

БАР'ЄРИ КОМУНІКАЦІЇ ЯК ЧИННИКИ ДЕСТРУКТИВНОГО КОНФЛІКТУ

Комунікативні бар'єри відіграють ключову роль у формуванні деструктивної моделі протікання конфлікту ще на стадії його прихованого розвитку. Вони перешкоджають адекватному сприйняттю позицій опонента та об'єктивних обставин, що підвищує ймовірність загострення суперечностей у відкриту фазу конфлікту (Рогов, 2011). Для ефективного запобігання негативним наслідкам конфліктів важливо ознайомитися з основними типами таких бар'єрів та навчитися їх своєчасно розпізнавати, а також застосовувати методи подолання когнітивних викривлень.

Негативне емоційне налаштування – цей бар'єр характеризується очікуванням агресії або конфронтації з боку партнера по спілкуванню. Будь-який вислів опонента може сприйматися як напад, що провокує автоматичну захисну реакцію. Внаслідок цього приховані емоційні напруження швидко трансформуються у відкриту агресію (Манойло та співавт., 2022). Така когнітивно-емоційна установка ускладнює об'єктивне оцінювання ситуації і посилює конфліктну динаміку.

Викривлене сприйняття, при цьому бар'єрі відбувається проєкція власних емоцій, упереджень або страхів на опонента, що призводить до його демонізації або перебільшення негативних характеристик. Втрачається здатність виділяти об'єктивні чинники та оцінювати позиції сторін без упереджень (Плющенко, 2014). Як наслідок, збільшується психологічна дистанція між учасниками конфлікту, а конструктивне вирішення проблеми стає малоімовірним.

Семантичні бар'єри – цей тип бар'єру виникає через нерозуміння лексичного та смислового змісту висловлювань опонента. Різне тлумачення термінів, неоднозначне використання слів або полярні сенси одних і тих же висловлювань можуть стати джерелом конфліктів. Як зазначають Пізанські та Каплан (2015), семантичні бар'єри часто лежать в основі непорозуміння навіть при формально коректній комунікації.

Підтвердження упереджень (confirmation bias), цей бар'єр полягає у фокусуванні уваги лише на тих словах або діях опонента, що підтверджують власну думку, ігноруючи альтернативні аргументи. Така когнітивна упередженість призводить до обмеженого сприйняття ситуації і значно ускладнює досягнення компромісу або пошук взаємовигідних рішень (Тверський, 1974; Рогов, 2011).

Варто зазначити, що всі перелічені бар'єри виникають як механізми психологічного захисту, що допомагають людині знизити внутрішню напруженість та почуття небезпеки (Манойло та співавт., 2022). Проте у контексті здорової комунікації вони стають деструктивними, блокуючи взаєморозуміння та конструктивну взаємодію.

Отже, основним завданням у роботі з комунікативними бар'єрами є розвиток навичок розпізнавання цих перешкод під час спілкування та формування стратегій їх подолання. До таких стратегій належать:

- активне слухання і уточнення значення висловлювань;
- контроль власних емоцій та усвідомлення емоційного стану опонента;
- свідоме протидія упередженням, розвиток гнучкості мислення;
- застосування конструктивних технік комунікації та медіації

Таким чином, подолання комунікативних бар'єрів сприяє зниженню ризику деструктивного розвитку конфліктів та підвищує ефективність міжособистісної взаємодії у колективі.

Література:

1. Манойло О. Г., Маслій О. М., Луханін В. В., Норчук Ю. В., Єфіменко А. Є. *Основи військового управління. Частина 4. Основи керівництва та лідерства* : навч. посіб. Одеса : Військова академія, 2022. 134 с. <https://vaodesa.mil.gov.ua/wp-content/uploads/2024/10/Osnovy-viyskovoho-upravlinnia-CH4.pdf>
2. Плющенко Н. В. Дослідження особливостей взаємозв'язку конфліктності з соціально-психологічним кліматом в колективі військовослужбовців [Електронний ресурс] / Н. В. Плющенко // Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/almanax/38.pdf>
3. Рогов Є. І. *Психологія спілкування : навчальний посібник*. – Х. : НФаУ, 2011. – 132 с. https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Psykholohiya-spilkuvannya-Kaydalova-L.H.pdf
4. Tversky A. & Kahneman, D. Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 1974. 185(4157), P. 1124-1131 https://sites.socsci.uci.edu/~bskyrms/bio/readings/tversky_k_heuristics_biases.pdf