

Москальова А.С.

Університет менеджменту освіти

НАПН України

ПІДГОТОВКА КЕРІВНИКІВ ЗАГАЛЬНООСВІТНІХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ ДО КОНСТРУКТИВНОГО ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ НА ОСНОВІ КОМПЕТЕНТНОГО ПІДХОДУ

Стаття присвячується актуальній проблемі сучасності — підготовці керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Окремим аспектом виділено проблему комплексного підходу до конструктивного подолання комунікативних бар'єрів в управлінській діяльності. Проаналізовано різні підходи стосовно сутності комунікативних бар'єрів, представлено психологічну характеристику.

Ключові слова: *комунікативні труднощі, комунікативні ускладнення, бар'єри, психологічні бар'єри, комунікативні бар'єри, комунікативні порушення, комунікативні бар'єри керівників загальноосвітніх навчальних закладів.*

Постановка проблеми

Актуальність робіт, спрямованих на подолання психологічних труднощів у складних умовах діяльності, підкреслювали праці І.Атватер, О.Жирун [7], І.Калинич [9], С.Резніка [19], Н.Яковлевої [25] та ін. Проте всі ці дослідження більшою мірою стосуються вчителів. Саме проблема психологічних бар'єрів у вітчизняній психології останнім часом почала розглядатися у зв'язку з інноваційними процесами в освіті, педагогічній діяльності, управлінні (О.Головаха [4], Л.Дунець [6], Л.Орбан-Лембрик [15], В.Семиченко [20] та ін.). Великий внесок для розкриття генезису психологічних бар'єрів становлять праці, спрямовані на вивчення психічних станів та емоційної стійкості керівників загальноосвітніх навчальних закладів в умовах непередбачуваних ситуацій (О.Бондарчук [2], Л.Карамушка [8], Г.Федосова [23]). Проте ряд авторів (О.Бондарчук [2], Л.Карамушка [8], В.Семиченко [22], Г.Федосова [23]) серед психологічних бар'єрів виділяють різноманітні види: *комунікативні бар'єри (бар'єри в спілкуванні)*, які проявляються у відсутності емпатії, гнучких міжособистісних соціальних установок тощо; *сміслові бар'єри* тощо. Саме одному з видів психологічних бар'єрів — комунікативному — присвячено наше дослідження.

Важливим завданням є також вивчення особливостей комунікативних бар'єрів та їх впливу на професійну діяльність керівників загальноосвітніх навчальних закладів, які відповідають не тільки за виконання своїх профе-

сійних обов'язків, а й за інших людей, чиї інтереси вони захищають. Тому дуже важливим завданням є підготовка керівників навчальних закладів до здатності завчасно виявляти як у себе, так і в інших учасників навчально-виховного процесу труднощі, помилок, напружених психічних станів, бар'єрів та позбуватися їх.

Теоретична й практична актуальність теми дослідження обумовлена відсутністю в сучасній психології системних досліджень щодо характеристик особливостей комунікативних бар'єрів у професійній діяльності керівників загальноосвітніх навчальних закладів, їх специфіки на різних етапах професійного становлення й розвитку особистості керівника. Недостатня розробленість типів комунікативних бар'єрів у професійній діяльності керівників загальноосвітніх навчальних закладів, зокрема, та їх значимість для практики визначили вибір теми статті. Теоретично актуальність теми визначається необхідністю подолання фрагментарності даних у сучасній психології про комунікативні бар'єри, створенням теоретичних засад про види й механізми комунікативних бар'єрів у професійній діяльності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. У нашому дослідженні підготовка розглядається саме через формування психологічної компетентності керівників загальноосвітніх навчальних закладів до конструктивного подолання комунікативних бар'єрів. Психологічна компетентність передбачає комплекс знань, умінь, навичок, мотивів та особистісних якостей, який забезпечує ефективне управління в організації. Структура *психологічної компетентності керівників загальноосвітніх навчальних закладів* виступає складним, багатоаспектним особистісним новоутворенням, яке містить функціонально пов'язані між собою та взаємозумовлені компоненти: а) *мотиваційний* (сукупність мотивів, адекватних цілям та завданням управлінської діяльності щодо конструктивного подолання комунікативних бар'єрів); б) *когнітивний* (сукупність знань про сутність та особливості комунікативних бар'єрів); в) *операційний* (сукупність умінь та навичок, які забезпечують конструктивне подолання комунікативних бар'єрів); г) *особистісний* (сукупність особистісних якостей, які сприяють успішному подоланню комунікативних бар'єрів).

Метою роботи є розкриття специфіки видів, типів комунікативних бар'єрів, виявлення їх психологічних особливостей, підвищення компетентності керівників загальноосвітніх навчальних закладів щодо конструктивного подолання цих комунікативних бар'єрів.

Виклад основного матеріалу

Аналіз наукової літератури надав можливість виявити сутнісні ознаки комунікативних бар'єрів з метою поширення їх серед керівників загальноосвітніх навчальних закладів.

Завдяки науковому пошуку було з'ясовано, що проблема комунікативних

бар'єрів в останні роки знайшла відображення в працях О.Жирун [7], І.Калинич [9], С.Резніка [19], Н.Яковлевої [25] та ін.

У психологічному словнику *комунікативні бар'єри* розглядають як перешкоди на шляху поширення та розуміння інформації, котрі виникають через неправильні взаємини між людьми, через соціальні, політичні, моральні, професійні, а також індивідуальні розбіжності [18].

Так, на думку В.Кунициної, Н.Казаринова, В.Погольша, серед низки термінів, які визначають *ускладнення спілкування*, досить часто у повсякденній та науковій мові автори використовують деякі інші терміни: «порушення», «дефекти», «збої», «розлади», «перепони» та «власне ускладнення» [11; 12].

З метою термінологічного впорядкування Г.Федосова у своєму дисертаційному дослідженні на основі теоретичного аналізу літератури розмежувала такі три основні поняття: «порушення», «ускладнення» та «бар'єри» [23]. Автор зазначає, що середню позицію між порушеннями та ускладненнями спілкування посідають *комунікативні бар'єри* — абсолютні чи відносні перепони на шляху ефективного спілкування, які суб'єктивно переживаються чи є реально присутніми в ситуаціях спілкування, і які обумовлені мотиваційно-операціональними, індивідуально-психологічними та соціально-психологічними особливостями учасників спілкування [23]. Автор робить висновок, що комунікативні бар'єри «витікають» з комунікативних порушень і можуть викликати комунікативні ускладнення.

Такої ж думки дотримуються інші автори [5; 9; 15; 17], які вказують, що порушення, перешкоди, ускладнення і комунікативні бар'єри є синонімами (табл. 1).

Таблиця 1

Розмежування поглядів стосовно комунікативних бар'єрів

Основні психологічні ознаки комунікативних бар'єрів	Автори
1	2
вторинні неусвідомлені проблеми в спілкуванні	Є.Залюбовська [17]
перешкоджають успішній взаємодії та спілкуванню (на стадії здійснення контакту це насамперед недостатнє володіння соціальними техніками ведення бесіди)	В.Куницина, Н.Казаринова, В.Погольша [9]
а) перешкоди, пов'язані з особистісними характеристиками учасників взаємодії: зовнішність (фізична врода, естетичні якості), вираз очей та обличчя (міміка, пропорційність тощо), інтелект; б) перешкоди, викликані організаційними аспектами комунікативного процесу (перериванням та відволіканням партнерів по спілкуванню, припинення відеозапису з технічних причин тощо); в) перешкоди, спричинені змістом повідомлень (коли невербальні сигнали не відповідають словам повідомлення)	Л.Орбан-Лембрик [15]

Продовження таблиці 1

1	2
різновид психологічного бар'єру, що розуміється як перешкода, яка виникає на шляху передачі інформації від комунікатора (відправника інформації) до реципієнта (її одержувача)	Л.Карамушка, Г.Федосова [8; 23]

Отже, підтримуючи думку зазначених авторів [2; 8; 9; 15; 17; 23] та визначення Г.Федосової, можна відмітити, що комунікативний бар'єр є складовою психологічного бар'єру і розуміється як перешкода, яка виникає на шляху передачі інформації від комунікатора (відправника інформації) до реципієнта (її одержувача).

Наявність у сучасній психологічній літературі досить чисельної та різноманітної класифікації видів бар'єрів вказує на відсутність єдиної чіткої усталеної загальноприйнятої класифікації. Характеристика основних видів комунікативних бар'єрів залежить від поглядів авторів, які її надають. Розглянемо деякі з них.

За класифікацією Б.Паризіна [16], існують два види комунікативних бар'єрів:

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

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

За класифікацією О.Саннікової [21], теж виділяються дві основні групи комунікативних бар'єрів:

1. Бар'єри, що виникають у зв'язку зі змістовним моментом (уміння, навички спілкування, розуміння партнера, зміст інформації, мета та мотиви спілкування, особистісні особливості тощо).

2. Бар'єри, що виникають у зв'язку з процесуальними, формально-динамічними характеристиками спілкування (важко встановити контакт, включитися до бесіди, вийти з неї, заважає замкненість, відсутність ініціативи, страх перед великою незнайомою аудиторією тощо).

Класифікація Є.Рогова [20] містить такі комунікативні бар'єри:

1. нерозуміння (фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні);
2. соціально-культурних відмінностей (статусних, релігійних, політичних, професійних);

3. ставлення (які залежать від авторитету комунікатора — чим вищий авторитет, тим нижчий бар'єр);

4. смислові;

5. техніки та навичок спілкування.

Класифікація за Ю.Чуфаровським [24] містить комунікативні бар'єри, які заважають ефективному спілкуванню:

1. несумісності — біологічної, психологічної, національної, релігійної;

2. перенасичення — через надмірну активність комунікатора з залучення партнера до спілкування, без урахування його індивідуально-психологічних особливостей;

3. недовіри, підозри;

4. ворожнечі;

5. індиферентного ставлення до реципієнта.

Тобто виділені види комунікативних бар'єрів в управлінській діяльності керівників загальноосвітніх закладів заважають вчасно встановити контакт, створюють вакуумне середовище, якому притаманні замкненість, відсутність ініціативи, невизначеність у стосунках тощо.

Класифікація О.Луп'яна [13] нараховує шість комунікативних бар'єрів: характеру (темперамент, акцентуація, спрямованість); невротичний; сталих негативних емоцій (страждання, страх, сором та провина, відраза); сприйняття (мови, установки); техніки та навичок спілкування; незнання. Подана класифікація спирається на індивідуально-типологічні ознаки комунікативних бар'єрів, що дає змогу прослідкувати глибинні труднощі особистості. Знання таких характеристик комунікативних бар'єрів може допомогти пояснити різні специфічні особливості поведінки суб'єктів спілкування та віднайти вихід із ситуації невизначеності, яка виникла.

Деяка інша характеристика комунікативних бар'єрів подається *Є.Головахою та Н.Панінім* [4]. Виділяються естетичні, інтелектуальні, моральні, емоційні, емпатійні, характерологічні, культуральні, вікові бар'єри та бар'єри стереотипізації тощо.

Узагальнюючи *погляди Є. Головахи та Н. Паніної* [4], *А. Потеряхіна* [17], можна виділити такі типи комунікативних бар'єрів: 1) естетичні; 2) інтелектуальні: а) фонетичні; б) семантичні; в) стилістичні; г) логічні; д) бар'єри особливостей інтелектуального процесу; 3) соціально-культурні: а) етичні; б) рольові; в) бар'єри неавторитетності; г) світоглядні бар'єри; 4) мотиваційні; 5) моральні; 6) емоційні; 7) бар'єри слухання.

Автори надали класифікацію комунікативних бар'єрів за декількома критеріями спілкування, а саме: пізнавальними, емоційно-регулятивними та культу-

ральними. Це, на нашу думку, вказує на наявність комунікативних бар'єрів соціально-психологічного спрямування, що свідчить про наявність як соціальних (належність партнерів до різних соціальних груп), так і суто психологічних бар'єрів (викликаних індивідуально-психологічними особливостями партнерів).

Т.Глушакова описала п'ять сфер, у яких виникають комунікативні бар'єри [3]:

1. Сфера міжособистісних стосунків: а) емоційна комунікація; б) некооректна комунікація; в) особисті упередження; г) негативна спрямованість поведінки; д) рольова конфронтація.

2. Сприйняття та розуміння: а) нестача інформації; б) квазі- та дезінформація; в) відмінності у сприйнятті та обробленні інформації; г) розбіжності у підходах та процесах прийняття рішень.

3. Сфера інтересів: а) матеріальні; б) процедурні; в) психологічні.

4. Соціальні структури, фізичний простір: а) структура влади; б) організаційні структури; в) комунікативні структури; г) структури середовища та функціонування; д) екологічні структури; е) структури часу; є) світові та державні структури.

5. Сфера світогляду, цінностей і норм: а) соціально-культурні норми; б) традиції; в) цінності соціуму; г) особистісні цінності; д) загальнолюдські цінності.

Тут ми бачимо розмежування середовищ, де виникають комунікативні бар'єри, на три таких умовні сфери: внутрішньоособистісна; матеріального середовища; міжособистісна.

Г.Федосова вказує на те, що іноді вивчаються комунікативні бар'єри за якимось *одним*, уніфікуючим критерієм. Так, наприклад дослідниця вказує, що *В.Кан-Калик* [10] описує комунікативні бар'єри, пов'язані з *настановами* особистості.

1. Бар'єр упередженості та безпричинної негативної настанови.

2. Бар'єр негативної настанови, яку ввів у досвід комунікатора хтось із людей (повідомив йому негативну інформацію).

3. Бар'єр «страху» контакту з людиною, причиною якого є тривога, що спілкування не буде успішним.

4. Бар'єр «очікування нерозуміння».

5. Бар'єр «неправильних стереотипів».

6. Бар'єр «віку» — між різними віковими категоріями. Прикладом такого бар'єру може виступати бар'єр між батьками і дітьми. За класифікацією *В.Кан-Калика*, бар'єри мають такі різновиди:

6.1. Бар'єр «зайнятості» (батьки завжди зайняті якоюсь діяльністю, їм ніколи звертати увагу на дітей).

6.2. Бар'єр «дорослості» — зрозуміти дітей батькам заважає їхній власний вік, так звана висота дорослості.

6.3. Бар'єр «старого стереотипу» — батьки не помічають вікової динаміки особистості своєї дитини.

6.4. Бар'єр традицій виховання — батьки прагнуть механічно запроваджувати та виконувати у своїй сім'ї ті форми, методи та засоби виховання, що панували в їхніх сім'ях у період їхнього дитинства.

6.5. Бар'єр дидактизму — характеризується постійним, з кожної нагоди повчанням власних дітей.

Такі бар'єри можна віднести до бар'єрів, обумовлених різними установками учасників комунікації — так звані бар'єри установок [8; 23].

Як стверджують *Дж.Ньюстром та К.Девіс* [14], існують три типи комунікативних бар'єрів:

1. Особистісні — ті, що виникають через людські емоції, системи цінностей співрозмовників, невміння слухати, а також через расові, освітні, гендерні, соціально-економічні, статусні відмінності.

2. Фізичні — ті, що виникають у матеріальному середовищі комунікації (через шум, відстань між учасниками комунікативного процесу, стіни чи статичні перешкоди).

3. Семантичні — ті, що виникають на основі обмеженості символів, які ми використовуємо в комунікації. Символи зазвичай багатозначні, але ми маємо вибрати єдине, визначене і прийнятне саме в цій комунікативній ситуації значення, інакше виникає незрозуміння. Якщо виникають сумніви, треба звертатися до подальшої необхідної інформації. Обидві сторони комунікації мусять не тільки знати значення слів мови, а й інтерпретувати їх у контексті використання (тон, гучність, невербальні жести тощо).

Така характеристика комунікативних бар'єрів вказує на соціально-статусний аспект управлінської діяльності і вимагає від керівників загальноосвітніх закладів внутрішніх зусиль для забезпечення ефективного спілкування.

Отже, наведені класифікації комунікативних бар'єрів сприятимуть виокремленню ознак сутності комунікативних бар'єрів як загалом особистості, так і безпосередньо керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Знання психологічних характеристик комунікативних бар'єрів сприятиме підвищенню психологічної компетентності керівників загальноосвітніх навчальних закладів.

Висновки

Отже, з'ясовано, що *комунікативний бар'єр* розуміється як різновид психологічного бар'єру і розглядається як перешкода, яка виникає на шляху передачі інформації від комунікатора (відправника інформації) до реципієнта (її одер-

жувача). Зазначено існування різноманіття видів, типів комунікативних бар'єрів, що вказує на відсутність єдиної чіткої усталеної загальноприйнятої класифікації. Це призводить до виникнення чисельної кількості характеристик комунікативних бар'єрів, що вказує на утруднення їх виявлення та актуальність дослідження. Акцентовано увагу на тому, що використання компетентнісного підходу під час підготовки керівників загальноосвітніх навчальних закладів сприятиме конструктивному подоланню комунікативних бар'єрів в управлінській діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Атватер И.Я. Вас слушаю: советы руководителю, как правильно слушать собеседника / И.Я.Атватер; пер. с англ. — М.: Экономика, 1984. — 112 с.
2. Бондарчук О.І. Соціально-психологічні основи особистісного розвитку керівників загальноосвітніх навчальних закладів у професійній діяльності: монографія / О.І.Бондарчук. — К.: Наук. світ, 2008. — 318 с.
3. Глушакова Т.И. Переговоры: эффективное «ты – я» взаимодействие: метод. пособие / Т.И.Глушакова. — М., 1991. — 152 с.
4. Головаха Е.И. Психология человеческого взаимопонимания / Е.И.Головаха, Н.В.Панина. — К.: Политиздат, 1989. — 189 с.
5. Дональдсон М.К. Умение вести переговоры для «чайников» / М.К.Дональдсон. — К., М.: Диалектика, 1998. — 317 с.
6. Дунець Л.М. Психологія спілкування: навч. посіб. для студ. спец. «Соціальна педагогіка» та «Практична психологія» / Л.М.Дунець. — Хм.: ТУП, 2003. — 142 с.
7. Жирун О.А. Социально-психологическая характеристика барьеров в профессиональном общении редактора с автором / О.А.Жирун // зб. наук. праць. — К.: ІВЦ Політехніка, 2001. — № 1. — С. 93–98.
8. Карамушка Л.М. Психологія управління: навч. посіб. / Л.М.Карамушка. — К.: Міленіум, 2003. — 344 с.
9. Калинич І. Психологія ділового спілкування / І.Калинич. — Ужгород : Мистецька лінія, 1999. — 112 с.
10. Кан-Калик В.А. Грамматика общения / В.А.Кан-Калик. — Грозный: Чечено-Ингушское издательство, 1988. — 72 с.
11. Куницына В.Н. Межличностное общение: учеб. для вузов / В.Н.Куницына, Н.В.Казаринова, В.М.Погольша. — СПб.: Питер, 2002. — 544 с.
12. Куницына В.Н. Нарушения, барьеры, трудности межличностного неформального общения / В.Н.Куницына // Актуальные проблемы теории и практики / под ред. А.А.Крылова. — СПб.: Питер, 1995. — С. 70–136.
13. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я.А.Лупьян. — Мн.: Высш. шк., 1986. — 206 с.

14. Ньюстром Дж. В. Организационное поведение / Дж.В.Ньюстром, К.Дэвис / под ред. Ю.Н.Каптуревского; пер. с англ. — СПб.: Питер, 2003. — 448 с.
15. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: посіб. / Л.Е.Орбан-Лембрик. — К.: Академвидав, 2003. — 568 с.
16. Парыгин Б.Д. Психологический барьер и его природа // Социальная психология и философия / под ред. Б.Парыгина. — Л.: ЛГПИ, 1975. — Вып. 3. — С. 3–13.
17. Потеряхин А.Л. Психология управления: основы межличностного общения / А.Л.Потеряхин. — Н.: Вира. – Р., 1991. — 384 с.
18. Психологический словарь / под ред. В.В.Давыдова, А.В.Запорожца, Б.Ф.Ломова и др. / Науч.-исслед. ин-т общей и пед. психологии Акад. пед. наук СССР. — М.: Педагогика, 1983. — 448 с.
19. Резник С.Н. Необходимость обучения будущих инженеров — руководителей преодоления барьеров понимания / С.Н.Резник // Вісник Національного техніч. ун-ту України «КПІ»: філософія, психологія, педагогіка: зб. наук. праць. — К.: ІВЦ Політехніка, 2001. — № 3. — С. 124–127.
20. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И.Рогов. — М.: ВЛАДОС, 2001. — 336 с.
21. Санникова О.П. Дифференциальный подход в изучении трудностей в общении / О.П.Санникова // Психология педагогического общения: тезисы докладов науч.-практ. конф. — Кировоград, 1990. — 236 с.
22. Семиченко В.А. Психология общения / В.А.Семиченко. — К.: Магістр-S, 1997. — 152 с.
23. Федосова Г.Л. Соціально-психологічні умови подолання комунікативних бар'єрів студентської молоді: автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.05: соціальна педагогіка / Г.Л.Федосова. — К., 2007. — 20 с.
24. Чуфаровский Ю.В. Общение: наука и культура / Ю.В.Чуфаровский. — Ташкент: Узбекистан, 1986. — 87 с.
25. Яковлева Н.В. Психолого-педагогічні умови подолання комунікативних бар'єрів в процесі вивчення іноземної мови: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / Н.В.Яковлева / Національний педагогічний ун-т ім. М.П.Драгоманова. — К., 2003. — 20 с.

Статья посвящена изучению актуальной проблемы современности — подготовке руководителей общеобразовательных учреждений. Отдельным аспектом выделяется проблема комплексного подхода к конструктивному преодолению коммуникативных барьеров в управленческой деятельности. Проанализированы разные подходы относительно сущности коммуникативных барьеров, представлена их психологическая характеристика.

Ключевые слова: коммуникативные трудности, коммуникативные осложнения, барьеры, коммуникативные барьеры, психологические барьеры, коммуникативные нарушения, коммуникативные барьеры руководителей общеобразовательных учебных заведений.

In article the attention to studying of an actual problem of the present — preparation of heads of general educational establishments is removed. The separate aspect allocates a problem competitive the approach to constructive overcoming communicative barriers in administrative activity. In articles different approaches concerning essence of communicative barriers are analyses, is submitted their psychological characteristic.

Key words: communicative difficulties, communicative complications, barriers, communicative barriers, psychological barriers, communicative infringements, communicative barriers of heads of general educational institutions.