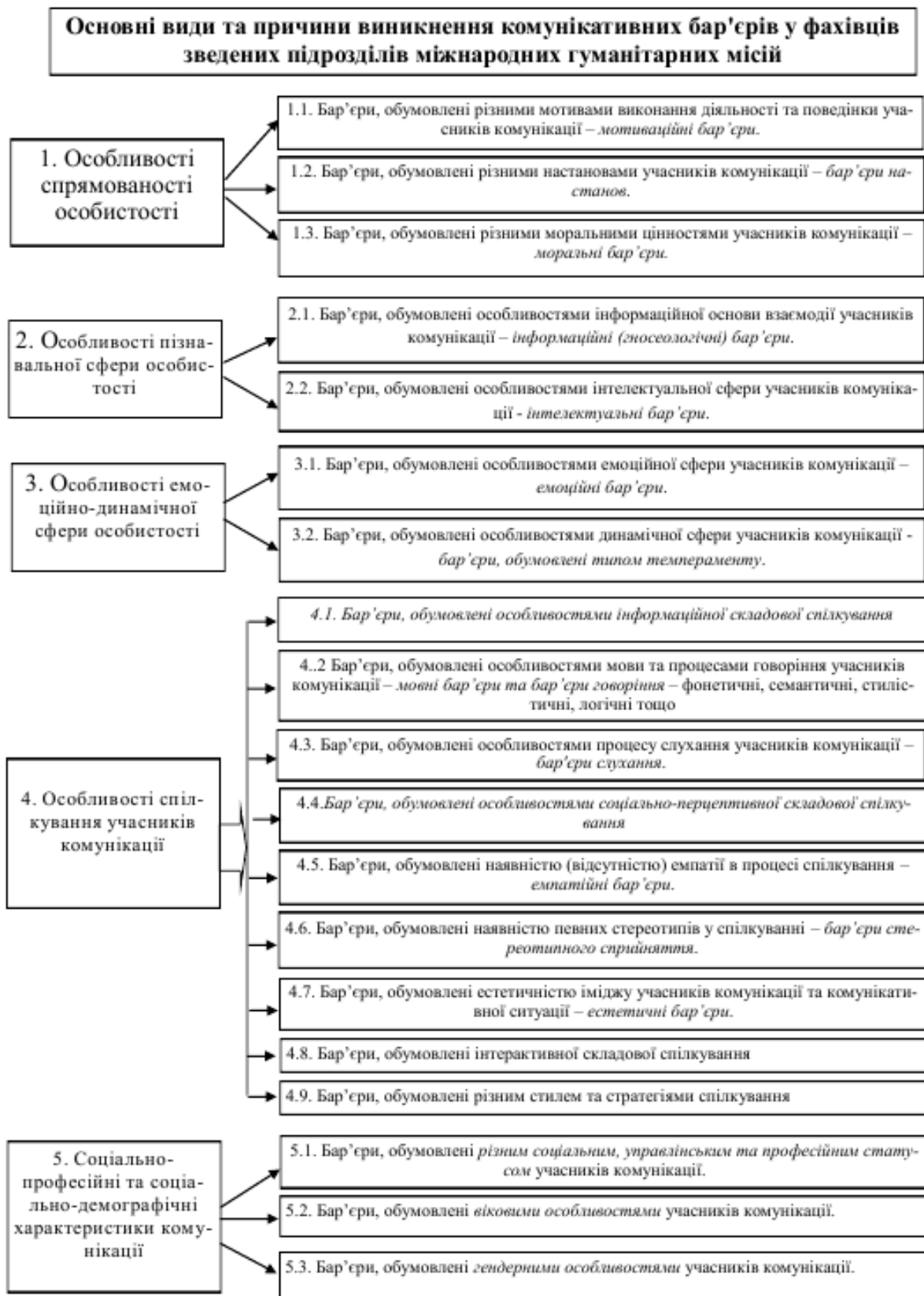
2. Бар'єри, причина яких лежить «зовні» особистості: незрозуміння з боку іншої людини, дефіцит інформації. Вони зберігають соціальну спільноту, виокремлюючи її від зовнішніх впливів (система ціннісних орієнтацій, що висуває особистість на шляху уніфікуючого тиску суспільства).

Окреме місце займають організаційні комунікативні бар'єри. Л. Орбан-Лембрик [8] виділяє мікро- і макро-бар'єри організаційної комунікації. Мікробар'єри спілкування виникають на міжособистісному рівні: у повідомленні відправника, в обміні думками, у виборі носія (електронна пошта, комп'ютер, офіційна мова тощо). Макробар'єри спілкування пов'язані із зовнішнім середовищем, у якому здійснюється управлінська комунікація, і маніфестуються у інформаційному перевантаженні, великій кількості носіїв, обмеженні обміном інформацією, вмінні користуватися інформацією. Також дослідниця виокремлює смисловий, логічний, фонетичний, семантичний та стилістичний комунікативні бар'єри [13].

Останнім часом з'явилося чимало досліджень, які довели перевагу діалогічного навчання над монологічним. Діалог є основою будь-якого творчого процесу. З цих позицій необхідно зупинитися на аналізі бар'єрів, що характеризують діалогічну взаємодію. Бар'єри діалогічної взаємодії ми визначаємо як перешкоди, що заважають реалізації діалогічних відношень між партнерами, і перепони, що утруднюють підвищення ефективності діалогу. Основні бар'єри діалогічної взаємодії умовно ділять на декілька груп.

На основі вивчення літературних джерел та власного теоретичного аналізу автори навчального посібника «Технології роботи організаційних психологів» підготовленого за загальною редакцією Л. Карамушки [15, с.134] запропонували класифікацію основних комунікативних бар'єрів, що виникають в діяльності організації за індивідуально-психологічними, соціально-професійними та соціально-демографічними особливостями учасниками комунікації.

Опираючись на дослідження вчених лабораторії організаційної психології Інституту психології ім. Г.С. Костюка, та базуючись на вивченні комунікативних деструкцій у фахівців міжнародних гуманітарних місій нами запропоновано схему проявів комунікативних бар'єрів (рис. 1).



**Рисунок 1 – Основні види та причини виникнення комунікативних бар'єрів у фахівців зведених підрозділів Міжнародних гуманітарних місій**



**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Отже, у сучасній психологічній науці представлено різні види класифікацій бар'єрів комунікації, не зважаючи на те, що в їх основі лежать різні критерії, вони мають багато спільного із тими, що виникають у фахівців міжнародних гуманітарних місій. У межах нашого дослідження, вважаємо доцільним вивчення комунікативних бар'єрів, що проявляються у рятувальників на внутрішньо особистісному та міжособистісному рівнях. Перспективу подальшого дослідження вбачаємо в розробці програми подолання комунікативних та психологічних бар'єрів у фахівців зведених рятувальних підрозділів міжнародних гуманітарних місій, діяльність яких відбувається в іншомовному, та відмінному від традиційного етнокультурному середовищі.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Аверьянов Л. Я. Интернет как форма дистанционного обучения / Л. Я. Аверьянов, А. В. Рунов / Информационные технологии. – 2003. – № 4. – С. 25–31.
2. Трофімов Ю. Л. Психологія : [підручник] / Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін.; за ред. Ю. Л. Трофімова. – 5 – те вид. – К. : «Либідь», 2005. – С. – 446.
3. Словарь практического психолога / сост. С. Ю. Головин. – Минск : Харвест, М. : ООО «Издательство АСТ», 2001. – С.– 46.
4. Корнєв М. Н. Соціальна психологія: Підручник. / М.Н. Корнєв, А.Б.Коваленко. К, 1995. – 304 с.
5. Яковлева Н. В. Психолого-педагогічні умови подолання комунікативних бар'єрів у процесі вивчення іноземної мови : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 – педагог. вік. психологія» / Яковлева Наталія Валеріївна. – К., 2003. – 16 с.
6. Андреева Г. М. Социальная психология : [учебник для высших учебных заведений] / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 1999. – 376 с.
7. Психологический словарь / под общей ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского / 2 – е издание, исправленное и дополненное – М. : Политиздат, 1990. – 449 с.
8. Парыгин Б. Д. Проблема опосредованности в социальной психологии // Методические проблемы социальной психологии / под ред. Е. В. Шороховой. – М. : Наука, 1975. – С.31–34.
9. Глазкова І. Я. Комунікативні бар'єри: сутність, причини появи, типологія. С. – 250 – Гуманізація навчально-виховного процесу [текст] І. Я. Глазкова, Випуск ІV. Частина І, Слов'янськ – 2011. – С. 250–258.
10. Філоненко М. М. Психологія спілкування : [підручник] / М. М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – С. 61.
11. Интернет ресурс : <http://uk.wikipedia.org/wiki/Комунікація>
12. Интернет ресурс : О. Л. Шквир Модель підготовки учителів сучасної школи /<http://studentam.net.ua/content/view>

13. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : [посібник] / Л.Е. Орбан-Лембрик – К. : Академвидав, 2003. – 448 с.

14. Психология : словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М.П. Ярошевского. – М., 1990.

15. Технології роботи організаційних психологів : [навчальний посібник / за наук. ред. Л. М. Карамушки]. – К. : Фірма «ІНКОС», 2005. – С. 192–214.

**УДК 159.922.7-058. 55**

*Михайлишин У.Б., к. психол. н., доцент кафедри психології та педагогіки ДВНЗ «Ужгородський національний університет»*

### **ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВІВ ТРИВОЖНОСТІ НЕПОВНОЛІТНІХ ДЕЛІНКВЕНТІВ**

У статті здійснено теоретичний аналіз різних поглядів на сутність тривожності. Розглянуті особливості структури та рівня тривожності неповнолітніх делінквентів у порівнянні з правослухняними підлітками.

*Ключові слова:* неповнолітній делінквент, підліток, шкільна тривожність, самооцінна тривожність, міжособистісна тривожність, загальна тривожність, страх.

В статье осуществлен теоретический анализ разных взглядов на сущность тревожности. Рассмотрены особенности структуры и уровня тревожности несовершеннолетних делинквентов в сравнении с правопослушными подростками.

*Ключевые слова:* несовершеннолетний делинквент, подросток, школьная тревожность, самооценочная тревожность, межличностная тревожность, общая тревожность, страх.

**Постановка проблеми.** Проблема тривожності як психологічної особливості особистості неповнолітніх делінквентів є актуальною і викликає значний інтерес у дослідників.

Підвищена тривожність як і інші емоційні розлади і порушення поведінки характерна для підліткового віку. Це обумовлене тим, що підлітковий вік – один з вирішальних етапів постнатального онтогенезу, що визначає подальший розвиток організму. Це час зростання, пізнання світу; у цей період життя спостерігається не лише фізіологічне дозрівання і формування організму, але й становлення особистості, характеру, звичок, поглядів молодого людини.

Причини тривожності різноманітні: це й різка зміна умов життя й спілкування, емоційна нестійкість, що характерна для підліткового віку, вибір майбутньої професії, установа взаємин із протилежною стат-