

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-100>

УДК 330.8:65.012

# ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ У СУЧАСНОМУ СУСПІЛЬСТВІ

## PRACTICAL ASPECTS OF COMMUNICATIVE BARRIERS IN MODERN SOCIETY

**Орел Анна Миколаївна**

доктор економічних наук, доцент,  
Сумський національний аграрний університет

**Жмайлов Валерій Миколайович**

кандидат економічних наук, професор,  
Сумський національний аграрний університет

**Orel Anna, Zhmailov Valerii**  
Sumy National Agrarian University

У даній статті досліджено практичні аспекти, види та пошуки напрямів застосування і подолання комунікативних бар'єрів у сучасному суспільстві. Розглянуто застосування комунікативних бар'єрів у спілкуванні, які зумовлені різними чинниками впливу. Досліджено їх виникнення, умови та причини виникнення та направлення. А головним є усвідомлення важливості і дотримання нормальних людських взаємин як у суспільстві так і робочих стосунках у будь-якій діяльності. З даного аналізу можна одержати якісний результат, який закладається у розумінні і дає ефект терпіння до особистості або ж партнера зі спілкування та комунікації один з одним. Вивчення даної проблематики щодо подолання комунікативних бар'єрів, як правило, є наслідком процесу спілкування де не приділяється достатньої уваги вивченню психології до комунікації. Наукове дослідження показало, що не в достатній мірі враховуються фактори професійної та робочої адаптації особистості до нового для неї колективу, а також налагодження певних ділових та індивідуальних контактів з людьми. Перераховані фактори порушують процес суспільного спілкування, і призводять до комунікативних бар'єрів, що дає підставу до негативного впливу на розвиток особистості, який спричинює виникнення конфліктів між особистостями. Цим пояснюється актуальність дослідження умов і чинників, які дають змогу сприяти реалізації особистості в спілкуванні без перешкод, врівноважують та спрощуються напрями теми на прямий контакт із співрозмовником задля отримання зворотного зв'язку, не даючи змогу виникненню комунікативних бар'єрів, і сприяти уникнення їх, якщо вони виникають.

**Ключові слова:** комунікація, спілкування, поведінкова мова, комунікативні бар'єри, навички, комунікатори, одержувач.

This article examines the practical aspects, types and search for ways to apply and overcome communication barriers in modern society. The use of communication barriers in communication, which are due to various factors of influence, is considered. Their origin, conditions and causes of origin and direction are studied. And the main thing is the awareness of the importance and observance of normal human relations both in society and in working relations in any activity. From this analysis it is possible to obtain a qualitative result, which is embedded in the understanding and gives the effect of patience to the individual or a partner in communication and communication with each other. The study of this issue of overcoming communication barriers is usually the result of a communication process where not enough attention is paid to the study of psychology to communication. Scientific research has shown that the factors of professional and work adaptation of a person to a new team, as well as the establishment of certain business and individual contacts with people are not sufficiently taken into account. These factors disrupt the process of social communication, and lead to communication barriers, which gives rise to a negative impact on personal development, which leads to conflicts between individuals. This explains the relevance of the study of conditions and factors that facilitate the realization of personality in barrier-free communication, balance and simplify the areas of direct contact with the interlocutor for feedback, preventing the emergence of communication barriers, and help avoid them, if they occur.

**Keywords:** communication, communication, behavioral language, communication barriers, skills, communicators, recipient.

**Постановка проблеми.** Вдале застосування практичних аспектів комунікацій належить до кола проблем, які особливо актуальні та значимі для українського суспільства. Проблематика комунікативних бар'єрів несе в собі прямий міждисциплінарний характер, який виникає у суспільстві на кожному етапі його розвитку. Тому науковці намагаються досліджувати її у різних напрямках, зокрема, вивчають в контексті трансформації національної, етнічної та громадянської ідентичності. Вирізняють "комунікативні бар'єри" у суспільстві які виділяють пріоритети у формуванні громадськості. При всьому цьому узагальнюється встановлений дефіцит зосередження уваги задля вивчення процесу комунікативних бар'єрів та в подальшому використанні практик у ньому. Одним із важливих завдань на сьогоднішній день залишається спілкування, яке належить до комунікативної складової. Комунікація розглядається як пряма передача інформації від одного комунікатора системи донесення, соціальної та суспільної громадськості, індивіда до протилежного комунікатора отримання призначеної інформації. Завдяки комунікації людина стає особистістю і трансформує середовище в якому вона знаходиться, узагальнює дії з протилежними суспільними суб'єктами, виокремлює оточення, яке знаходиться поруч, доводить своє прагнення, впливає на оточення. Дані аспекти комунікативних бар'єрів між комунікаторами зі спілкування формують перешкоди для реалізації головних завдань і обумовлюють встановлений ряд практичних інструментів задля їх вирішення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вітчизняні наукові дослідники сучасності Р. А. Калюжний [1], В. О. Шамрай [1], М. Я. Швець [1] зробили суттєвий внесок у дослідження різновидів комунікації. Працюючи над дослідженням теорії спілкування, приділили значну увагу комунікативній проблематиці такі вчені як О. Бухтатий [2], О. Радченко [2], Г. Головченко [2]. Об'єктивне теоретичне дослідження масової комунікації та компетенції спілкування здійснили В.В. Різун [3], Є. В. Драчов [4], В. Г. Мазур [5], які дослідили комунікації через взаємодії державних органів влади. Разом з тим залишається ряд аспектів, які недостатньо висвітлені задля пристосування до державної політики і використання у сучасному суспільстві комунікативних технологій спілкування. Крім того недостатньо досліджені психологічні особливості, класифікація, механізми та засоби подолання

комунікативних бар'єрів у спілкуванні. Саме це і визначило мету поданого дослідження.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є дослідження практичних аспектів комунікативного бар'єру, який зображує дане конкретне бачення у вигляді абстрактних ознак недосконалого спілкування що призводить до блокування ефективності співрозмовників, досліджує особливості прояву комунікативних перешкод і чинники його виникнення у ланцюгу необхідних для контактного процесу у сучасному суспільстві.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Еволюцію можна розглядати як процес вирішення проблем, творчих відповідей на виклики навколишнього середовища. Тому не дивно, що комунікація, від найпростішого поведінкового сигналу до складних аналітичних моделей, стає найважливішим інструментом. Нинішня робота з розкриття найглибших історичних коренів і фундаментальних будівельних блоків комунікації цілком може дати нам ключі до вирішення критичних проблем нашого часу. Тут широко використовуємо слово «мова» для позначення будь-якої системи спілкування, тобто будь-якої системи передачі інформації від однієї сторони до іншої. Люди використовують мову, щоб висловити свій досвід. Однак кожна мова унікально пристосована для вираження лише певних частин нашого досвіду і менш ефективна для опису інших частин. Людина не може повністю описати картину словами або описати емоції цифрами. Оскільки досвід сильно відрізняється від однієї культури від іншої, люди не можуть повністю виразити поняття та нюанси однієї культури мовами іншої. Індіанці «Олоне» на заході Сполучених Штатів, які мали стабільне населення протягом 5000 років до прибуття іспанців, не мали слова для визначення почуття голоду, бо вони ніколи не відчували такого стану [6].

Спілкування у сучасному суспільстві – є невід'ємним механізмом всього живого, що є на планеті. Простіше узагальнюючи комунікація – це будь-який можливий обмін інформацією, повідомлення між двома або більше суб'єктів взаємодії [7]. Як сучасні люди, які живуть у напруженому світі, ми щодня покладаємось на гарне спілкування, щоб прокласти собі шлях у житті. Будь-яка взаємодія, яку ми маємо з іншою людиною, від піднятої брови на жвавій смузі каси, до непристойного жесту проти іншого водія в заторі, до простого махання вашій родині, коли ви з'їжджаєте з під'їзної дороги вранці, є формою спілку-

вання. Сьогодні комунікація пройшла шлях від індивідуального рівня спілкування до масової комунікації. Найважливіші аспекти спілкування краще розуміти, коли його бракує.

Правильна комунікація – це не просто процес потрібної передачі інформації від одного суб'єкта до іншого, а спочатку сприймати або читати інформацію, обробляти, фільтрувати непотрібне, а потім передавати [8]. Спілкування забирає значну частину життя. Звук, голом, вигуки, мова тіла та мовлення є одними із головних аспектів спілкування між людьми. Якщо до людини не надходить потрібна інформація, то процес зазнає невдачі.

Спілкування буває чотирьох основних типів. Вербальне спілкування – цей спосіб спілкування покладається на слова для передачі повідомлення. Це звичайний метод спілкування, який ми використовуємо щодня, але деякі застосовують його доповнюючи одним із інших типів сучасного спілкування. Інші типи, включають тон, жести та мову тіла. Вербальне спілкування допомагає у вираженні думок, емоцій, настроїв. Розмова по телефону, чат, оголошення чи промова – це все вербальні форми спілкування. Більшості частині людства це дається легко. У дитинстві кожна людина вчилися мовленнєвому спілкуванню через звуки навколо нас. Незабаром вона розвивається і починає розуміти мову, яка допомагає спілкуватися вербально, коли ми дорослішаємо. Вербальне спілкування поділяється на чотири підкатегорії:

– внутрішньо-особистісне спілкування – форма спілкування, що є надзвичайно приватною та обмеженою для нас самих. Вона включає тихе спілкування, яке ми застосовуємо на собі, коли ми жонглюємо ролями між відправником і одержувачем, які відфільтровують наші дії та думки. Цей процес спілкування під час аналізу можна або передати комусь вербально, або залишитися обмеженим у вигляді думок);

– міжособистісне спілкування зосереджується між двома суб'єктами, таким чином, є розмовою віч-на-віч. Тут дві залучені особи поміняються своїми ролями відправника та одержувача, щоб спілкуватися більш чітко;

– спілкування в групах малої кількості особин має місце лише, коли задіяно більше двох людей. Тут людей буде досить мало, щоб кожен учасник міг взаємодіяти та спілкуватися з іншими. Прикладами групового спілкування є прес-конференції, засідання ради та командні зустрічі. Якщо не обговорюється конкретне питання, обговорення в невеликих

групах може стати хаотичним і складним для інтерпретації всіма. Це відставання в повному розумінні інформації може призвести до неправильного спілкування;

– публічне спілкування – одна особа звертається до великої групи людей. Формою такого типу є спілкування у виборчих кампаніях та виступи на публіці. У цих випадках один промовець доносить інформацію до кількох або більше слухачів.

Невербальне спілкування являє собою процес спілкування, яке не вміщує в собі звуки та слова. Невербальне спілкування використовує рухи, мову тіла, вираз обличчя, погляд очей, зовнішність, голос та інші сигнали для передавання інформації. Невербальне спілкування можна розглядати як мову, яку ми використовуємо під час спілкування, щоб додати трохи аромату. Можна рішуче підняти брови під час розмови, щоб пояснити, або посварити пальцем на дитину, коли злимося. Це все невербальні сигнали, які допомагають передати інформацію.

Письмовий вид спілкування являє собою засіб, де за допомогою письмових слів передається повідомлення відправнику [8]. Всі письмові та надруковані види інформації є деякими формами письмового спілкування. На відміну від деяких інших форм комунікації, письмові повідомлення можна редагувати та виправляти до того, як вони будуть надіслані одержувачу, що робить письмове спілкування необхідним.

Комунікаційні бар'єри можуть мати значний вплив на особисте та професійне життя людей. Це особливо очевидно зараз, коли люди по всьому світу стикаються з обмеженнями соціального дистанціювання. Коли обмежується спілкуванням за допомогою цифрових інструментів і технологій, комунікаційні бар'єри мають ще більший вплив. Однак цифрові засоби комунікації тут, і вони тут, щоб залишитися. Роботодавці в усьому світі змушені пристосовуватися до нового способу роботи, і їм потрібно краще пристосуватися до своїх працівників. Тому зараз, коли людство залежить від технологій для спілкування з однолітками та колегами, потрібно знайти способи використовувати їх навіть для усунення існуючих комунікаційних бар'єрів.

Комунікаційні бар'єри можуть включати все, що заважає або не дозволяє комунікаторам передати потрібне повідомлення потрібній людині в потрібний час або одержувачу отримати потрібне повідомлення в потрібний час. Виділяють три основні категорії комуні-

каційних бар'єрів, які можуть зробити ефективно спілкування складним:

- фізичні комунікаційні бар'єри, такі як соціальне дистанціювання, віддалена робота, закриті двері офісів тощо;
- емоційні комунікаційні бар'єри, що виникають внаслідок таких емоцій, як недовіра та страх;
- мовні комунікаційні бар'єри, які стосуються того, як людина говорить як вербально, так і невербально.

Говорячи про комунікативні бар'єри на робочому місці, проблеми ефективної комунікації очевидні, ніж будь-коли раніше. Робочі місця для кількох поколінь, зростання віддаленої роботи, розсіяна робоча сила, впровадження нових комунікаційних технологій та різні очікування співробітників – це лише кілька прикладів комунікативних бар'єрів, які з'явилися за останні кілька років (рис. 1).

**1. Комунікативні навички та стилі.** Люди мають різні комунікативні навички та стилі. Часто ці відмінності в комунікативних нави-

чках можуть створити комунікаційні бар'єри між комунікатором і одержувачем повідомлення. Наприклад, деякі люди можуть бути дуже деталізованими та конкретними під час спілкування, інші можуть прагнути до узагальнення. Незважаючи на те, що комунікативні навички є надзвичайно важливими, лише 18% співробітників оцінюють свої комунікативні навички під час оцінки ефективності.

**2. Соціальна дистанція та фізичні бар'єри.** Багато компаній зараз залежать від цифрових засобів комунікації через соціальне дистанціювання та віддалені способи роботи. Ці фізичні бар'єри ще більш очевидні в організаціях, у яких працюють сині комірці без спеціального робочого місця. Такі бар'єри можуть значною мірою завдати шкоди організації, яка не знає, як використовувати технології для усунення проблем у спілкуванні.

**3. Роз'єднання.** Ефективне спілкування – це взаємодія між сторонами, які беруть участь у спілкуванні. Коли обидві сторони не залучаються, це руйнує мету ефективного спілку-



Рис. 1. Комунікативні бар'єри на робочому місці

Джерело: розроблено авторами



вання. На жаль, організації по всьому світу борються з проблемою незаангажованих робочих місць. Вони намагаються привернути увагу своїх співробітників і розвивати культуру відкритого, зацікавленого та прозорого спілкування.

**4. Організаційна структура.** Складна та жорстка організаційна структура може бути основною причиною неефективної комунікації, що робить її одним із найпоширеніших комунікаційних бар'єрів. Такі організації можуть мати неефективні системи обміну інформацією та комунікації, що часто призводить до розчарувань, відсутності зацікавленості та продуктивності серед співробітників. Якщо компанія має високу ієрархію, інформація може легко бути розрізненою, втраченою або спотвореною, коли вона проходить через кожен рівень ієрархії.

**5. Інформаційне перевантаження.** Занадто мало інформації – це погано, але занадто багато інформації може завдати ще більшої шкоди. Проте інформаційне перевантаження завжди було одним із найбільших комунікаційних бар'єрів. Крім того, виявилось, що інформаційне перевантаження дуже негативно впливає на самопочуття, продуктивність та успіх працівників.

**6. Відсутність довіри.** Коли немає довіри, немає ефективного спілкування. Іншими словами, коли працівники не довіряють своїм роботодавцям, лідерам чи менеджерам, комунікація страждає. Це причина, чому однією з головних цілей організацій у всьому світі стало зміцнення довіри на робочому місці. Проте багатьом роботодавцям ще потрібно пройти довгий шлях, щоб стати більш надійними.

**7. Чіткість, послідовність і частота.** Фахівці з комунікацій повинні розуміти важливість чіткого, послідовного та частого спілкування. Коли повідомлення через різні канали не узгоджуються, довіра постраждає. Коли повідомлення не надходять часто або вчасно, співробітники пропускають важливу інформацію чи оновлення. Згідно з дослідженням Gallup, залучення співробітників зростає, коли менеджери забезпечують послідовне та чітке спілкування. Інше дослідження показує, що 4 з 5 опитаних співробітників хочуть частіше чути про те, як працює їхня компанія, а більше 90% опитаних співробітників кажуть, що воліли б почути погані новини, ніж ніяких новин.

**8. Слухання.** Спілкування завжди має бути двостороннім. Більше того, слухати часто

набагато важливіше, ніж говорити. Проте багато компаній досі не розуміють важливості заохочення голосу співробітників і цінності їх зворотного зв'язку. Ті, хто керує та виховує культуру відкритого спілкування на робочому місці, насолоджуються більш щасливими, здоровими та більш заангажованими працівниками.

**9. Неправильні канали зв'язку.** Сьогодні існує багато різних каналів спілкування. Те ж саме стосується компаній, особливо великих підприємств. Така складність комунікаційної екосистеми заважає роботодавцям переконатися, що вони використовують правильні канали для інформування своїх людей та своєчасного надання відповідної інформації. В результаті середній працівник витрачає близько 20% свого часу на пошук внутрішньої інформації.

**10. Демографічні та культурні відмінності.** Спосіб взаємодії людей між собою може відрізнитися в залежності від демографічних і культурних відмінностей. Якщо комунікатори не усвідомлюють цих відмінностей, виникнуть комунікативні бар'єри. Важливо знайти спільну мову для ефективного спілкування та адаптуватися до робочої культури організації, щоб ефективно спілкуватися.

**11. Неправильна комунікаційна технологія.** Комунікаційні технології можуть змінити або порушити комунікаційну стратегію будь-якої організації. У морі доступних технологій роботодавці повинні мати можливість знаходити та впроваджувати рішення, які найкраще відповідають їхнім організаційним потребам та цілям. На щастя, сучасні внутрішні комунікативні рішення створені для подолання найбільших комунікативних бар'єрів.

**12. Відсутність персоналізації.** Відсутність персоналізації є однією з найбільших причин, чому відбувається відсторонення. Коли одержувачі отримують інформацію, яка не відповідає характеру їхньої роботи, або повідомлення, які їх не цікавлять, вони, швидше за все, ігнорують майбутні повідомлення, які надходять їм на шляху. Таким чином, локалізація контенту стала одним з головних пріоритетів для спеціалістів із комунікації, метою яких є покращення взаємодії та досвіду співробітників на робочому місці.

**13. Винагорода за комунікацію.** За оцінками Американської асоціації менеджменту, 70% усіх організаційних комунікацій відбувається через винагороду. Більше того, більшість людей вважають його також надійним. Цей неформальний тип спілкування може

мати значний вплив на ваших людей, результативність вашого бізнесу та вашу здатність зміцнювати довіру з вашими співробітниками. Тому роботодавцям важливо розуміти силу комунікації, щоб мати можливість контролювати й ефективно керувати нею.

Незалежно від типу спілкування: вербальне, невербальне, письмове, аудіювання чи візуальне, якщо ми не спілкуємося ефективно, ми піддаємо ризику себе та інших. Окрім фізичних та технічних бар'єрів, існує шість перешкод для ефективної комунікації, яких кожен співробітник і керівник повинні прагнути усунути. Якщо особа незадоволена або втратила інтерес до своєї роботи, то набагато менше шансів ефективно спілкуватися – як з метою надання, так і з метою отримання. Цей бар'єр, мабуть, найважче подолати, оскільки він передбачає зміну мислення, і, таким чином, він, як правило, не змінюється, поки людина не піде:

– *невміння слухати інших* – активне слухання є важливим аспектом ефективного спілкування, особа може спілкуватися з кимось, якщо інша особа слухає їх, тому вона буде схильна робити припущення про їхні потреби на основі вашого сприйняття та реальності;

– *відсутність прозорості та довіри* – вкрай важко щось повідомити, коли не вистачає прозорості та довіри. Наприклад, якщо ваші співробітники вважають, що ви щось стримуєте, вони будуть занепокоєні, деякі будуть робити припущення, і, як наслідок, їм буде важче обробити будь-які ваші спроби поспілкуватися з ними;

– *стилі спілкування* – коли у кожного свій стиль спілкування. Деякі люди дуже прямі, а інші вважають за краще більш непрямий підхід. Деякі використовують детальні дані, а інші покладаються на загальні відомості тощо. Іноді одна людина настільки вкорінений у своєму способі спілкування, що їм важко спілкуватися з іншими, які покладаються на інший стиль. Ви можете почути коментарі на кшталт: «Марія ніколи не пояснює, що вона хоче, щоб я зробив, вона ніколи не говорить конкретно» або «Борис настільки захоплюється автомобілями, що я втрачаю фокус на загальній картині»;

– *конфлікти на робочому місці* – конфлікт може виникнути з різних причин, і коли це відбувається, він стає перешкодою для ефективного спілкування; природа конфлікту не обов'язково важлива, важливо працювати над вирішенням конфлікту, коли конфлікт не

викорінюється, він розростається, а потім люди починають приймати чийсь сторони, що ще більше перешкоджає ефективному спілкуванню;

– *культурні відмінності та мова* – важливо розуміти культурні відмінності в спілкуванні, але не думайте лише про міжнародне, пам'ятаючи, що суть полягає в тому, що культурні відмінності можуть виникати в межах певної території, і коли один не визнає культурних відмінностей, вони ризикують образити іншу людину і саме в нападі комунікація порушується.

Необхідно активно брати участь у роздумі про власні комунікативні навички. Роздуми, емпатія (показувати себе на шоу інших) і практика допоможуть відточити свої навички. Однак ніхто не є ідеальним, тому також важливо розпізнавати й визнавати, коли робите помилку, що є першим кроком до того, щоб двері ефективного спілкування були відкритими. Існує багато причин, через які міжособистісні комунікації можуть бути недоречними. У багатьох комунікативних повідомленнях може бути отримано не те, як задумав відправник. Важливо, щоб комунікатор шукав зворотний зв'язок, щоб переконатися, що його повідомлення зрозуміло.

Навички активного слухання, роз'яснення та рефлексії можуть допомогти, але кваліфікований комунікатор також повинен знати про перепони для ефективного спілкування та як їх уникнути або подолати. Існує багато перепон для комунікативного спілкування, які виникають у будь-якій темі переговорного процесу спілкування (рис. 2). Комунікативні бар'єри у спілкуванні можуть направити до того, що інформація зміниться, і є ризик втратити час або гроші, викликаючи плутанину та непорозуміння. Ефективне комунікативне спілкування передбачає в собі подолання бар'єрів і дає змогу передати чітко та коротке повідомлення [9].

Існують фізичні бар'єри, які використовуються для невербального спілкування. Вони закладаються в неможливість бачити невербальні сигнали, жести та загальні рухи тіла та можуть зробити спілкування менш ефективним. Телефонні дзвінки, текстові повідомлення та інші методи соціального спілкування, які використовуються на технологіях сучасності, часто менш ефективні, ніж живе спілкування. Відмінності у мові також ускладнюють розуміння незрозумілих акцентів. Довге очікування або поспішне висловлювання, може призвести до хибних висновків

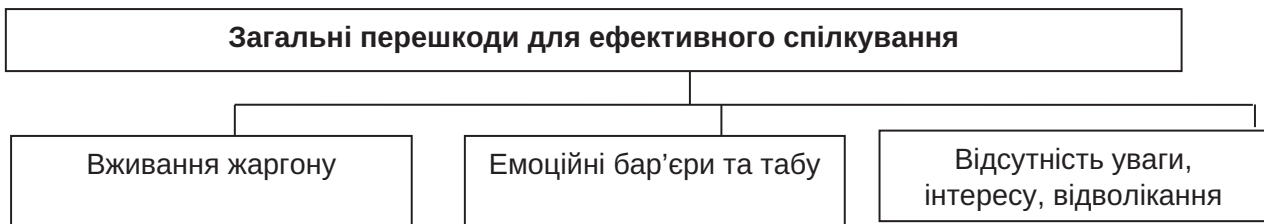


Рис. 2. Загальні перешкоди для ефективного спілкування

Джерело: розроблено авторами

або припущень. Люди насправді хочуть чути ту інформацію, яку чекають і бажають отримати, а не ту, яку сказано, і поспішно роблять висновки.

Встановлені, закладені норми соціальної та суспільної взаємодії дуже відрізняються в різних національних культурах, як і спосіб вираження емоцій. Наприклад, концепція особистого простору відрізняється в різних культурах і в різних соціальних установах. Кваліфікований співрозмовник повинен уникати комунікативних бар'єрів і робити все залежне, щоб зменшити їх потрапляння, постійно випробовувати та пропонувати встановлений зворотній зв'язок іншого комунікатора розмови. Мова та мовні здібності можуть виступати перешкодою для розмови. Навіть при спілкуванні однією і тією ж мовою структура та терміни, що використовуються в розмові, можуть стати бар'єром, якщо мова не зрозуміла комунікаторам. Наприклад, повідомлення, яке містить багато спеціального жаргону та скорочень, не зрозуміє одержувач, який не знайомий з термінологією.

**Висновки.** Спілкування, безсумнівно, є великою перевагою в сучасному суспільстві. Як вид, людство не мають собі рівних

у складності системи, яку використовують для взаємодії з іншими. За допомогою мови можна обговорювати події, що відбуваються в цей момент часу на іншому кінці планети; можна міркувати про речі, які можуть статися в якийсь віддалений момент у майбутньому; можна обговорювати події, що мали місце в минулому; можна використовувати свою уяву над речами, які можуть ніколи не статися. Жоден інший вид не має комунікативних можливостей, щоб дозволити членам робити ці речі. І тому разом з цим постає питання комунікативних бар'єрів, які в першу чергу залежить від особистості людини та його оточення і впливу, а також суспільства. Тому проаналізувавши практичні аспекти даних бар'єрів можна зробити висновок, що вони існують і впливають лише на правильність спілкування, натомість на пояснення і сприйняття воно великий вплив не несе. Можна подолати їх, підтримуючи комунікацію чітко та відповідно для цільової аудиторії. І якщо це практикувати, то можна вплинути на своє робоче місце та місце в сучасному суспільстві. Якщо людина вміє спілкуватися зі своїм слухачем, то вона може уникнути складні ситуації, які виникають через ці бар'єри.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Калюжний Р. А., Шамрай В. О., Швець М. Я. та ін. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації: організаційно-правові питання теорії і практики. Київ: «Квіц», 2002. 296 с.
2. Бухтатий О., Радченко О., Головченко Г. Україна медійна: на порозі інформаційної революції. Київ : Видавець СВС Панасенко, 2015. 208 с.
3. Різун В. В. Теорія масової комунікації. Київ : Видавничий центр "Просвіта", 2008. 260 с.
4. Драчов Є. В. Сутність та функції комунікації в системі державного управління. *Науковий вісник Академії муніципального управління*. 2014. (Управління; 3). С. 159–167.
5. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313>.
6. Романенко Є. О. Становлення та розвиток комунікативної політики держави : дис. докт. держ. упр. : 25.00.01 – теорія та історія державного управління. Київ, 2015. 453 с.
7. Енциклопедичний словник з державного управління: / уклад.: Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. Михненко та ін.. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.

8. Політологічний енциклопедичний словник / Упорядник В. П. Горбатенко; За ред. Ю. С. Шемшученка, В. Д. Бабкіна, В. П. Горбатенка. 2-е вид., доп. і перероб. Київ : Генеза, 2004. 736 с.

9. Яковлева Н. В. Науково-теоретичні підходи до вивчення проблеми комунікативних бар'єрів. *Зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України* / За ред. Максименка С.Д.-К., 2002. Т. IV, ч. 5. С. 290–295.

## REFERENCES:

1. Kaluzhnyi, V. O. Shamrai, M. Y. and Shvetz, M. Y. (2002), *Informatsijne zabezpechennia upravlins'koi diial'nosti v umovakh informatyzatsii: orhanizatsijno-pravovi pytannia teorii i praktyky* [Information support management activities in the formation, organizational and legal issues of theory and practice], Kvitza Kyiv, Ukraine.

2. Buchatyi, O. Radchenko, O. and Holovchenko, H. (2015), *Ukraina medijna: na porozhi informatsijnoi revoliutsii* [Media Ukraine: on the threshold of the information revolution], SVS Panasenko, Kyiv, Ukraine.

3. Rizun, V. V. (2008), *Teoriia masovoi komunikatsii* [The theory of mass communication], Prosvita, Kyiv, Ukraine.

4. Drachov, Y. V. (2014), "The essence and function of communication in public administration", *Naukovyj visnyk Akademii munitsypal'noho upravlinnia*.

5. Mazur, V. H. (2011), "Communication as a mechanism of interaction between public authorities and the public at regional level", *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, [Online], vol. 8, available at: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313>.

6. Romanenko, Y. O. (2015), "The formation and development of the communication policy", Abstract of Ph.D. dissertation, Public administration, National Academy of public administration under the president of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

7. Surmin V., Bakumenko A., Muchnenko A., Kovbasyuk V., Trochunskyi U. (2010), *Encyclopedic Dictionary of Public Administration*, National Academy for Public Administration under the President of Ukraine Kyiv, Ukraine.

8. Shemshuchenko, Y. S. Babkina, V. D. and Horbatenko V. P. (2004), *Politolohichnyj entsyklopedychnyj slovnyk* [Political Science Encyclopedic Dictionary], 2nd ed, Heneza, Kyiv, Ukraine.

9. Yakovleva, N. V. (2002), "Naukovo-teoretychni pidkhody do vyvchannya problemy komunikatyvnykh bar'єriv", *Instytutu psykholohiyi im. H. S. Kostyuka APN Ukrayiny*, T. IV, ch. 5, Kyiv, Ukraine.