

Особливості труднощів, бар'єрів та деформацій у спілкуванні

У статті описується особливості труднощів, бар'єрів та деформацій у спілкуванні.

Ключові слова: психічні процеси, феномени спілкування, спосіб спілкування, педагогічна психологія, психологія управління, юридична психологія, деформація соціальних відносин, кримінальна деформація.

В статье описывается особенности трудностей, барьеров и деформаций в общении.

Ключевые слова: психические процессы, феномены общения, способ общения, педагогическая психология, психология управления, юридическая психология, деформация социальных отношений, криминальная деформация.

Будь-які труднощі, бар'єри та деформації можна розглядати з позицій різних галузей психології. Так, з позиції загальної психології 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 не досягнутим 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. У площині вікової психології також 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. Стосовно процесу спілкування, то несхожість ЖИТТЄВОГО досвіду проявляється в неідентичних рівнях розвитку і проявах пізнавальних процесів, неоднакових запасах і характерах переживань та багатствах поведінкових форм, що своєю чергою по-різному співвідносяться з мотиваційно-потребовою сферою, яка вирізняється своєю специфікою в різних вікових групах. У зв'язку з цим в аналізі такого роду труднощів психологи радять враховувати психологічні характеристики кожної вікової групи для того, щоб робити поправку на їхній прояв у дитини, підлітка або людини похилого віку.

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. І як наслідок, дитина випадає з поля зору вчителя, адже останній її не сприймає і не усвідомлює відчуження. Коли ж відчуження усвідомлюється, то вчитель намагається виокремити ознаки неприйняття, які зазвичай характеризуються негативними оцінками, а позитивні відшукуються свідомо. Зрештою відчуження може виникнути і як засіб власного захисту особистості вчителя. Такі вчителі вирізняються підвищеною тривожністю за свій статус, введенням жорстких вимог тощо. За таких умов учинки дітей розцінюються як навмисні, які призводять до порушення порядку. 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 та ін.), регуляційні (пов'язані з невмінням стимулювати активність вихованців) та труднощі реалізації афективних функцій (невміння схвалювати думку учня, погоджуватися з нею тощо). Було виявлено залежність прояву цих труднощів від ступеня сформованості в учителя здатності спрямовувати на учнів власні стани і психічні властивості. За умов, коли в педагога спостерігається дефіцит якостей емпатії, ідентифікації, рефлексії, спілкування з ним набуває конфігурації формальної взаємодії, що призводить до деформації розвитку емоційної сфери в дітей. Якщо дорослими не задовольняється потреба учня в довірливому спілкуванні, то виникає емоційна незбалансованість реакції дитини на звернення до неї людей, які її оточують, появи в учня ознак агресивності й деструкцій у поведінці. Однак надлишок довірливого спілкування веде до інфантилізму.

З позиції психології 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 керівникові, особливо новачкові, 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 і організацією загалом), пасивність, ігнорування реальних критеріїв оцінки, неприйняття іншої людини, внутрішня скутість і т. п. Ще одна група труднощів пов'язана з розвитком стосунків з членами організації: неприйняття допомоги від партнерів, намагання зайняти у взаємодії позицію експерта, негнучкість рольової поведінки, напруженість у стосунках між керівниками-початківцями й досвідченими (йдеться про так званий віковий конфлікт), почуття суперництва й ревнощів між формальним і неформальним лідером. Третю групу труднощів становлять комунікативні труднощі, пов'язані з невмінням висловити власну думку, провести дискусію, нараду, аргументовано довести свою правоту. Четверта група труднощів у спілкуванні містить суб'єктивні обмеження (чинники, які утруднюють і стримують результати управлінського спілкування): невміння керувати собою, незнання своїх психофізіологічних можливостей, соціально-професійного потенціалу; розпливчаті особисті цінності; невиразні цілі; загальмований саморозвиток; невміння розв'язувати проблеми; брак творчого підходу; невміння впливати на людей; недостатнє розуміння особливостей управлінської діяльності; слабкі навички керівництва; невміння навчати; низька здатність формувати групу.

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, переживан-

нях тощо, не здатна адекватно сприймати іншого учасника взаємодії, що проявляється в браковій 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, аніж 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, самоприниження); надмірна сором'язливість; відчуженість; самотність та ін.

З позиції соціальної психології всі, перелічені вище групи труднощів, тією чи іншою мірою розглядаються. Детально також вивчаються всілякого роду 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. Відомі наукові праці, де аналізуються психологічні бар'єри у спілкуванні, під якими розуміються стійкі установки, психологічні настрої особистості, стани людини, що за певних обставин перешкоджають спілкуванню, призводять до його збоїв. Є дослідження, де розглядаються соціально-перцептивні (пов'язані з неадекватним сприйманням, розумінням, оцінкою партнерів один одного) та інтерактивні (пов'язані із труднощами у взаємодії) бар'єри.

Результатом зусиль багатьох учених (філософів, соціологів, психологів, етнографів, культурологів, психотерапевтів) стало виникнення напряму в психології, який дістав назву соціальна психологія утрудненого спілкування. Це складний феномен, який має як об'єктивну, так і суб'єктивну природу й формується у просторі координат "культура – особистість – спілкування". Дане поняття використовується як у широкому, так і у вузькому значенні. Широкий контекст категорії "утруднене спілкування" містить такі явища, як труднощі, збої, бар'єри, конфлікти, перепони тощо, а вузький – фіксує незначні труднощі спілкування, які долаються партнерами у процесі взаємодії. До важливих характеристик утрудненого спілкування належать також ступінь вираження труднощів, їхня глибина та інтенсивність. Іншими словами, у вузькому розумінні утруднене спілкування характеризується незначними тертями і збоями у сфері міжособистісної взаємодії. Йому властиві: неперервність контактів між партнерами; певний ступінь усвідомлення учасниками взаємодії наявних труднощів; пошук причин, котрі ведуть до ускладнення спілкування; намагання

самостійно подолати соціально-перцептивні, комунікативні, інтерактивні утруднення. А широкий смисл цього поняття містить усі види і форми спілкування, які спричиняють деструктивні зміни в поведінці партнерів, переривання контактів і припинення спілкування, зниження рівня усвідомлення труднощів у спілкуванні, зменшення намагань самостійного виходу із труднощів, що виникли. І як результат – у співрозмовників може сформуватися тривожне ставлення до будь-якої ситуації спілкування [1].

Утруднене спілкування розглядається дослідниками в кількох площинах: як соціально-психологічний феномен, що проявляється лише в ситуації взаємодії, соціального спілкування; як явище об'єктивне, що представлене в невідповідності цілі й результату, обраної моделі спілкування й реального процесу взаємодії; як явище суб'єктивне, що проявляється в різного роду переживаннях індивідів, в основі яких можуть бути незадоволені потреби, внутрішньо-особистісні конфлікти. Щодо труднощів, які виникають у спілкуванні (причини утрудненого спілкування), то їх класифікують таким чином:

- об'єктивні, породжені реальною взаємодією, та суб'єктивні, що стосуються різних аспектів функціонування особистості чи групи;
- первинні, тобто природні умови життя групи, та вторинні, породжені різними психогенними й соціогенними впливами;
- усвідомлювані, реально присутні в ситуації спілкування і неусвідомлювані, ті, що суб'єктивно не переживаються особистістю і групою;
- ситуативні й стійкі;
- міжкультурні й культурно-специфічні;
- загальновікові й гендерні, статеві;
- індивідуально-психологічні, особистісні, соціально-психологічні;
- когнітивно-емоційні, мотиваційні та інструментальні (навички спілкування, норми, правила етикету, ритуали тощо);
- компоненти структури спілкування (соціально-перцептивні, комунікативні, інтерактивні);
- вербальні й невербальні.

Взаємозв'язок особистості і спілкування базується на процесі взаємодетермінації: особистісні утворення впливають на результати спілкування, а ті, в свою чергу, впливають на особистість, формуючи її соціально-перцептивну сферу, систему стосунків, навички й уміння комунікативної поведінки тощо. Залежно від того, якими є інтегральні особистісні утворення і як вони впливають на спілкування, змінюючи його характеристики, виникає сукупність ознак утрудненого чи неутрудненого спілкування. Відомі найсуттєвіші для

ситуацій утрудненої взаємодії характеристики: наявність бар'єру на шляху досягнення цілей партнерів; збільшення нервово-психічного напруження; демонстрація нерозуміння; збої в інтеракції. При цьому ситуація утрудненої взаємодії передбачає таку ситуацію, за якої один або обидва партнери є суб'єктами утрудненого спілкування. Вони по-різному усвідомлюють соціальні потреби іншого, заважають досягненню цілей спілкування, у результаті чого один або обидва учасники спілкування відчувають гострі емоційні переживання, які супроводжуються демонстрацією нерозуміння, нервово-психічним напруженням тощо.

Уявлення про особистість як про суб'єкт утрудненого спілкування лежить у площині вивчення загальних характеристик суб'єкта спілкування, наділеного властивістю суб'єктності (тобто всіма характеристиками суб'єкта), що проявляється в перетворювальній активності учасників спілкування й у встановленні суб'єктивних зв'язків індивіда з іншими людьми. До інтегральних властивостей суб'єкта спілкування належать: автономність, свобода, діяльність, гармонійність, цілеспрямованість, усвідомленість, цілісність, перетворювальна активність (її інтенсивність, спрямованість, якість), "нормальність" – "анормальність", які співвідносяться з явищами руйнації чи творення і проявляються в системі стосунків. Виходячи із зазначеного, наявні два фундаментальні типи особистостей як суб'єктів спілкування: суб'єкт утрудненого спілкування і суб'єкт не-утрудненого спілкування, перетворювальна активність яких різниться за трьома параметрами (спрямованість, якість, інтенсивність) і представлена в системі стосунку до іншого. Вчені (В. Лабунська та ін.) згрупували соціально-психологічні і психологічні характеристики особистості (спрямованість, установки, ціннісні орієнтації, система стосунків особистості, стилі, стратегії взаємодії, соціально-перцептивні утворення, навички й уміння в галузі комунікативної діяльності, рольові, статусні позиції особистості й відповідність її поведінки соціокультурним і моральним нормам), на основі чого описали психологічний портрет суб'єкта як утрудненого, так і неутрудненого спілкування [3].

Відносно проблеми виходу із ситуації утрудненого спілкування, то, як вважають дослідники, він можливий за умови дотримання принципів рівності (зв'язок двох або більше рівноактивних, рівноунікальних суб'єктів), взаємної детермінації (взаємодія суб'єктів, котрі впливають один на одного), усвідомлення себе та оточення через свою представленість в інших (здатність бути суб'єктом перетворення поведінки і свідомості оточення через свою представленість у них), нерівності взаємної детермінації (ідеться про особистісний спосіб існування кожного із партнерів), неоднаковості

(визнається право партнера бути індивідуальністю). Важливою умовою виходу із ситуацій утрудненого спілкування є рефлексія та механізм усвідомлення себе. Отож людина, яка не усвідомлює себе в ролі суб'єкта спілкування, не має чіткого внутрішнього образу, так чи інакше приречена на тертя і збої у спілкуванні. При цьому низький рівень рефлексивного аналізу своєї системи стосунків до іншого, особливостей спілкування перетворює суб'єкт утрудненого спілкування у "важкого" партнера, який: наділений низьким рівнем усвідомлення себе в ролі "об'єктивної" детермінанти, що утруднює як своє власне спілкування, так і інших; особливостями своєї індивідуальності призводить до виникнення труднощів у процесі взаємодії з ним більшості партнерів; вбачає причину труднощів, які він переживає, в особливостях індивідуальності і спілкування партнера, і перекладає відповідальність за причини виникнення, перебіг та наслідки ситуації на іншого. Однак, будучи "важким" партнером для іншого, людина в більшості випадків не усвідомлює себе джерелом утрудненого спілкування. Як бачимо, поняття "суб'єкт утрудненого спілкування" і "важкий партнер спілкування" не збігаються. Утруднене спілкування передусім розглядається як таке, що супроводжується емоційним напруженням. Тобто "ефективність" і "утруднення" не є протилежними характеристиками спілкування. Ось чому можливі такі варіанти: утруднене, але ефективне спілкування (партнери переживають емоційне напруження, але досягають позитивних результатів); утруднене й неефективне спілкування (характеризується емоційним напруженням і невідповідністю досягнутих результатів заданим цілям); неутруднене й ефективне спілкування (відсутнє емоційне напруження й результати спілкування збігаються із заданими цілями); неутруднене і неефективне спілкування (відсутнє емоційне напруження й не збігається результат із заданими цілями). Тільки у зв'язку з іншою людиною суб'єкт утрудненого спілкування може посідати статус "важкого" партнера, допомога якому полягає у створенні для нього спеціальних умов, що призводять до розвитку рефлексії з приводу себе як суб'єкта спілкування (психотерапевтична робота, групи тренінгу, індивідуальне консультування тощо).

Окрім розглянутих шляхів запобігання труднощам спілкування, рекомендуються й інші засоби, зокрема корекція спілкування. Вона має будуватися на основі діагностики труднощів мотиваційного характеру. Йдеться про те, що змінювати необхідно не лише зовнішній, операціональний бік спілкування, але й розкривати глибинні причини утруднень. Таке поєднання дасть змогу гармонізувати, оптимізувати й гуманізувати людську взаємодію. Отож,

корекційна робота має враховувати вік, стать, індивідуальні особливості людини, специфіку соціалізації, вид діяльності. Її слід спрямовувати не стільки на відпрацювання необхідних навичок спілкування, скільки на корекцію ставлення до інших людей і пов'язаної з цим самооцінки, подолання внутрішніх конфліктів, самосвідомості. Для цього спеціалісти радять застосовувати такі форми, як навчання самоаналізу, застосування групового соціально-психологічного тренінгу. При цьому в поведінковому тренінгу варто застосовувати рольову гру, групову дискусію, різні інноваційні ігри.

Деформації спілкування пов'язані з відхиленням від норм взаємодії, які прийняті в суспільстві й відповідають світовим стандартам. Світові стандарти в галузі міжнародного права регулюють соціальні відносини, а вони, у свою чергу, впливають на норми конкретного міжособистісного спілкування, враховуючи соціокультурну та етнопсихологічну специфіку. Основні критерії, які характеризують нормальний стан соціальних стосунків, мають базуватися на гарантіях свободи совісті, слова, на праві власності, пересування, таємниці листування, телефонних розмов, на нормах моралі й культури. Названі цінності формують основу нормальних, цивілізованих стосунків, а відхилення від них призводить до деформацій соціальних стосунків і спілкування [2].

Передусім деформації соціальних відносин спричиняють деформацію спільнот, груп і особистості як суб'єкта спілкування. Йдеться про соціальну патологію, яка проявляється у викривленні шкали цінностей, пріоритетів особистості, її Я-образу, самооцінки, у втраті культури, моральності, самоповаги й гідності людини, в набутті індивідом ознак комплексу неповноцінності, у зростанні проституції, наркоманії, кількості самогубств тощо. Соціальна патологія призводить до мілітаризації суспільної думки, до масової містифікації (захоплення шаманством, чаклунством), до наявності у сфері локусу контролю зовнішньої стратегії поведінки (пояснення невдач зовнішніми перешкодами), формування одномірної людини, якій властиві некритичність, відсутність індивідуальності, конформність, зниження активності, підвищена навіюваність та ін. Вважається, що основою деформацій соціальних відносин і спілкування є етатизм – абсолютизація ролі держави у житті суспільства. Є такі види деформації соціальних стосунків: ізоляційна, жорстконормативна (перетворення особистості на "гвинтик"), хаотична, штучно конфліктна, моральна (дегуманізація стосунків, знецінення людського життя), кримінальна (засилля злочинного світу, зрощення влади й мафії тощо).

Остання, кримінальна деформація, у сфері спілкування поширюється не лише на людей, які перебувають у місцях позбавлен-

ня волі, але й на суспільні відносини в цілому. Однак в середовищі засуджених криміногенне спілкування проявляється сильніше. У спілкуванні засуджених можна вирізнити такі ознаки змін: певний інформаційний голод; обмеженість простору взаємодії; емоційне напруження; підвищення агресивності; стресогенність стосунків; одностатевість спілкування; втрата можливості обирати контакти, референтне коло спілкування; підвищення рівня тривожності; моральне перекручення спрямованості контактів; жорстка рольова поведінка тощо. Звісно, не всі засуджені однаковою мірою проявляють названі види деформацій у спілкуванні.

Список використаних джерел

1. Гурвич С.С. Основи риторики / С.С.Гурвич, В.Ф.Погорелко, М.А.Герман. – К., 1988. – С.20-28.
2. Львов М.Р. Риторика / М.Р.Львов. – М., 1995. – С.101-161.
3. Михальская А.К. Педагогическая риторика: история и теория / А.К.Михальская. – М., 1998. – С.154-232.
4. Перельман Х. Новая риторика: Трактат об аргументации / Х.Перельман, Л.Ольбрехт-Тштека // Язык и моделирование социальных взаимодействий. – М., 1987.

In this article described to the feature of difficulties, barriers and deformations in intercourse.

Keywords: psychical processes, phenomena of intercourse, method of intercourse, pedagogical psychology, management psychology, legal psychology, deformation of social relations, criminal deformation.

Отримано: 27.09.2010

УДК 159.9:316.454.52

О.М. Опалюк, Т.Л. Опалюк

Особливості морально-психологічного контексту спілкування

У статті описується особливості морально-психологічного контексту спілкування. У трактуванні статі та її ролі у спілкуванні важливими є як біологічне, так і культурне начала: культурні норми впливають на наші стосунки й поведінку разом з біологічними чинниками. І в цьому