

Попель М. В.

Студентка групи МІ-08-1

Криворізький державний

педагогічний університет

### **Гендерні та вікові особливості комунікативних бар'єрів**

Кожна людина містить у собі цілий світ, з найрізноманітнішими переживаннями, вічними проблемами, радощами та страхами. Як виразити точніше те, що ти відчуваєш в даний момент? Не завжди це вдається зробити досить влучно. Більшість конфліктів трапляються саме через непорозуміння між співрозмовниками, через різноманітні бар'єри.

Перш ніж розкрити особливості класифікації такого поняття як «комунікативний бар'єр» хотілось би спочатку розкрити саму сутність даного поняття, щоб розуміти з чим саме нам надалі доведеться працювати.

В «Словнику конфліктолога» ми зустрічаємо наступне означення:

«Бар'єри комунікацій (від фр. *barre*гі - перешкода) – суперечності та непорозуміння, що пов'язані не зі спотворенням інформації чи її браком, а з невмінням чи небажанням відчути іншу людину, перейнятися її потребами та переживаннями. Розбіжності виникають через бажання нав'язати своє бачення ситуації. Часто перешкодою на шляху до розуміння є побоювання загубити вплив (над людиною, групою)» [4, с. 34].

Оскільки сама суть поняття «комунікативний бар'єр» розкрита досить широко, існують різні підходи до класифікації комунікативних бар'єрів. Розглянемо класичний підхід до класифікації комунікативних бар'єрів.

Соколов А.В., наприклад, поділяє усі комунікативні бар'єри на чотири класи [26]:

1. Технічний бар'єр. Це можуть бути шуми радіостанцій, перешкоди в аудіо та відео зв'язку, телезв'язку та інше.
2. Міжмовний бар'єр. Даний вид бар'єру виникає в зв'язку неспівпадання мовних одиниць, знаків, позначень, знакових систем.

3. Соціальний бар'єр. Як приклад, часто приводять непорозуміння між старшим та молодим поколіннями, між класові непорозуміння, непорозуміння між керівником та підлеглим тощо.

4. Психологічний бар'єр. В результаті утворення даного бар'єру, в свідомості співрозмовників формуються хибні уявлення про один одного, що впливає на подальше розгортання діалогу, розмови, адже змінюється і саме ставлення до свого опонента.

Оскільки комунікативні бар'єри негативно впливають на емоційне самопочуття людини та продуктивність праці, тому метою нашого дослідження було виявлення гендерних та вікових особливостей комунікативних бар'єрів, за допомогою методики «Умеете ли вы слушать?» [25, с. 678], та загальні шляхи подолання комунікативних бар'єрів.

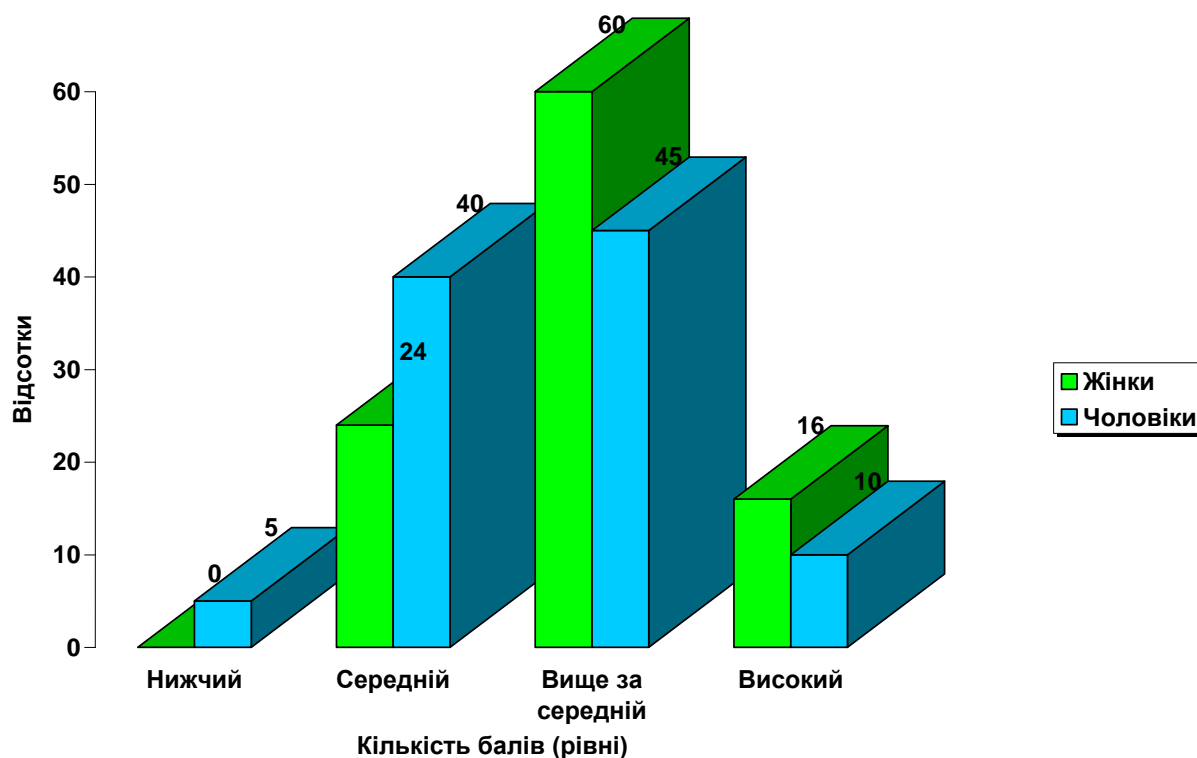
Дослідження проводилось серед співробітників відкритого акціонерного товариства «Дизельний завод» міста Кривого Рогу, у вересні місяці 2010 року, в спеціально створеній для цього експериментальній групі.

В першу чергу усі бланки були розподілені за гендерним критерієм. На основі нових даних була складена таблиця «Гендерні особливості проявів комунікативних бар'єрів » (табл.1) та діаграма «Прояви комунікативних бар'єрів у різних гендерних групах» (Рис.1).

Гендерні особливості проявів комунікативних бар'єрів Табл. 1

Кількість балів (рівні)	Жінки		Чоловіки	
	Кількість	%	Кількість	%
Нижчий	0	0	1	5
Середній	6	24	8	40
Вище за середній	15	60	9	45
Високий	4	16	2	10

Рис.1 Прояви комунікативних бар'єрів у різних гендерних групах



Як ми бачимо з утвореної таблиці та діаграми значна кількість комунікативних бар'єрів виникає в чоловіків – 5 % (14 – 20 балів) в той час, як у жінок зовсім відсутні значні проблеми в спілкуванні. Трохи менша кількість непорозумінь у процесі спілкування у жінок виражена у 24 %, а у чоловіків в 40 %. Як гарний співрозмовник показали себе 60% жінок та 45 % чоловіків. У даної групи іноді виникають комунікаційні бар'єри, але вони не такі значні як в першому випадку (для тих учасників, котрі набрали 14 – 20 балів). Майже відсутні (або й зовсім відсутні) комунікаційні бар'єри у 16 % жінок та 10 % чоловіків. Найбільша кількість комунікативних бар'єрів виявлена у чоловіків. У жінок також виявлені комунікативні бар'єри, але в значно меншій мірі.

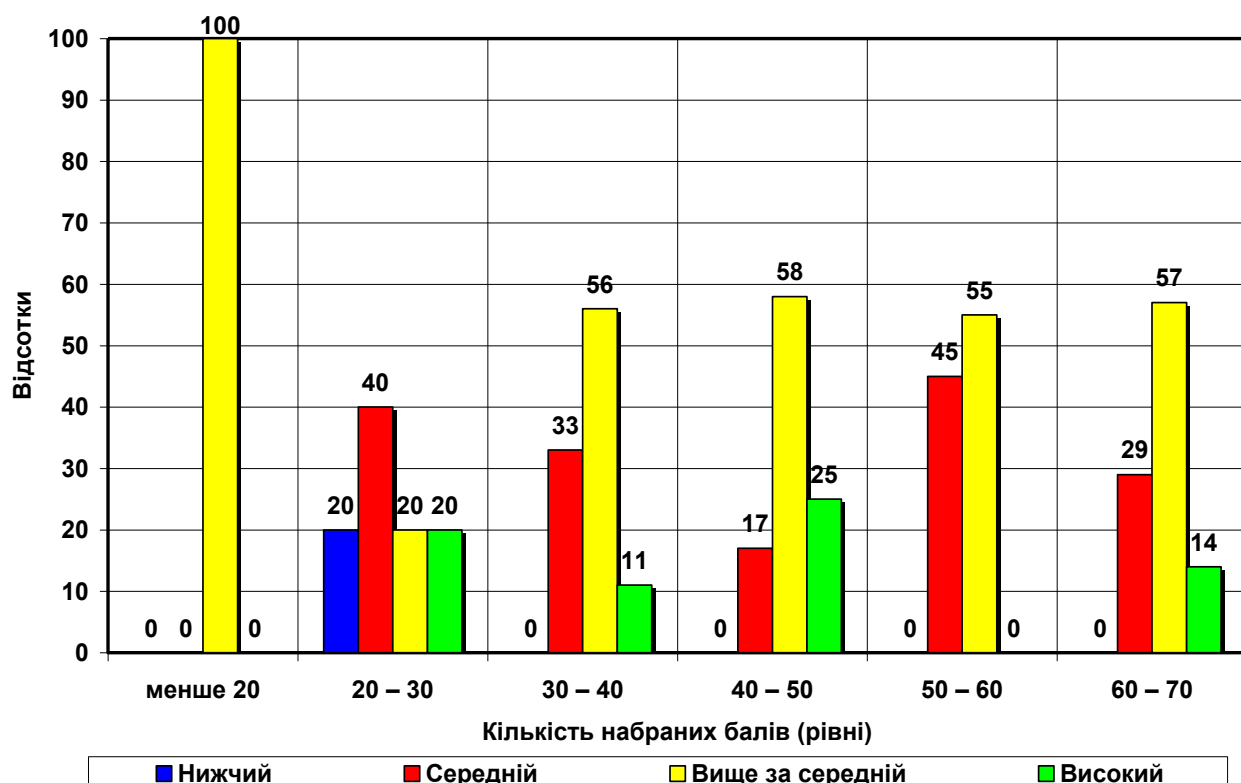
Тепер спробуємо проаналізувати бланки з відповідями згідно вікового критерію розподілення. В результаті кількісного та якісного аналізу одержаних даних побудуємо таблицю «Вікові особливості проявів комунікативних бар'єрів» (табл.2) та діаграма «Прояви комунікативних бар'єрів у різних вікових групах» (Рис.2).

Кількість набраних балів (рівні)	Вікові групи											
	менше 20		20 – 30		30 – 40		40 – 50		50 – 60		60 – 70	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
Нижчий	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Середній	0	0	2	40	3	33	2	17	5	45	2	29
Вище за середній	1	100	1	20	5	56	7	58	6	55	4	57
Високий	0	0	1	20	1	11	3	25	0	0	1	14

Отже, аналізуючи таблицю та діаграму, можна помітити певну динаміку ступеня утворення комунікаційних бар'єрів. Ми не будемо розглядати ту вікову підгрупу, що зазначена на діаграмі, як «менше 20 років», оскільки вона не дає об'єктивної картини, в зв'язку з недостатньою кількістю учасників (1 чоловік). Ми бачимо, що лише у віковій підгрупі від 20 до 30 років наявний високий ступінь утворення конфліктних ситуацій (20 %). В усіх інших підгрупах даний показник зовсім відсутній, а отже дорівнює нулю. Наявність певних комунікаційних бар'єрів, які зосереджені в меншій мірі в даній віковій підгрупі виявлено 40 %. Але в наступних вікових

підгрупах даний показник дещо спадає (від 30 до 40 років – 33 %; від 40 до 50 років – 17 %). Як гарний співрозмовник себе показало 20 % учасників

Рис.2 Прояви комунікативних бар'єрів у різних вікових групах



(тобто незначна частина комунікаційних бар'єрів). І до речі, даний показник в підгрупі від 20 до 30 років найменше значення серед усіх вікових підгруп. Оскільки в інших вікових підгрупах, його значення не дуже сильно відрізняється, його коливання знаходяться в межах від 55 % до 58 %, майже стабільне значення. Наприклад: від 30 до 40 років – 56 %; від 40 до 50 років – 58 %; від 50 до 60 років – 55% і від 60 до 70 років – 57 %. Що ж стосується того процентного співвідношення учасників, котрі майже не створюють комунікативні бар'єри, то тут досить важко простежити певну закономірність. Можна лише стверджувати, що такий тип учасників присутній в усіх вікових підгрупах, окрім тієї, що складає від 50 до 60 років. У інших групах процентне співвідношення учасників складає: від 20 до 30 років – 20 %; від 30 до 40 років – 11 %; від 40 до 50 років – 25 % та від 60 до 70 років – 14 %. Отже з найбільшою кількістю комунікативних бар'єрів стикаються досліджувані віком від 20 до 30 років. З трішки меншою

кількістю комунікативних бар'єрів найбільше всього стикаються знову ж таки учасники експерименту віком від 20 до 30 років. Але потім даний показник спадає.

Отже, провівши повний аналіз результатів тестування експериментальної групи співробітників були виявлені певні гендерні та вікові особливості утворення комунікативних бар'єрів в процесі спілкування. Жінки рідше за чоловіків стикаються з комунікативними бар'єрами. Вони себе показали кращими співрозмовниками, адже вони мають менше проблем в спілкуванні аніж чоловіки. Найбільше комунікативних бар'єрів було виявлено саме в чоловіків. Що ж стосується вікових особливостей утворення комунікативних бар'єрів, то можна помітити також певну динаміку утворення комунікативних бар'єрів. Найбільше показників утворення комунікативних бар'єрів виявлено у віці від 20 до 30 років. В даний віковий період зазначено більшість проблем спілкування. Процент гарних співрозмовників досить незначний. З віком відсоток утворення комунікативних бар'єрів значно знижується, а процент гарних співрозмовників стає вищим та стабілізується. Тобто з віком людина все менше стикається з різноманітними непорозуміннями в сфері спілкування, з комунікаційними бар'єрами.

#### **Список використаних джерел**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. — Москва: Аспект Пресс, 1999. — 375 с.
2. Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Зарубежная социальная психология XX столетия: Теоретические подходы: Учеб. пособие для вузов. — М.: Аспект Пресс, 2002. — 287 с.
3. Андриенко Е.В. Социальная психология: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под ред. В.А.Сластенина. — М.: Издательский центр «Академия», 2000. — 264 с.

4. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. 2 — е изд., перераб. — СПб.: Питер, 2009. — 304 с.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. — Питер, 2006. — 528с.
6. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. — М.: Изд — во Моск. ун — та, 1982. — 200 с.
7. Бодалев А.А. Психология общения. — М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. — 256 с.
8. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. — СПб.: ПРАЙМ — ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.
9. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. — Киев, 1989. — 35с.
10. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2 — е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
11. Д. Майерс. Социальная психология. — СПб.: Питер, 2007. — 793 с.
12. Духновский С. В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум. — СПб.: Речь, 2009. — 141 с.
13. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии.: Курс лекций. — Ростов — н/Д: «Феникс», 1998.— 480с.
14. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009. — 576 с.
15. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. — СПб: Питер, 2001. — 752 с.
16. Камардина Г.Г. Психологические трудности общения: основы психотехнологии: Учебное пособие. — Ульяновск, 2000. — 52 с.
17. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций. Учебное пособие /Под научн ред проф. А В Карпова М. — Ярославль: Ремдер, 2003. — 183 с.

18. Козловская Н.В. Психология общения: Учебное пособие. – Ставрополь: Изд-во СГУ, 2008. – 409 с.
19. Корнелиус Хелена, Фэйр Шошана. Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты. — М.: Стрингер, 1992. — 215 с.
20. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. — СПб: Питер, 2001. — 544с.
21. Лабунская В. А. и др. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. А. Лабунская, К. А. Менджерицкая, Е. Д. Бре — ус. — М.: Издательский центр «Академия», 2001. — 288 с.
22. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. — Ростов н/Д: Феникс, 1999. — 608 с.
23. Леонтьев А. А. Психология общения. — 3 — е изд.— М.: Смысл, 1999. — 365 с.
24. Максименко С.Д., Заброцкий М.М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) /С.Д.Максименко, М.М.Заброцький. — К.: Главник, 2005.— 112 с.
25. Основы психологии: Практикум / Ред.-сост. Л. Д. Столяренко. — Ростов н/Д: Феникс, 2006. — 704 с.
26. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. — СПб.: Изд — во Михайлова В. А., 2002 г. — 461 с.
27. Социальная психология. Учебное пособие. / Отв. Ред. А. Л Журавлев. — М.: ПЕР СЭ, 2002. — 351с.