

Самостійна робота № 4

Тема: Спілкування як інструмент професійної діяльності

Питання для розгляду:

1. Бар'єри в спілкуванні, його рівні.
2. Сучасні теорії міжособових стосунків.

1. Поняття бар'єрів спілкування та їх класифікація

Бар'єри спілкування – це психологічні труднощі, що виникають у процесі спілкування, які служать причиною конфліктів або перешкоджають взаєморозумінню і взаємодії. Вони можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, з манерою спілкування.

Взявши за основу структуру спілкування (перцептивна, інтерактивна і комунікативна складові), можна відповідно **класифікувати** і бар'єри спілкування:

1. Бар'єри сприйняття і розуміння:

- *естетичний* (зовнішнє враження вкрай несприятливе);
- *соціальний* (відмінності в соціальному становищі);
- *бар'єр негативних емоцій* (страху, гніву, образи, роздратування, страждання, горя, сорому і провини, презирства, огиди, відрази);
- *бар'єр установки* (спрацьовують стереотипи або попередньо сформовані негативні установки по відношенню до фірми, організації, особистості);
- *бар'єр психологічного захисту* (коли людина невпевнена в собі, у неї є комплекси, і вона вибудовує свою поведінку з позиції оборони, самозахисту).

2. Бар'єри взаємодії:

- *бар'єр стилів спілкування*;
- *етичний бар'єр* (моральна несумісність ділових партнерів);
- *мотиваційний бар'єр* (відмінність мотивів вступу в контакт);
- *бар'єр техніки і навичок спілкування*;
- *бар'єр характеру*.

3. Бар'єр комунікації:

- *бар'єр мови;*
- *бар'єр слухання;*
- *бар'єр модальностей* (різні репрезентативні системи);
- *некомпетентність.*

Труднощі спілкування з позицій різних галузей психології

Загальна психологія. Труднощі спілкування зазвичай зводять до тих характеристик психічних процесів, станів і властивостей людини, які не відповідають показникам психологічно оптимального спілкування. При цьому під психологічно оптимальним спілкуванням розуміють такий процес, за якого реалізуються цілі учасників спілкування відповідно до мотивів, що їх зумовлюють, та способів спілкування, які не викликають у партнерів почуття незадоволеності. Тобто досліджують як типові для всіх нормальних людей феномени спілкування, закономірності й механізми його протікання, так і ті, що не відповідають критеріям норми. Відомі такі психологічні причини, які не сприяють досягненню мети, викликають незадоволення частковим або недосягнутим результатом:

- нереальні цілі;
- неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів;
- неправильне уявлення про свої власні можливості;
- використання таких способів спілкування, які не підходять в даній ситуації.

Характер названих труднощів багато в чому залежить від змісту або спрямованості мотивації, вплив якої проявляється в порушенні певної функції спілкування.

Вікова психологія. Вивчаються труднощі спілкування, які виникають через належність його учасників до різних вікових груп. Несхожість їхнього життєвого досвіду накладає відбиток не лише на уявлення співрозмовників про світ, його

природу, суспільство, але й на конкретну поведінку індивідів у реальних ситуаціях життєдіяльності.

Педагогічна психологія розглядає дещо інші труднощі спілкування, пов'язуючи їх зі «смугою відчуження», тобто з виникненням напруження між учителем та учнем, яке характеризується передусім нездатністю вчителя контролювати свої дії та вчинки, свою оцінку, своє ставлення до дітей. На ґрунті «смуги відчуження» виникають труднощі педагогічного спілкування, які об'єднують у такі групи:

- інформаційні (проявляються в невмінні повідомити інформацію, висловити свою думку, завершити повідомлення тощо);
- регуляційні (пов'язані з невмінням стимулювати активність вихованців);
- труднощі реалізації афективних функцій (невміння схвалювати думку учня, погоджуватися з нею тощо).

Психологія управління. Труднощі спілкування розглядаються в контексті ділової взаємодії. Як основні можна виокремити труднощі, пов'язані із входженням особистості в групу, трудовий колектив. Практика управління засвідчує, що не кожному керівнику, особливо новачку, відразу вдається адаптуватися до умов життя в організації, завоювати повагу й довіру підлеглих.

Назвемо причини цього:

- обмануті очікування;
- нестача уваги від вищого керівництва;
- відсутність можливості вирізнитися в очах інших керівників успішним вирішенням складного завдання;
- соціально-психологічна глухота (зневага до соціально-психологічних особливостей управлінської діяльності, яка призводить до конфліктів з підлеглими й організацією загалом);
- пасивність, ігнорування реальних критеріїв оцінки;
- неприйняття іншої людини;
- внутрішня скутість тощо.

Юридична психологія також розглядає труднощі спілкування. Йдеться про спілкування слідчого і підозрюваного, слідчого і потерпілого, спілкування, що розгортається між учасниками судового процесу, між особами, які перебувають у місцях позбавлення волі. Часто труднощі виникають у спілкуванні з неповнолітніми правопорушниками, особливо з тими, які постійно конфліктують з оточенням, що виражається в агресії, або в ухиленні від будь-яких контактів.

З позиції **психології особистості** труднощі у спілкуванні розглядаються в контексті індивідуально-особистісних відмінностей. Різні індивідуальні особливості по-різному деформують спілкування. Назвемо ці індивідуальні особливості: егоцентризм (людина, яка надміру сконцентрована на собі і своїх власних думках, переживаннях тощо, не здатна адекватно сприймати іншого учасника взаємодії, що проявляється в браку співчуття до співрозмовника, у відсутності координації дій з партнером); когнітивна складність особистості (низький рівень когнітивної складності особистості спричинює підвищену ворожість і агресивність у спілкуванні; когнітивно складні люди частіше відчують радість з приводу спілкування, ніж когнітивно прості, котрі нерідко переживають нерозуміння їх оточенням); надмірна вразливість (за наявної потреби у спілкуванні такі люди не реалізують її через виняткову стриманість, підвищений рівень тривожності, високий ступінь самозаперечення, самоприпинення); надмірна сором'язливість; відчуженість; самотність та ін.

Соціальна психологія. Детально вивчаються бар'єри у спілкуванні, зокрема комунікативні бар'єри, тобто такі психологічні перешкоди, які встановлюються на шляху отримання інформації. Серед них виокремлюють логічний, стилістичний, семантичний, фонетичний бар'єри.

Типи комунікативних бар'єрів

Комунікативний бар'єр — це абсолютна чи відносна перешкода ефективному спілкуванню, причинами якої є мотиваційно-операціональні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні особливості співрозмовників.

Типи комунікативних бар'єрів:

- бар'єри розуміння;
- бар'єри соціально-культурного розрізнення;
- бар'єри відношення.

Виникнення **бар'єра розуміння** може бути викликано цілою низкою чинників як психологічного, так і іншого порядку. Він може виникати із-за погрішностей у процесі передачі інформації. Фонетичне нерозуміння, коли в результаті використання комунікатором невиразної швидкої мови, розмови-скоромовки або мови з великою кількістю звуків-паразитів. Існують також семантичні бар'єри нерозуміння, пов'язані з тим, що учасники використовують різноманітні значення слів. Не меншу роль в порушенні норм міжособистісної комунікації може зіграти стилістичний бар'єр. Він виникає при неспіввідношенні стилю мовлення того, хто говорить, і ситуації спілкування чи стилю мовлення того, хто в даний момент слухає. Логічний бар'єр нерозуміння – коли логіка розмірковування складна для розуміння, або здається невірною.

Нерідко причиною нерозуміння можуть служити **соціально-культурні відмінності між партнерами** по спілкуванню. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні та професійні відмінності, які призводять до різного пояснення тих чи інших понять.

Комунікативні бар'єри з'являються під впливом зовнішніх факторів з боку об'єкта або ситуації взаємодії. Спілкування може йти «на різних мовах» із-за різниці культурно обумовлених норм спілкування, при взаємодії представників різних культур, націй (особливо коли є упередження, установки та стереотипи) або ж унаслідок великої різниці у віці, коли кожний співрозмовник є носієм культури, цінностей, ідеалів, норм свого покоління. Можуть впливати і такі фактори, як відсутність зворотного зв'язку в контакті, помилки в розумінні думок, неприйняття до уваги підтексту тощо.

Бар'єри негативних емоцій (за Н. І. Шевандріним)

- **Бар'єр відрази та бридливості** часто зустрічається у

повсякденному житті. Неприємні запахи, спітнілі руки, звичка близько присуватися до співрозмовника – все це може визвати неподолане відчуття відрази у партнера по спілкуванню.

- З бар'єром спілкування, що виникає на ґрунті **страждання або горя**, стикається майже кожний, страждання настільки приковує до себе думки людини, що важко розраховувати на її увагу до інших людей.

- **Бар'єр страху** – один із найбільш важкоподоланих у міжособистісному спілкуванні. Від того, наскільки правильно розгадали Ви причини страху, залежить, чи вдасться Вам подолати бар'єр страху, яким відгородився від Вас партнер по спілкуванню.

- **Бар'єр сорому та провини** – це бар'єр, що виникає від сорому за себе чи за іншого. І занадто низький, і занадто високий пороги виникнення почуття провини порушують психологічні контакти з людьми.

- **Бар'єр зневаги** може викликати якась риса характеру, але іноді це результат забобон, расових чи національних.

- **Бар'єр сприймання** нерідко виникає при незрозумілому мовленні у бесіді, при упередженому відношенні до співрозмовника.

- **Бар'єр презирства** може викликатися деякими рисами характеру, аморальними вчинками або репутацією;

- **Бар'єр характеру.** Обумовлений типами акцентуацій, рисами характеру людей, які спілкуються.

Поняття самотності та автентичності

Дефіцит довірливих, близьких стосунків призводить до важкого відчуття втрати зв'язку з людьми, до психологічної самотності. До труднощів у спілкуванні, в основі яких, на відміну від сором'язливості, лежить дефіцит довірливого спілкування, можна віднести самотність, яка розуміється не як розрив соціальних зв'язків, а як важке відчуття, переживання суб'єктивного від'єднання, незадоволеності та поверховості взаємовідносин, які склалися, тобто своєрідна

психологічна самотність. Мова йде про ту самотність, яку людина відчуває серед дружньої компанії або в сім'ї, яку людина «носить за собою».

Самотність слід розуміти як стан і як властивість, так само, як і у випадку із сором'язливістю, тривожністю та агресивністю.

Самотність – епізодично гостре відчуття неспокою та напруження, які пов'язані з прагненням мати дружні або інтимні стосунки.

Існують ситуації та стани, які люди розцінюють як самотність:

- ізоляція емоційна;
- ізоляція соціальна.

Емоційна ізоляція – результат відсутності прив'язаності до конкретної людини, в результаті чого виникає тривожний неспокій.

Соціальна ізоляція виражається у відсутності доступного кола соціального спілкування та супроводжується почуттям відчуженості.

Гостре відчуття самотності тягне за собою спілкування, яке можна назвати дефіцитним та дефектним.

Форми деструктивного спілкування

Обман – свідоме прагнення створити у партнера хибне уявлення про предмет обговорення, при тому що прямих викривлень істини не припускається. Неправда є не щось інше, як зумисне введення в оману інших людей, викривлення істини.

Брехня – комунікативний феномен, який використовується для встановлення стосунків партнером; в ньому відсутній намір обманути слухача; вона не має на меті отримання користі або приниження співрозмовника, тобто відносно безкорислива; брехня приносить задоволення та насолоду від самого процесу вигадкування; вона може виконувати захисну функцію, позбавляючи від тривоги та дискомфорту, та функцію звеличення.

Егоїстична спрямованість особистості, подібно до егоцентричної центрації на власній персоні та позиції, проявляється у висуненні на перший план своїх інтересів та цілей взаємодії на шкоду інтересам партнера.

Агресивність як риса особистості неминуче надає спілкуванню та взаємодії деструктивний відтінок. Вона може приймати найрізноманітніші форми: помста,

ворожість, погрози, образи, покарання, крики та суперечки, невідступна критика (або самобичування) тощо.

Причини деструктивного спілкування

– *Надання порад.* Прийняття рішення за іншого. Пропозиція власної точки зору. Поради, що робити. Наприклад: «Я вважаю, що ти повинен...», «На твоєму місці я б...».

– *Хибні висновки.* Необґрунтовані припущення щодо висловлювань співбесідника. Інтерпретація поведінки людини без підтвердження її самою цією людиною.

– *Моралізування.* Висловлення співбесіднику загальноприйнятої оцінки щодо того, що є правильним чи неправильним в його поведінці. Наприклад: «Зустрічатися з хлопцем, старшим за себе – це нариватися на неприємності».

– *Оцінка вчинків.* Повідомлення про своє схвалення або незгоду з вчинками людини або з тим, що вона сказала у безособовій формі.

– *Формальні відповіді.* Ввічливі поверхові коментарі, які не концентруються на тому, що відчуває або намагається сказати співрозмовник. Наприклад: «Який чудовий день», «Добре, що ти до цього спокійно ставишся».

– *Хибне заспокоєння.* Уживання вдавано-втішливих фраз у спробі заспокоїти. Наприклад: «Усе буде гаразд».

– *Нашарування.* Обидва співбесідники говорять одночасно.

– *Перебивання.* Співрозмовники перебивають один одного.

– *Розповіді про себе.* Людина більшість часу розповідає про себе та ділиться своїми думками й переконаннями.

– *Повчання.* Співрозмовник радить іншій людині, як їй поводитись.

– *Поспішні висновки.*

– *Переорієнтація та перенаправлення.* Зміна теми розмови з метою уникнути обговорення тем.

– *Демонстрація незгоди або відсутності інтересу невербальними засобами.*

– Дії, що відвертають увагу. Під час розмови паралельне виконання якихось дій: співрозмовник пише, дивиться у вікно, перекладає речі тощо.

2. Сучасні теорії міжособових стосунків

Особливе місце в системі відношень займають міжособистісні, тобто ставлення людей один до одного. Вони визначаються установками, орієнтаціями, очікуваннями особистості, крізь призму яких вона оцінює та взаємодіє з конкретною особою, групами осіб.

Оцінка міжособистісних стосунків передбачає проведення їхньої класифікації. Так, виділяються стосунки знайомства, приятелювання, дружби. Коли один з партнерів сприймає ці стосунки тільки як знайомство, а інший — як дружбу, то виникає непорозуміння. Тому **міжособистісні стосунки можна визначити як взаємну готовність партнерів до певного типу почуттів, домагань, очікувань, поведінки**. М. Обозов пропонує таку класифікацію міжособистісних стосунків: знайомства, приятелювання, товариські, дружні,

любовні, подружні, родинні, деструктивні Вона спирається на кілька критеріїв: глибину стосунків, вибірковість щодо партнерів, функції стосунків.

Розглядаючи процес пізнання людиною людини в спілкуванні, один з основоположників радянської психології, С.Л. Рубінштейн, писав: "У повсякденному житті, спілкуючись з людьми, ми орієнтуємося в їх поведінці, оскільки ми як би "читаємо" її, тобто розшифровуємо значення її зовнішніх даних і розкриваємо зміст тексту, що виходить таким чином, у контексті, що має свій внутрішній психологічний план. Це "читання" виникає швидко, оскільки в процесі спілкування з навколишніми у нас виробляється своєрідний підхід, який більш-менш автоматично функціонує до їх поведінки".

Дуже важливим у спілкуванні є перше враження. Звичайно, перше враження це не завжди остаточний висновок про співрозмовника, але важливо, що із самого початку саме на його основі будується спілкування і це особливо важливий момент у контексті дослідження питання про бар'єри спілкування.

У будь-якому випадку головним регулятором у побудові спілкування буде той образ партнера, та уява про нього, що є в кожного, тому що саме до цього образу і буде звернене спілкування.

Але відкіля він узявся, цей образ партнера? Якщо врахувати швидкість і невимушеність "виникнення" першого враження, то легше всього уявити собі це так: ледь побачивши людину, ми отримуємо звідкись уже готове уявлення і просто як би "навішуємо" його на людину і надалі звертаємося вже не до реального партнера, а до цього свого уявлення про нього.

У кожного із собою є багаж, що складається з уявлень і суджень про людей, про світ, про себе, зі спогадів, із планів, які треба здійснити в майбутньому і ще з багато чого іншого. Саме з цього багажу і виникає образ партнера. Тим самим усе, що є в багажі, може певним чином відбитися в першому враженні про іншу людину. Звичайно, багаж у кожного свій, і тому люди звертають увагу на різні риси і якості навколишніх, використовують різні риси своїх загальних представлень і свого досвіду й одержують різний результат.

Питання про ступінь об'єктивності першого враження, що формується, веде до питання про роль розуміння ситуації. Насправді, на думку психологів, людям необхідно не стільки об'єктивне уявлення про партнера, скоріше таке, яке б якнайбільше допомагало нам будувати свою поведінку і спілкування з ним. І навіть якби існувала можливість одержати повну "об'єктивну" інформацію про партнера, вона нам була б не потрібна. У реальній ситуації не потрібно знати, яка людина "взагалі", необхідно представляти собі, як вона поведеться в даній ситуації, чого від неї чекати зараз, у цих умовах, у даному контексті.

Спілкування будується не "взагалі", а "тут і зараз", і уявлення про партнера повинно відбивати цю реальність спілкування.

Однак те, що уявлення про іншого в спілкуванні зовсім необов'язково повинне відповідати об'єктивній реальності, не означає, що образ іншого залежить тільки від того, хто його будує, і від його розуміння контексту. Звичайно, партнер може вплинути на той образ, що з'являється в іншого.

Систему знаків, зміст яких виявляється в образі, що одержує партнер, можна назвати самоподачею. Хоче людина цього чи ні, усвідомлено вона вживає визначені знаки (надягає костюм, наприклад) чи не усвідомлено, все рівно система самоподачі, самопред'явлення існує і робить свій вплив на спілкування. Немає сумнівів, самопред'явлення також формується під впливом уявлення про контекст спілкування і уявлень про світ, про людей, про себе.