

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-447-4-22>

## **CLASSIFICATION OF COMMUNICATION BARRIERS**

### **КЛАСИФІКАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ БАРЕРІВ**

В останні десятиліття дуже актуальною є фраза: «Ефективна комунікація – ключ до успіху вашого бізнесу». Основою ефективною комунікації є обґрунтований вибір її складових, що спрямований на нівелювання впливу перешкод.

З метою визначення елементів комунікації та виявлення зв'язків між ними, фахівцями були розроблені моделі комунікації. Контент-аналіз моделей комунікації показав, що її основними елементами є: комунікатор (відправник повідомлення), канал, повідомлення, адресат (отримувач повідомлення).

Комунікаційний бар'єр – це феномен, який перешкоджає ефективному обміну інформацією між двома або більше особами. Він виникає, коли неправильно використовуються мовні, немовні або психологічні засоби комунікації. Комунікаційний бар'єр може перешкоджати передачі інформації, розумінню або витлумаченню інформації. Це може спричинити невдачу у спілкуванні та вплинути на взаємини між людьми.

Ефективність/результативність комунікацій залежать від рівня комунікаційних бар'єрів. Вочевидь, що між цими показниками протилежна залежність: чим більше бар'єрів, тим нижче ефективність / результативність комунікації.

Низка науковців досліджувала бар'єри комунікацій та їх класифікації. Орбан-Лембрик Л. виділяє фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний, смисловий бар'єри [1]; Муравський В. говорить про інформаційні, соціальні, економічні, технічні та організаційні бар'єри [2], Орел А. та Жмайлов В.: фізичні, емоційні, мовні [3]. Козлова Р. виділяє три групи бар'єрів: до першої групи вона відносить соціальні, соціокультурні, інформаційні, ідеологічні чинники; до другої групи такі чинники, як індивідуально-психологічні особливості особистості, а також невідповідність особистісно значущих смислів соціальним

вимогам; до третьої – змістово-операціональної – групи чинників належать деструктивні утворення змістової та операціональної сторін спілкування [4]; Дев'ятко С. також розподілив комунікаційні бар'єри на три групи: перша – соціоперцептивні викривлення, друга – неадекватно обрані засоби комунікативного впливу, третя – неадекватно обрані засоби організації спільної діяльності [4].

За нашою думкою, слушним є класифікація комунікаційних бар'єрів за елементами комунікацій, яку запропонувала Сагер Л. [5]. Нами була здійснена класифікація запропонованих вищезгаданими авторами бар'єрів за елементами комунікацій. Для виявлення причинно-наслідкових зв'язків використана діаграма Ісікави (рис. 1).

За результатами аналізу діаграми Ісікави було виявлено, що значну частку мають бар'єри за елементами: «повідомлення», «канал» та «управління процесом комунікації».

Причинами появи комунікаційних бар'єрів:

*за елементом «повідомлення» є:*

- втрата сенсу повідомлення;
- ризик втрати важливої інформації;
- невідповідність змісту повідомлення меті комунікації;
- неякісна інформація;

*за елементом «канал»:*

- неправильний вибір технічного засобу для передачі повідомлення;
- неякісне технічне забезпечення, неправильне використання техніки зв'язку;

*за елементом «управління процесом комунікації»:*

- перевантаження системи;
- неефективна організаційна структура управління;
- некомпетентність персоналу;
- відсутність внутрішньої комунікації;
- невідповідність управлінського циклу меті управління.

За нашою думкою, серйозним комунікаційним бар'єром може стати і невірний підібраний адресат для сформованого повідомлення. Більш того, саме від адресата залежить форма і зміст повідомлення та канал, по якому воно буде передаватися.

Таким чином, запропонована класифікація комунікаційних бар'єрів дозволить організації знаходити джерела появи причин та розробляти заходи щодо їх нівелювання та, як результат, підвищення ефективності / результативності комунікації.

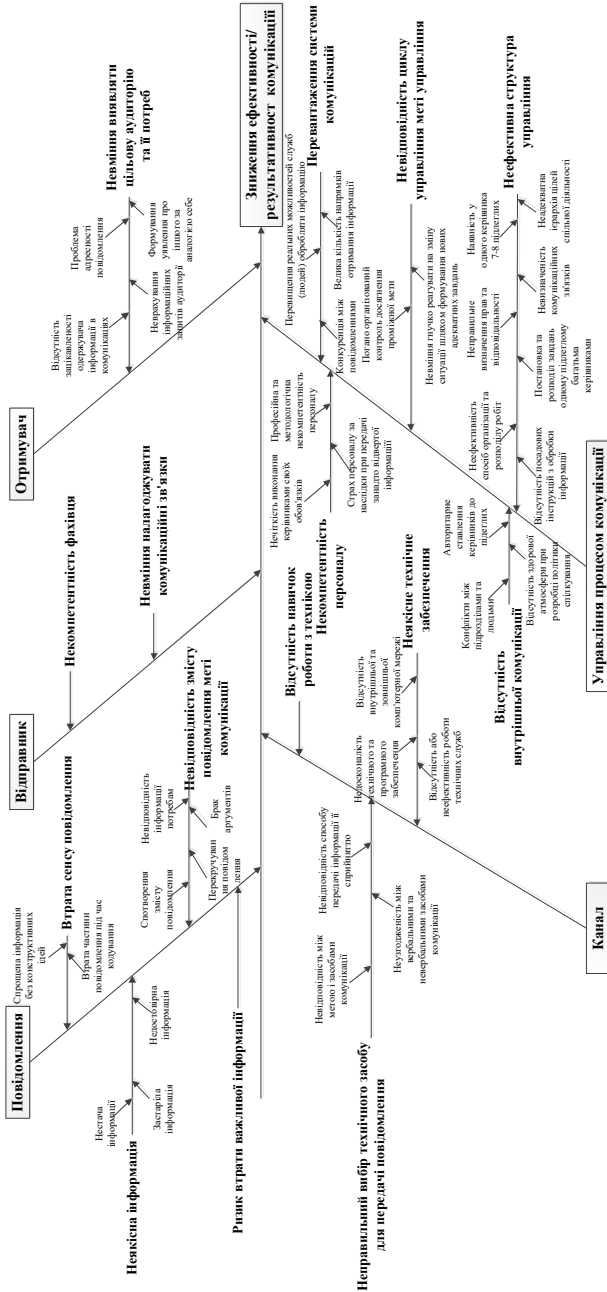


Рис. 1. Діаграма Ісікави причин та наслідків появи комунікаційних бар'єрів

Джерело: власна розробка

## Література:

1. Орбан-Лембрик Л.Б. Психологія управління : посібник. Київ : Академвидав, 2003. 568 с
2. Муравський В.В. Комунікаційні бар'єри в організації обліку і контролю. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка»*. 2015. № 1 (45). С. 402–405
3. Орел А.М., Жмайлов В.М. Прикладні аспекти комунікативних бар'єрів у сучасному суспільстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 45. С. 21–29.
4. Засади когнітивної психології спілкування : монографія. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. 390 с.
5. Сагер Л.Ю. Науково-методичні аспекти управління комунікаціями на промисловому підприємстві. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2012. № 4. С. 66–73.