



Людмила Березовська — кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки й соціальної роботи Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, м. Івано-Франківськ, Україна.

Коло наукових інтересів: удосконалення форм і методів формування комунікативно-мовленнєвої компетентності, проблеми виховання та самовиховання особистості, сучасні освітні технології навчання.

e-mail: lydunya@gmail.com, lydunya@gmail.com

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-3032-7261>

УДК 364-43-027.561:316.77

<https://doi.org/10.32405/2411-1317-2020-2-87-94>

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ У СПІЛКУВАННІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА: ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ

У статті здійснено аналіз поняття «комунікативні бар'єри», схарактеризовано причини їх виникнення та шляхи подолання. Проаналізовано логічний, когнітивний, мовний і комунікативний бар'єри з позицій соціального працівника та клієнта; обґрунтовано чинники, що сприяють їх виникненню у професійній діяльності такого працівника. Під комунікативно-мовленнєвими бар'єрами розуміємо труднощі, що ускладнюють процес спілкування між комунікантами під час обміну думками, почуттями, враженнями, внаслідок низького рівня сформованості вміння долати труднощі в процесі комунікації. Підвищити рівень комунікативно-мовленнєвої підготовки студентів – майбутніх соціальних працівників – до подолання комунікативних бар'єрів можна шляхом створення позитивно налаштованого комунікативно-мовленнєвого середовища, в якому підтримуються думка студентів та творчий підхід до розв'язання завдань, системи спеціально створених вправ та професійних комунікативно-мовленнєвих ситуацій, спрямованих на продуктивну міжособистісну взаємодію; подолання невпевненості в собі; удосконалення практичних умінь та навичок, необхідних для провадження професійної діяльності; використання сучасних інтерактивних методів і технологій навчання.

Ключові слова: комунікативні бар'єри; спілкування; комунікативно-мовленнєва взаємодія; соціальні працівники.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Професійна діяльність майбутнього фахівця соціальної роботи пов'язана зі сформованістю в нього професійних та комунікативно-мовленнєвих умінь регулювати міжособистісні стосунки, забезпечувати належні умови спілкування з представниками різних соціальних груп та відомств, встановлювати зворотний зв'язок, долати комунікативні бар'єри які ускладнюють процес сприймання інформації, унеможливають їх адекватні когнітивні, поведінкові реакції, призводять до непорозуміння та не сприяють ефективному розв'язанню професійних завдань.

Актуальність дослідження проблеми комунікативних бар'єрів у спілкуванні соціальних працівників зумовлена недостатнім рівнем сформованості комунікативних умінь студентів – майбутніх соціальних працівників, що суттєво впливає на рівень їх професійної та практичної підготовки в закладах вищої освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій з проблеми. У наукових працях учених (Г. Андреева, Н. Войцехівська, І. Зязюн, Г. Федосова, Г. Щілінська, Н. Яковлева та ін.) висвітлено змістовий аспект поняття «комунікативний бар'єр». У дослідженнях Л. Орбан-Лембрик розкрито фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний, смисловий бар'єри. Дослідники (М. Корнев, А. Коваленко) схарактеризували причини виникнення психологічних бар'єрів та їхній вплив на спілкування, налагодження міжособистісної взаємодії. Аналіз наукових джерел засвідчив, що досліджуваній проблемі приділяється значна увага науковців, однак недостатньо висвітленими є шляхи подолання комунікативно-мовленнєвих бар'єрів у процесі практичної підготовки майбутніх соціальних працівників.

Мета статті – аналіз сутності поняття «комунікативні бар'єри» та визначенні конструктивних шляхів їх подолання у процесі професійної підготовки студентів – майбутніх соціальних працівників.

Виклад основного матеріалу. Ефективність діяльності соціального працівника залежить від успішності спілкування, яке пов'язане з умінням говорити та слухати. Успішність у спілкуванні – результат зусиль комунікантів, спрямований на подолання труднощів, психологічних та комунікативних бар'єрів.

Для визначення та обґрунтування дослідження з'ясуємо насамперед сутність поняття «комунікативні бар'єри». Зауважимо, що в науковій літературі поряд із ним вживають близькі за значенням: «комунікативні труднощі», «комунікативна помилка», «труднощі спілкування», «комунікативні перешкоди» тощо.

Комунікативні бар'єри (фр. *barriere* – перешкода) – це перешкоди на шляху адекватного передавання інформації між партнерами у процесі спілкування. Бар'єр полягає в посиленні негативних переживань і установок – сорому, відчуття провини, страху, тривоги, низької самооцінки тощо [1, с. 202].

У психологічному словнику комунікативні бар'єри – це перешкоди на шляху поширення та розуміння інформації, що виникають у спілкуванні через непорозуміння у стосунках між людьми [2].

На думку Н. Войцехівської, бар'єри спілкування – це порушення, що ускладнюють діалог і можуть спровокувати вербальний конфлікт. Причиною його виникнення є: недотримання меж комунікативного простору, розбіжність у цілях і потребах, особиста неприязнь, психологічні й когнітивні перешкоди, різний рівень комунікативної компетентності, невідповідність ситуації спілкування [3, с. 67]. У дисертаційному дослідженні авторка здійснила аналіз інтерактивних порушень та ускладнень до яких віднесла: мовний (комунікативний) шум (перешкода), комунікативний дискомфорт, комунікативну девіацію, комунікативну (мовленнєву) невдачу та ін. На погляд вченої, вони виникають через зовнішні чинники, недостатню компетенцію мовців [3, с. 3]. У дослідженнях Н. Яковлевої висвітлено особливості прояву комунікативних бар'єрів у процесі вивчення студентами іноземної мови. Дослідниця вважає, що комунікативні бар'єри виникають унаслідок низької мотивації, неадекватної самооцінки, несприятливої психологічної атмосфери та відсутності навичок й умінь, необхідних для реалізації процесу спілкування [4]. За визначенням Г. Федосової, комунікативний бар'єр – це різновид психологічного бар'єра, що чинить перешкоди на шляху передавання інформації від комунікатора до реципієнта [5].

Таким чином, узагальнюючи різні підходи науковців, під комунікативними бар'єрами розуміємо труднощі, що ускладнюють процес спілкування між комунікантами у процесі обміну думками, почуттями, враженнями, внаслідок низького рівня сформованості комунікативно-мовленнєвої компетентності учасників спілкування, зокрема: невміння використовувати мовні засоби (вербальні, невербальні) у процесі здійснення комунікації, порушення правил

літературної мови, невміння вступати в контакт, встановлювати й підтримувати розмову з клієнтом, контролювати його емоційний стан, орієнтуватися в умовах спілкування, уникати стереотипного сприймання партнера, використовувати тактики активного слухання.

У науковій літературі описано чимало класифікацій комунікативних бар'єрів. Зокрема, І. Зязюн виокремлює фізичні (простір, дистанція та час, якими комунікант віддаляє себе від співрозмовника); гностичні (заангажоване мовлення комуніканта, що не дає змоги сприйняти зміст висловлювання співрозмовникові); естетичні (несприйняття співрозмовником естетики зовнішнього вигляду, особливостей міміки); емоційні (невідповідність настрою, негативні емоції, що ускладнюють процес сприймання); психологічні (негативні установки на підставі попереднього досвіду, несумісність поглядів та ін.) бар'єри [6, с. 82]. Г. Щілінська до комунікативних бар'єрів зараховує: емоційні – спричинені емоційним або психологічним станом партнерів по спілкуванню; фонетичні – пов'язані з дикцією, інтонацією, темпом мовлення; стилістичні – невідповідність нормам та правилам мовного стилю, порушення мовних конструкцій, етики спілкування; інтелектуальні – порушення логіко-граматичного оформлення висловлювань, що пов'язане з процесами мислення; семантичні – несприйняття повідомлення реципієнтом, спричинене індивідуальними особливостями клієнта, необхідністю пошуку компромісного спілкування; мотиваційні – пов'язані з різними цілями, настановами та мотивацією [7]. Дослідниця Г. Андреева вважає, що бар'єри комунікації можуть виникати як на основі індивідуально-психологічних особливостей (надмірна сором'язливість), так і внаслідок особливих психологічних відносин, що виникли між партнерами по спілкуванню (неприятність, недовіра один до одного тощо) [8].

Науковці (В. Духнович, В. Казміренко, О. Осадько та ін.) до чинників, що ускладнюють процес спілкування, відносять: розбіжності в сприйнятті ситуації, нерозуміння один одного, відсутність двостороннього зв'язку, приховування мотивів, поверхове уявлення про партнера по спілкуванню [9].

Комунікативними бар'єрами розуміння змісту висловлювання мовця є: логічний, когнітивний, мовний і комунікативний. Проаналізуємо їх із позицій соціального працівника та клієнта.

Логічний бар'єр непорозуміння між учасниками комунікативно-мовленнєвого процесу (соціальний працівник – клієнт) виникає, оскільки соціальний працівник надто складно будує висловлювання, тобто логіка його думки «або занадто складна для розуміння слухача, або здається йому неправильною чи суперечить властивій йому манері доказів» [10]. Зазвичай виникає, коли соціальний працівник і клієнт не знаходять спільної мови щодо конструктивного вирішення проблеми, оскільки існує розбіжність у їхніх поглядах.

Фонетичний бар'єр є наслідком невиразного та швидкого мовлення соціального працівника, а також різноманітних зовнішніх перешкод. Так, надто швидке невиразне мовлення ускладнює процес сприймання та розуміння інформації, водночас занадто повільне, монотонне мовлення може дратувати співрозмовника. Тому для соціального працівника важливо, щоб мовлення було чітке, зрозуміле, достатньо голосне, оскільки за інтонацією, навіть без розуміння значення слів, можна зрозуміти ставлення мовця до співрозмовника. Крім того, у спілкуванні з клієнтом соціальному працівникові потрібно враховувати вікові та індивідуально-психологічні особливості.

Семантичний бар'єр спричинений різницею в системах значень (тезаурусах), що залежить від віку, професії, освітньо-культурного рівня комунікантів, смислового значення слів, коли одні й ті самі слова по-різному розуміються, сприймаються й використовуються в мовленні співрозмовниками, що призводить до спотворення змісту інформації. Сюди належать фахова термінологія, багатозначні слова та слова іншомовного походження, жаргонізми й сленгізми. Якщо соціальний працівник сумнівається в тому, що клієнт правильно зрозумів подану ним інформацію, важливо поставити ряд уточнювальних запитань та спростити подану інформацію.

Стилістичні бар'єри виникають унаслідок неправильно вибраного соціальним працівником стилю передання інформації. Стиль має відповідати комунікативно-мовленнєвій

ситуації спілкування. Так, для експресивного стилю характерна наказово-примусова форма звертання (наприклад, ви повинні, вам потрібно, ідіть сюди та ін.); він багатий на емоції, жести, вигуки (швидше, скоріше та ін.). Такий стиль спілкування між соціальним працівником і клієнтом може спричинити спротив і протистояння.

Логічний стиль передання інформації передбачає чітку структуру повідомлення. Для цього соціальному працівникові слід мати чітке уявлення про предмет розмови, добре володіти матеріалом, дотримуватися послідовності викладу.

Соціальний працівник у процесі спілкування з метою уникнення стилістичних бар'єрів має грамотно подавати інформацію, дотримуючись прийомів її структурування. Задля цього використовують правила рамки і ланцюжка [10, с. 388]. Суть правила рамки полягає в тому, що для кращого сприймання інформація повинна бути чітко структурована, тобто оформлена в «рамку» з окресленим початком і кінцем розмови, оскільки в процесі викладу ці частини найкраще запам'ятовуються. Таким чином, у процесі розмови з клієнтом соціальному працівникові слід визначити тему та мету розмови, вказати завдання і з'ясувати, на які результати від проведеної розмови очікує клієнт. Наприкінці розмови відбувається підбиття підсумків щодо досягнення мети і планування подальшої діяльності. Згідно з правилом ланцюжка, інформація повинна мати внутрішню логічну структуру (ланцюжок): від уваги клієнта до інтересу; від інтересу до основних положень; від основних положень до заперечень і запитань; відповіді, висновки, підбиття підсумків.

Для виявлення вміння студентів – майбутніх соціальних працівників – долати труднощі у процесі комунікації на констатувальному етапі дослідження було дібрано відповідні завдання, питальники та методики («Оцінка комунікативних та організаторських схильностей» (КОС-2)); «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В. Бойко) [11].

Експериментальне дослідження проводилося зі студентами третього курсу спеціальності 231 «Соціальна робота». У результаті констатувального етапу дослідження встановлено, що за показником «уміння долати комунікативні бар'єри, організовувати ініціативно-діалогове спілкування» більшість студентів (44,4 %) перебували на низькому та задовільному (36,6 %) рівнях. Достатній рівень показали 11,6 % студентів, високий – 7,4 %. Проведене дослідження виявило недостатній рівень розвитку комунікативно-мовленнєвої компетентності студентів – майбутніх соціальних працівників. Студенти демонстрували нетерпимість у виконанні завдань, низький рівень комунікативної взаємодії (зверхність, зухвалість, байдужість, невміння слухати); відчували труднощі у побудові висловлювань у непередбачуваних ситуаціях, установленні міжособистісних взаємовідносин.

На формуальному етапі дослідження в процесі вивчення елективного курсу «Технології комунікативно-мовленнєвої діяльності соціальних працівників» провідними формами організації освітнього процесу в закладах вищої освіти виступили: аудиторна, позааудиторна, практична та самостійна робота, виконання індивідуально-дослідницьких завдань.

Проілюструємо прикладами добірку вправ, спрямованих на уникнення комунікативно-мовленнєвих бар'єрів, установлення міжособистісної взаємодії з клієнтом у процесі спілкування.

Вправа: «Запитання-відповідь»

Мета: сприяти формуванню комунікативно-мовленнєвої культури студента – майбутнього соціального працівника.

Процедура виконання. Студенти працювали в групах по четверо осіб. Кожній групі пропонувалося дати відповіді на запитання: «Що таке комунікативні бар'єри?», «Які шляхи попередження та подолання комунікативних бар'єрів Ви знаєте?», «Як досягти взаємного розуміння в процесі спілкування між соціальним працівником і клієнтом?», «Яку роль відіграє відкритість у спілкуванні соціального працівника з клієнтом?», «Якими формами й методами можна підвищити рівень комунікативної культури майбутніх соціальних працівників?», «Який рівень культури спілкування соціального працівника можна вважати високим?».

Вправа: «Бар'єри спілкування»

Мета: навчити студентів, майбутніх соціальних працівників усвідомлювати необхідність розвитку комунікативних умінь у процесі навчання, сприяти підвищенню мотивації до набуття нових знань.

Процедура виконання. На слайді студентам висвітлювався алгоритм дій, якого слід дотримуватися у використанні методу «Прес».

1. Позиція: «Я вважаю, що...» (висловлення думки).
2. Обґрунтування: «...тому що...» (пояснення причини думки з доказами).
3. Приклад: «...наприклад...» (наведення аргументів на її підтримку).
4. Висновки: «Я вважаю...» (узагальнення).

Студенти працювали в групах по четверо осіб. Дотримуючись зазначеного алгоритму дій, кожна група мала обґрунтувати причини виникнення комунікативних бар'єрів із позиції «соціальний працівник – клієнт» та розробити шляхи їх подолання. У процесі обговорення визначалися найбільш доцільні та виносилися на екран.

Позиція викладача полягала в тому, щоб скерувати відповіді студентів у правильне русло, спонукати їх до роздумів, міркувань за допомогою прямих і непрямих запитань пошукового характеру.

На самостійне домашнє опрацювання виносилося завдання: опрацювати статтю: «Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання» (автор Козирев М. П.); виписати у словники поняття фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний, смисловий бар'єри; заповнити таблицю «Типи бар'єрів, їх характеристика» (табл. 1); дібрати три – чотири вправи на встановлення взаємодії з клієнтом.

Таблиця 1

Типи бар'єрів, їх характеристика

Тип бар'єра	Характеристика	Умови ефективного використання	Прийоми
Уникнення			
Авторитет			
Нерозуміння			
Соціальної перцепції			

На підсумковому етапі дослідження було проведено порівняльний аналіз результатів дослідження. Завдання контрольного зрізу були ідентичними до тих, які студенти виконували на констатувальному етапі дослідження.

Порівняльні дані щодо сформованості умінь студентів, майбутніх соціальних працівників долати комунікативні бар'єри, організувати ініціативно-діалогове спілкування наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Порівняльні дані сформованості умінь студентів, майбутніх соціальних працівників долати комунікативні бар'єри, організувати ініціативно-діалогове спілкування на констатувальному та прикінцевому етапах, %

Етап експерименту	Рівень			
	високий	достатній	задовільний	низький
Констатувальний	7,4	11,6	36,6	44,4
Прикінцевий	18,2	36,4	30,7	14,7

Як бачимо з табл. 2, високого рівня досягли 18,2 % студентів (до навчання 7,4 %); достатнього – 36,4 % (було 11,6 %); 30,7 % засвідчили задовільний рівень (до навчання – 36,6 %); на низькому перебували 14,7 % (було 44,4 %).

Одержані під час формувального етапу дослідження результати засвідчили позитивні зміни у формуванні вміння студентів – майбутніх соціальних працівників долати комунікативні бар'єри, організувати ініціативно-діалогове спілкування. Вони наводили чіткі аргументи щодо подолання та попередження комунікативних бар'єрів, як-от: «потрібно вдосконалювати культуру мовлення», «збагачувати словник професійною термінологією», «читати художню та наукову літературу», «брати участь у наукових конференціях». Студенти продемонстрували потребу в спілкуванні, засвідчили терпимість, поступливість, емпатію, володіння відповідними мовленнєвими структурами під час складання діалогу, розгляду комунікативно-мовленнєвих ситуацій професійного спрямування, об'єктивно оцінювали свої професійні та комунікативні вміння.

Студенти відзначали ефективність використаних процесі формувального етапу дослідження вправ, опитувальників та методик, спрямованих на подолання комунікативних бар'єрів у спілкуванні, налагодженні міжособистісної взаємодії, складанні діалогів, використанні ігрових форм і методів навчання, позитивну атмосферу на заняттях.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Комунікативні бар'єри спілкування – це своєрідні порушення, що ускладнюють взаємодію між соціальним працівником та клієнтом і можуть спричинити непорозуміння та конфліктну ситуацію. Для подолання комунікативних бар'єрів, налагодження міжособистісної взаємодії увагу студентів акцентували на використанні в професійному спілкуванні комунікативних прийомів – перепитування, уточнення, пояснення, навідних запитань, переформулювання, що дасть змогу студентам – майбутнім соціальним працівникам у професійній діяльності підлаштуватися під індивідуальні особливості клієнта, демонструючи доброзичливість та емпатійність, повагу й розуміння. Підвищити рівень комунікативно-мовленнєвої підготовки студентів – майбутніх соціальних працівників до подолання комунікативно-мовленнєвих бар'єрів можна шляхом створення позитивно налаштованого комунікативно-мовленнєвого середовища, в якому підтримується думка студентів та творчий підхід у вирішенні завдань; системи спеціально створених вправ та професійних комунікативно-мовленнєвих ситуацій спрямованих на продуктивну міжособистісну взаємодію та подолання невпевненості в собі; практичних умінь та навичок необхідних для здійснення професійної діяльності; використання сучасних інтерактивних форм, методів та технологій навчання.

Перспективи подальших розвідок убачаємо в розробленні навчально-методичного забезпечення формування комунікативно-мовленнєвої компетентності в процесі фахової підготовки майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності.

Використані джерела

- [1] М. П. Козирев, «Бар'єри педагогічного спілкування», Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологія, Вип. 2, с.136-146, 2013. [Електронний ресурс]. *Доступно:* http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2013_2_16 Дата звернення: Січень. 15, 2020.
- [2] В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова, *Психологический словарь*. Москва, Педагогика, 1983.
- [3] Н. Войцехівська, «Конфліктний дискурс в українській художній літературі: структурний, семантичний, комунікативний і лінгвокогнітивний аспекти», дис. ... доктора філол. наук., Інститут мовознавства імені О. О. Потебні НАН України, Київ, 2018.
- [4] Н. Яковлева, «Психолого-педагогічні умови подолання комунікативних бар'єрів у процесі вивчення іноземної мови», автореф. дис. ... канд. психол. наук., Націон. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, Київ, 2003.
- [5] Г. Федосова, «Соціально-психологічні умови подолання комунікативних бар'єрів студентської молоді», автор. дис. ... канд. психол. наук., ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, Київ, 2007.
- [6] И. Зязюн, *Основы педагогического мастерства*. Москва, Просвещение, 1989.

- [7] Г. Щілінська, «Комунікативні бар'єри у процесі міжкультурної взаємодії студентів та шляхи їх вирішення». Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. Вип. 18, с. 50-58. 2015. [Електронний ресурс]. Доступно http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mnf_2015_18_8 Дата звернення: Грудень. 10, 2019.
- [8] Г. Андреева, *Социальная психология*. Москва, Изд-во Моск. ун-та, 1988.
- [9] В. П. Казміренко, В. М. Духнович, О. Ю. Осадько, *Засади когнітивної психології спілкування*, монографія, Кіровоград : Імекс, 2013. [Електронний ресурс]. Доступно <http://lib.iitta.gov.ua/9030/1/Kazmirenko-mono.pdf> Дата звернення: Лютий. 13, 2020.
- [10] Л. Орбан-Лембрик, *Психологія професійної комунікації*. Чернівці, Книги XXI, 2010.
- [11] А. Шевенко, *Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю*. Київ, 2016.

References

- [1] M. P. Kozyriev, "Barriers of pedagogical communication", Bulletin of the Lviv State University of Internal Affairs. Series Psychology, Vol. 2, pp.136-146, 2013. [online]. Available: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2013_2_16 Accessed on: Jan. 15, 2020. (in Ukrainian).
- [2] V. V. Davydova, A. V. Zaporozhca, B. F., Lomova, Psychological Dictionary, Moskov, Pedagogika: 1983. (in Russian).
- [3] JN. Voitsekhivska, "Conflict Discourse in the Ukrainian Fiction: Structural, Semantic, Communicative and Linguo-Cognitive Aspects", diss. Doc. of Philology Sciences, O. Potebnia Institute of Linguistics of the Ukrainian National Academy of Sciences, Kyiv, 2018. (in Ukrainian).
- [4] N. Yakovleva, "Psychological and pedagogical conditions of overcoming communicative barriers in the process of learning a foreign language", abstract diss. cand. of psychological Sciences, National Pedagogical Dragomanov University, Kyiv, 2003. (in Ukrainian).
- [5] H. Fedosova, "Social and psychological conditions of overcoming communicative barriers of student youth", abstract diss. cand. of psychological Sciences, G.S. Kostiuk Institute of Psychology of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine, Kyiv, 2007. (in Ukrainian).
- [6] I. Zjazjun, Fundamentals of pedagogical skills, Moskov, Prosveshhenie, 1989. (in Russian).
- [7] H. Shchilinska, "Communicative barriers to students"; intercultural interaction and how to address them", International scientific forum: sociology, psychology, pedagogy, management. Vol. 18, pp. 50-58. 2015. [online]. Available: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mnf_2015_18_8 Accessed on: Dec. 10, 2019. (in Ukrainian).
- [8] G. Andreeva, Social psychology, Moskov, Izd-vo Mosk. un-та, 1988. (in Russian).
- [9] V. P. Kazmirenko, V. M. Duxnovy`ch, O. Yu. Osad`ko. Principles of Cognitive Psychology of Communication, monohrafiia, Kirovohrad, Imeks, 2013. [online]. Available: <http://lib.iitta.gov.ua/9030/1/Kazmirenko-mono.pdf> Accessed on: Febr. 13, 2020. (in Ukrainian).
- [10] L. Orban-Lembryk, Psychology of professional communication, Chernivtsi, Knyhy KhKhI, 2010
- [11] A. Shevenko, Metodychne zabezpechennia vidboru uchnivskoi molodi do vyshchych navchalnykh zakladiv pedahohichnoho profilu, Kyiv, 2016. (in Ukrainian).

Березовская Людмила, кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы Прикарпатского национального университета имени Василия Стефаника, г. Ивано-Франковск, Украина.

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ В ОБЩЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА: ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Встатье проведено анализ понятия «коммуникативные барьеры», охарактеризованы причины их возникновения и пути преодоления. Проанализированы логический, когнитивный, языковой и коммуникативный барьеры с позиций социального работника и клиента; обоснованы факторы, способствующие их возникновению в профессиональной деятельности данного работника. Под коммуникативно-речевыми барьерами понимаем трудности, осложняющие процесс общения между коммуникантами при обмене мыслями, чувствами, впечатлениями, вследствие низкого уровня сформированности умения преодолевать трудности в процессе коммуникации. Повысить уровень коммуникативно-речевой подготовки студентов – будущих социальных работников –

к преодолению коммуникативных барьеров можно путем создания положительно настроенной коммуникативно-речевой среды, в которой поддерживаются точка зрения студентов и творческий подход к решению задач, системы специально созданных упражнений и профессиональных коммуникативно-речевых ситуаций, направленных на продуктивное межличностное взаимодействие; преодоление неуверенности в себе; совершенствование практических умений и навыков, необходимых для осуществления профессиональной деятельности; использование современных интерактивных методов и технологий обучения.

Ключевые слова: коммуникативные барьеры, общение, коммуникативно-речевая взаимодействие, социальные работники.

Liudmyla Berezovska, PhD in Education, Associate Professor, Associate Professor at the Faculty of Social Pedagogy and Social Work, Vasyl Stefanyk Precarpathian National University, Ivano-Frankivsk, Ukraine.

COMMUNICATION BARRIERS IN SOCIAL WORKER COMMUNICATION: WAYS TO TAKE OVER

The article describes the essence of communication barriers and their classification. The causes of communication barriers in the professional activity of a social worker are explained; the ways of overcoming them in the process of intercultural interaction of the social worker and the client are grounded. Logical, cognitive, linguistic and communicative barriers from the position of social worker and client are analyzed. The author defines the concept of "communicative barrier", which the author explains as difficulties that complicate the process of communication between communicators in the process of exchanging opinions, feelings, impressions, due to the low level of communication skills of participants of communication, in particular: inability to use language skills (verbal, non-verbal) for communication, violation of literary rules, inability to communicate, establish and maintain a conversation with a client, control emotions, navigate in communication, avoid stereotypical perception of a partner, use active listening tactics.

In order to identify the ability of students - future social workers to overcome difficulties in the process of communication, to use communication tools in communication with the client at the ascertaining stage of the study, appropriate tasks, questionnaires and techniques were selected.

The experimental study was conducted within the students of the third year of the specialty 231 "Social work". As a result of the ascertaining stage of the research it was found that by the indicator "ability to overcome communication barriers, organize initiative-dialog communication", the majority of students (44,4 %) were at low and satisfactory (36,6 %) levels. An intermediate level was evidenced in 11,6 % of students, high – 7,4 %. In general, the study revealed the insufficient level of communication skills development of students - future social workers.

The results obtained during the formative phase of the research showed positive changes in the formation of the ability to overcome communication barriers, to organize initiative-dialog communication. Future social workers have made clear arguments for overcoming and preventing communication barriers. Students noted the effectiveness of the exercises, questionnaires and techniques used during the formative phase of research, aimed at overcoming communication barriers in communication, establishing interpersonal interaction.

Keywords: communication barriers; communication; communication and speech interaction; social workers.