

стану: матеріали наук.-теорет. конф., присвяч. Дню науки та пам'яті С.М. Легуші (Київ, 19 трав. 2022 р.), [редкол.: С.Д. Гусарев, С.С. Чернявський, Н.М. Пархоменко та ін.]. Київ. Нац. акад. внутр. справ, 2022. 368 с. С. 126–131.

Софія Власенко,

доцент кафедри психології ННПП
Національної академії внутрішніх справ,
кандидат психологічних наук, доцент

КОМУНІКАТИВНІ ПСИХОЛОГІЧНІ БАР'ЄРИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПРОФІЛАКТИКИ В РОБОТІ ПСИХОЛОГА

Під поняттям «психологічний бар'єр» розуміють психічний стан неадекватної пасивності суб'єкта діяльності, що створює перешкоди на шляху взаємодії із оточуючим середовищем. Психологічні бар'єри являють собою досить негативний феномен, оскільки обмежують потенціал особистості та заважають її повноцінній життєдіяльності.

Негативне значення психологічних бар'єрів полягає у тому, що вони створюють перешкоди для розширення можливостей і досягнення цілей людини, заважають самопізнанню та самосприйняттю, знижують особистісну самооцінку та негативно впливають на рівень домагань, стають перешкодою для встановлення міцних та гармонійних міжособистісних стосунків, роблять людину менш стійкою та більш вразливою до сторонніх впливів, знижують рівень психічного здоров'я тощо. Беручи до уваги вищевикладене, будемо стверджувати, що профілактика психологічних бар'єрів при роботі із клієнтами має виняткове значення для практичної діяльності психолога.

В. Проскуріна, аналізуючи поняття психологічних бар'єрів, виділяє два основні їх типи: комунікативні та смислові [1]. А. Массанов пропонує більш широку класифікацію, виділяючи серед провідних психологічних бар'єрів смислові, емоційні, когнітивні та тактичні [2].

Оскільки у роботі практичного психолога фундаментальним інструментом є процес комунікативної взаємодії, так як він покладений в основу ефективної психологічної діагностики, консультативної та психотерапевтичної роботи, психологічної профілактики та ін.,

то питання попередження та усунення саме комунікативних психологічних бар'єрів набуває особливої актуальності.

Комунікативні психологічні бар'єри – це перешкоди на шляху спілкування, що заважають ефективному обміну інформацією та процесу взаєморозуміння між суб'єктами. Серед множини комунікативних психологічних бар'єрів, які можуть перешкоджати ефективній взаємодії психолога та клієнта, варто виділити наступні:

1. Бар'єри сприймання

– сприймання, що базується на стереотипах. Стереотипами називають спрощене, загальноприйняте уявлення про певну подію чи явище, людину чи групу людей. Стереотипи є усталеними, загальновідомими та такими, що базуються на загальних припущеннях чи стандартних властивостях;

– ефект ореолу (гало-ефект). У відповідності до даного ефекту загальне враження про людину чинить вплив на оцінку її як особистості;

– ефект первинності. Якщо мова іде про незнайому людину, то первинна інформація, яку ми отримуємо, формує загальне враження;

– проєкція. Приписування власних думок, мотивів, почуттів іншим.

2. Бар'єри розуміння

– семантичний бар'єр. Прикладом може слугувати використання спеціальної термінології, незрозумілої для клієнта;

– різниця у рівні знань психолога та клієнта. Наприклад, психолог розмовляє із клієнтом-підлітком як із дорослим;

– складність повідомлення.

3. Емоційні бар'єри

– негативний емоційний стан психолога чи клієнта, в тому числі, страх критики, може створювати комунікативний бар'єр;

– включення механізмів психологічного захисту.

4. Бар'єри, що пов'язані із соціально-культурними відмінностями

– мовні відмінності. Окрім того, що клієнт та психолог можуть говорити різними мовами, погано розуміти один одного через використання діалектів, даний бар'єр може виникнути і

тоді, коли один із суб'єктів спілкування має проблеми зі слухом та надає перевагу мові жестів;

- соціальні ролі та статус, що може чинити вплив на стиль спілкування та сприймання повідомлень;

- гендер. В першу чергу, мова іде про небінарні та трансгендерні ідентичності, що може бути негативно або неправильно трактовано одним із суб'єктів комунікативної взаємодії.

5. Особистісні особливості суб'єктів, що створюють бар'єри спілкування

- особистісні характеристики такі як інтроверсія та екстраверсія;

- проблеми із самооцінкою.

Робота із існуючими комунікативними бар'єрами досить складна, не завжди своєчасна і відповідно – не завжди ефективна у процесі взаємодії «психолог-клієнт». Саме тому виняткову увагу потрібно звертати на попередження виникнення бар'єрів спілкування.

Проблему профілактики та подолання психологічних бар'єрів всесторонньо розкривають у своїх роботах А. Гірняк, О. Васильків, Л. Малімон, В. Марчук, А. Массанов, Л. Карамушка, М. Козирев, В. Пономарьов та співавтори, М. Соцька, Н. Яковлева та багато інших науковців. Аналіз та узагальнення провідних напрямків та підходів, спрямованих на попередження виникнення психологічних бар'єрів, надав можливість виділити основні стратегії профілактики комунікативних бар'єрів, які можуть мати місце у взаємодії психолога та клієнта. До останніх належать такі:

1. Формування повідомлення так, щоб воно характеризувалося чіткістю та ясністю, унеможлиблювалося неправильне трактування інформації. Повідомлення мають бути лаконічними та чітко структурованими. Серед психологічних порад також варто відмітити потребу ілюстрування повідомлень конкретними прикладами, необхідність враховувати досвід та рівень знань реципієнта.

2. Активне слухання та прояв дозованої емпатії зі сторони психолога по відношенню до клієнта. Сюди відносять зосередження уваги на повідомленні, прояв розуміння сказаної інформації, що виявляється у вербальних та невербальних

заохоченнях, відображення почуттів клієнта, перефразування та резюмування сказаного, уточнюючі запитання тощо.

3. Робота із власними упередженнями та стереотипами, спрямована на їх усвідомлення та подолання.

4. Високий рівень контролю над власним емоційним станом, розвиток емоційного інтелекту.

5. Врахування невербальної комунікації, що проявляється як у підвищенні уваги до невербальних сигналів співрозмовника, так і у високому рівні контролю над власними невербальними сигналами.

6. Толерантне ставлення до оточуючих.

7. Створення сприятливого комунікативного середовища та забезпечення зворотного зв'язку. Під поняттям сприятливого комунікативного середовища, в першу чергу, слід розуміти створення атмосфери довіри та відкритості, що формується із врахуванням етичних принципів роботи психолога.

З-поміж сучасних психотехнологій, які можуть бути використані з метою ефективної профілактики та подолання комунікативних психологічних бар'єрів у системі взаємодії «психолог-клієнт» можемо виділити використання ключових принципів та технік нейролінгвістичного програмування (НЛП), використання метафоричних асоціативних карт (МАК) у консультативному та психотерапевтичному процесах, майндфулнес техніки та інші [3]. Розглянемо перераховані технології детальніше.

Нейролінгвістичне програмування (НЛП) – психологічний підхід, що досліджує взаємозв'язок між неврологічними, лінгвістичними та поведінковими патернами. Серед ключових принципів НЛП, які допомагають подолати комунікативні бар'єри, варто виділити наступні:

1. Встановлення рапорту, тобто взаєморозуміння та гармонійної взаємодії між співрозмовниками. Встановлення рапорту включає віддзеркалювання пози, жестів, міміки співрозмовника, вербальне та невербальне підлаштування до поточного стану клієнта, з метою введення його у бажаний стан, та калібрування – тобто спостереження за невербальними сигналами співрозмовника, що має на меті зрозуміти його емоційний стан та адаптувати власне мовлення.

2. Використання репрезентативних систем - домінуючих способів отримання інформації. До провідних репрезентативних

систем відносять візуальну, аудіальну, кінестетичну та дигітальну системи. Активна опора на відповідну репрезентативну систему у процесі комунікації може значно покращити взаєморозуміння між співрозмовниками.

3. Рефреймінг – зміна погляду на ситуацію. Допомогає змінити установки та стереотипи, профілактуючи та усуваючи таким чином комунікативні бар'єри.

Метафоричні асоціативні карти (МАК) – це засіб консультування та психотерапії. Серед найбільш поширених колод МАК варто виділити наступні: ОН Cards (одна із перших, найвідоміших та найбільш універсальних колод), Persona (колода, що ідеально підходить для роботи із міжособистісними відносинами дорослих), Personita (для роботи із міжособистісними відносинами у дитячому та підлітковому середовищі), Saga (для розвитку творчості, уяви, створення ресурсу, казкотерапії). Підходить як для роботи із дітьми, так і з дорослими), Core (для роботи із психічною травмою). Окрім перерахованих, існує безліч інших колод МАК. Метафоричні асоціативні карти допомагають:

1. Усвідомити комунікативний бар'єр та дослідити причини його виникнення.

2. Змінити перспективу, знайти нові рішення та ресурси для їх втілення.

3. Зрозуміти позицію співрозмовника.

4. Усвідомити та контролювати власні емоції.

5. Розвивати комунікативні навички та ін.

Майндфулнес техніки – практики, що допомагають навчитися спостерігати за власними думками, фізичними відчуттями, емоціями та оточуючою дійсністю. Майндфулнес не містить елементів оцінювання. До майндфулнес практик відносять усвідомлене дихання, медитацію, спостереження за когніціями, емоційним та фізичним станом. Усе перераховане дозволяє зберігати спокій, боротися зі страхами та тривожністю, розуміти власний психічний стан та психічний стан іншого, проявляти толерантність по відношенню до оточуючих тощо.

Підсумовуючи вищевикладене варто відмітити, що комунікативні психологічні бар'єри негативно впливають на процес міжособистісної взаємодії між психологом та клієнтом, наслідком чого може стати неефективність психологічної допомоги. Саме тому у роботі психолога особливу увагу слід

приділити попередженню виникнення комунікативних психологічних бар'єрів, використовуючи не лише загальні стратегії профілактики, а і сучасні психологічні технології, що дозволяє підвищити ефективність та персоналізацію психологічної допомоги, знайти нові підходи до розуміння та покращення спілкування у системі взаємодії «психолог-клієнт».

Список використаних джерел

1. Проскуріна В. А. Комунікація і комунікативні бар'єри: соціально-психологічний підхід. *Наукові праці МАУП*. 2009. Вип. 3(22). С. 190-197.

2. Массанов А. В. Психологічні бар'єри в діяльності людини. *Наука і освіта*. 2009. №4. С. 21-26.

3. Павлюк М. М., Шепельова М. В. Сучасні психологічні технології надання психологічної допомоги сім'ям постраждалих у подоланні складних життєвих обставин: практичний посібник. Київ, 2020. 124 с.

Каріна Гнатенко,

здобувач ступеня вищої освіти
бакалавра ННПП Національної академії
внутрішніх справ

Науковий керівник:

завідувач кафедри психології ННПП
Національної академії внутрішніх справ,
кандидат психологічних наук, доцент

Полудьонна Н. С.

ДОВІРА ЯК ОСНОВА КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО З НАСЕЛЕННЯМ: ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ

У сучасному демократичному суспільстві поліція здійснює різні функції: каральну, превентивну, сервісну, комунікативну. Саме тому питання ефективної взаємодії з громадянами у процесі виконання цих функцій набуває особливого значення. Ефективна взаємодія не можлива без довіри.

Як стверджують психологи, перше враження має вирішальне значення у сприйманні людини людиною, перш ніж відбуватиметься комунікація. І жестикуляція, і інтонація з мімікою, а також зовнішній вигляд поліцейського, тобто невербальні знаки, «зчитуються» громадянином перед