**Реферат**

по предмету

**«Техники неформального общения»**

на тему:

**«Трудности межличностного общения»**

**Содержание**

Введение

Определение затруднения межличностного общения

Характеристика областей затруднения

Индивидуально-психологические особенности как область затруднений общения

Заключение

Литература

**Введение**

Сложной, значимой проблемой психологии является проблема затруднений, или «барьеров» общения, с которыми человек сталкивается в деятельности, в общении. Хотя само явление трудностей понимания, интерпретации высказывания (текста) и его порождения в диалогах и публичном общении обсуждалось еще в риторике древнего мира, например в трактате Цицерона, эта проблема изучается в качестве объекта специального исследования в контексте коммуникативно-информационных теорий, социально-психологической теории и когнитивной психологии с середины нашего столетия (Д. Катц, Л. Ли, Г. Лассвелл, М. Андерсон, Е.С. Кузьмин, Б.Д. Парыгин, Б.Ф. Ломов, Я.Л. Коломинский, Е.А. Климов и др.)

С позиции деятельностного подхода **общение** - это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Такая трактовка общения основывается на следующих методологических положениях. Во-первых, она исходит из признания неразрывности общественных, товарно-денежных межличностных отношений, в качестве средства которых или средств взаимодействия выступают «…язык и деньги». Это означает вплетенность общения в систему производственных, общественных отношений, с одной стороны, и отражение характера и содержания этих отношений в самом общении - с другой. Здесь важно подчеркнуть, что сложность и совершенность именно вербального общения позволяют рассматривать его как такую форму, «где общие психологические закономерности процессов общения выступают в наиболее характерном, наиболее обнаженном и наиболее доступном исследованию виде».

**Определение затруднения межличностного общения**

Затруднение в общении (в деятельности) - это субъективно переживаемое человеком состояние «сбоя» в реализации прогнозируемого (планируемого) общения вследствие неприятия партнера общения, его действий, непонимания текста (сообщения), непонимания партнера, изменения коммуникативной ситуации, собственного психического состояния и т.д. Затруднения выявляются в форме остановки, перерыва деятельности, самого общения, невозможности их продолжения (А.К. Маркова). С учетом того, что возникновение в процессе деятельности затруднения и его осознание, объективация есть одно из условий возникновения проблемной ситуации, которая является предпосылкой и основой возникновения и движения мысли (С.Л. Рубинштейн), в педагогической деятельности оно может рассматриваться и как фактор активации интеллектуальной деятельности человека, стимулирование нахождения новых средств и способов выхода из создавшейся «затрудняющей» ситуации. Соответственно выделяют позитивную и негативную функции затруднения (трудности) в процессе общения.

Отметим, что «затруднение», «барьер» общения - это субъективное образование, переживание субъектом некоторой сложности, необычности, нестандартности, противоречивости ситуации. Поэтому то, что вызывает затруднение у одного человека, может быть даже не замечено другим.

**Функции затруднения**

Позитивная функция затруднения (по А.К. Марковой) имеет два значения:

а) индикаторное (привлечение внимания к проблеме);

б) стимулирующее, мобилизующее (активизация деятельности при анализе и преодолении затруднений, приобретение опыта).

Показательна в этом плане двойственность позиции относительно ошибки как следствия неадекватного решения сложной коммуникативной задачи. Одни считают недопустимыми ошибки в этой деятельности, другие рассматривают их как необходимый и неизбежный элемент.

В то же время А.К. Маркова фиксирует и негативную функцию затруднения, также имеющую два значения:

а) сдерживающее (в случае отсутствия условий для преодоления затруднений или наличия неудовлетворенности собой, например заниженной самооценки) и

б) деструктивное, разрушительное (затруднения приводят к остановке, распаду деятельности, желанию уйти из профессии, уменьшить количество контактов).

Обычно в деятельности, в общении человек фиксирует только то, что пpeпятcтвует дальнейшему нормальному осуществлению этих процессов, тогда как человеку важно знать и сложности, которые он преодолевает, не всегда осознавая их как затруднения. Сложности, препятствия в совместной деятельности, общении, осознаваемые его субъектами как затруднения, барьеры, проявляются, как свидетельствуют результаты исследований Е.В. Цуканова, в поведении, «неадекватном» ситуации общения и характеру деятельности, в особенностях установления и поддержания контакта, уровне психологического комфорта общающихся людей, их эмоциональном самочувствии. Затруднения могут проявляться в одном из этих планов, но чаще в нескольких из них одновременно.

**Характеристика областей затруднения**

В настоящее время затруднения, или барьеры общения рассматриваются с разных позиций в зависимости от основания анализа и подхода. Так, в рамках общепсихологической интерпретации они классифицируются как смысловые, эмоциональные, когнитивные, тактические. В деятельностном подходе выделяются мотивационные и операциональные затруднения, соотносимые с двумя основными сторонами общения - коммуникативной и интерактивной. Они в свою очередь проявляются в когнитивной, аффективной и поведенческой сферах (Л.А. Поварницына).

В то же время затруднения человека в общении могут быть соотнесены не только с характером деятельности или эмоциональными, когнитивными (например, когнитивным стилем) и другими сферами личности, но и быть следствием более глубинных и в то же время широких влияний. Можно выделить следующие основные области затруднений человека в общении: этно-социокультурная, статусно-позиционно-ролевая, возрастная, индивидуально-психологическая, деятельностная, область межличностных отношений. Они, естественно, перекрываются, взаимодействуют между собой в единой целостной системе «человек», но в целях теоретического анализа действие каждой из них может быть рассмотрено отдельно.

**Этно-социокультурная область затруднений**

Затруднения этой области связаны с особенностями этнического сознания, ценностями, стереотипами, установками сознания человека, проявляемыми в общении в конкретных условиях его социального и культурного развития. Как правило, затруднения общения, вызываемые этно-социокультурными особенностями его субъектов, принимаются людьми как сами собой разумеющиеся. В то же время очевидно, что каждый субъект деятельности, партнер общения как носитель определенного менталитета, как человек, мышление которого, по меткому выражению Л.В. Щербы, «отлито в форме родного языка» (эта же мысль высказывалась и В. Гумбольдтом), взаимодействует с другими людьми в соответствии с нормами, традициями, образом мира и мироощущением, присущими народу, представителем которого он является. В этом плане достаточно показателен характер общения российского педагога, его участливое отношение к ученикам. Такое общение часто вызывает у них протест, особенно у подростков и старших школьников, которые в последнее десятилетие начинают ориентироваться на более деловой, сдержанный стиль общения. Здесь возникают затруднения, одной из причин которых может быть этно-социокультура самого российского педагога.

Как отметил еще Н.А. Бердяев, «...трудность общения с русскими совсем иная, чем трудность общения с французами. Русские самый общительный в мире народ... У русских нет условностей, нет дистанции, есть потребность часто видеть людей, с которыми у них даже нет особенно близких отношений, выворачивать душу, ввергаться в чужую жизнь и ввергать в свою жизнь, вести бесконечные споры об идейных вопросах... Русские не признают категорий, непереходимых границ, отчетливых и резко выраженных форм общежития, дифференциаций по разным культурным областям и специальностям. Всякий истинно русский человек интересуется вопросом о смысле жизни и ищет общения с другими в искании смысла. Но наряду с большими качествами, которые делают более легким общение в русской среде, есть и большие недостатки. Русские очень легко задевают личность другого человека, говорят вещи обидные, бывают неделикатны, имеют мало уважения к тайне всякой личности. Русские самолюбивы, задевают самолюбие другого и сами бывают задеты. При обсуждении идей легко переходят на личную почву и говорят не столько о ваших идеях, сколько о вас и ваших недостатках. Они легко переходят от рассмотрения вашей мысли к нравственному требованию от вас».

Эта область затруднений выявляется чаще всего в недостаточно полном понимании самой интенции общения, его тональности, стиля. Особенности этно-социокультурной области вызывают также целый ряд затруднений в соблюдении этикета общения. Например, в российской культуре собеседник, отвечая на вопрос, как правило, смотрит на спрашивающего, тогда как у целого ряда тюркских народов, например якутов, смотреть прямо в глаза старшему по возрасту или социальному положению, не принято - это вызов. Такое поведение может прервать, а не только затруднить общение. Большую роль в этой этно-социокультурной обусловленности общения играют невербальные средства - мимика, жесты, позы, правильное «прочтение» которых - залог адекватного взаимопонимания и взаимодействия общающихся.

Трудности общения, соотносимые с этно-социокультурной областью, преодолимы, если их специфика отрефлексирована (осознана и принята) человеком.

**Статусно-позиционно-ролевая область затруднений**

Эта область затруднений в общении обусловлена целым рядом глубинных причин: семейным воспитанием, позицией в общности, атрибутами роли, статусом учреждения, системы, региона, города и т.д. Такие затруднения в общении чаще всего возникают в условиях асимметрии статусов, позиций, в ситуациях нарушения прав и обязанностей конвенциональных ролей. Например, в школе право учителя спрашивать по конвенциональным отношениям предполагает обязанность ученика отвечать. Если же ученик задает вопрос, на который учитель затрудняется ответить, то, пользуясь своим правом спрашивать, учитель может переадресовать вопрос, отложить ответ, т.е. изменить ход общения. Единство статуса учителя как репрезентанта школы, образования, его позиции - передачи, трансляции общественного опыта и его роли - развивающего, воспитывающего и обучающего субъекта выражается в авторитете учителя. Авторитет объединяет в себе как минимум две составляющие: авторитет личности и авторитет роли.

Формируемый с первого школьного звонка авторитет учителя как носителя ценностей нового, неизведанного, необходимого для дальнейшей жизни, ценности учения является общепризнанным. Однако он часто приобретает черты непререкаемости, абсолютности, т.е. исключает у ученика даже попытку выскaзать, а тем более отстоять свое мнение. В то же время роль педагога предполагает такие личностные качества как компетентность, объективность, такт и желание помочь. Если эти слагаемые авторитета проявляются в учебном процессе, то это подлинный авторитет. Он может вызывать затруднения общения у ученика, но в силу стеснения, дискомфорта, собственного незнания, трепета перед знанием Учителя, Мастера. Если же формальная роль педагога не наполняется ценностным содержанием и личностно он не авторитетен, то общение затруднено, оно становится фактическим или сугубо конвенциональным. Возникает ситуация неприятия учителя как партнера общения, что является предпосылкой дополнения конвенциональных ролей негативными межличностными отношениями. И здесь вступает в силу действие правила: если конвенциональные отношения сопровождаются позитивными и межличностными, то эффективность деятельности повышается, если межличностные отношения напряжены до антагонизма, неприятия друг друга, то это деструктурирует ролевой репертуар конвенциональных отношений и негативно влияет на деятельность.

**Возрастная область затруднений**

Возрастные особенности партнеров общения также могут вызвать затруднения. Известно, что ребенок до школы предпочитает общение со взрослыми; до среднего подросткового возраста почти половина детей предпочитает общение со сверстниками. Это предпочтение доминирует у старшеклассников до окончания школы, когда вновь около трети юношей и девушек проявляют интерес к общению со взрослыми. Затруднения в общении со взрослым чаще всего возникают в связи с тем, что подросток считает, что его внутренний мир непонятен взрослым, которые продолжают обращаться к нему все еще как ребенку. Затруднения общения могут возникнуть, когда взрослый в силу занятости или других интересов действительно не знает мира музыки, живописи, танца, кинематографа, языка и ценностей молодежной субкультуры. В этом случае он не имеет общего предмета общения с детьми. «С ним не о чем говорить, кроме физики» - такова оценка педагога или родителя как партнера общения. Проблема отцов и детей в общении как бы просвечивает сквозь ткань ролевых отношений. Преодоление трудностей общения, связанных с возрастными особенностями, заключается в постоянном личностном и профессиональном саморазвитии, включении в жизнь общества, интересе к миру людей разных возрастных групп. «Кто сам не горит, а тлеет, зажечь никого не может» - гласит древняя мудрость.

Затруднения могут возникнуть и тогда, когда, наоборот, преподаватель или руководитель моложе своих студентов или подчиненных. Стремления человека в этой ситуации казаться старше выражается в подчеркнуто деловой манере общения, неадекватной строгости интонации, произвольности отбора стилистически формальных оборотов речи.

**Индивидуально-психологические особенности как область затруднений общения**

Индивидуально-психологические особенности партнеров общения чаще всего служат причиной коммуникативных затруднений. Это объясняется, во-первых, тем, что эти затруднения есть результат взаимосвязи и взаимодействия как минимум трех сил: индивидуально-психологических особенностей одного участника, другого участника и их принятия друг другом. Как отмечает Е.А. Климов, совпадение индивидуальных стилей деятельности, отражающих индивидуально-психологические особенности людей, есть одно из основных условий их незатрудненного общения. Во-вторых, это затруднение в межличностном общении можно объяснить сознательным отсутствием регулирования, сдерживания негативно влияющих на общение своих индивидуально-психологических особенностей, таких, например, как раздражительность, излишняя эмоциональность, критичность, скептицизм и др. Ситуация усугубляется тем, что она может быть выражением позиции одного из участников общения, согласно которой он должен быть «естественным» в своих индивидуальных, в частности эмоциональных, проявлениях.

Среди индивидуально-психологических особенностей партнеров, оказывающих наибольшее влияние на общение (и вызывающих затруднения в случае отсутствия или несоответствия этих особенностей общения) отмечаются коммуникативность (общительность), контактность, эмоциональная устойчивость, импульсивность (реактивность), экстра-, интровертированность, локусконтроля (экстеринтернальность), внутри- и внешнеобвинительность реакции, особенности когнитивного стиля, недостаточность социальной перцепции и др.

Наиболее изученным среди индивидуально-психологических факторов, влияющих на общение, является экстраверсия-интроверсия. Это объясняется, во-первых, непосредственной и очевидной обусловленностью общения этими характеристиками. Bо-вторых, они всесторонне исследованы благодаря портативности и отработанности методики их определения по опроснику Айзенка. В-третьих, эти факторы вызывают интерес благодаря авторитету. Юнга, которому, как отмечалось, принадлежит утверждение, что интроверт не может быть хорошим педагогом из-за его направленности на себя, на свой внутренний мир, а не на других.

К индивидуально-психологическим факторам, вызывающим определенные затруднения в общении как у говорящего, так и у слушающего; относится когнитивный стиль деятельности. Это целая система особенностей познавательной, прежде всего аналитико-синтетической (С.Л. Рубинштейн) деятельности, особенности организации семантической памяти, структуры тезауруса, стратегии выбора средств и способов действий и принятия решений.

Когнитивный стиль, как и всякий другой индивидуальный стиль, есть устойчиво проявляемая в меняющихся ситуациях и в частности в коммуникативных ситуациях, особенность познавательной деятельности. Отмечается, что одной из основных характеристик когнитивного стиля является степень дифференцированности когнитивных структур, картины и образа мира (Г.А. Берулава). Выделены два полярных когнитивных стиля - с низкой и высокой дифференциацией. Многие исследования свидетельствуют о том, что субъекты с низкой психологической дифференциацией предпочитают межличностную и групповую деятельность индивидуальной, они более успешны в общении (Н.П.Иванов).

В то же время показано, что люди с высокой дифференциацией когнитивных структур лучше понимают другого человека.

Достаточно большие затруднения вызывает низкий уровень эмоциональной регуляции (или его отсутствие в общении), проявляющийся в неконтролируемой реакции партнеров общения друг на друга, на текст, на всю коммуникативную ситуацию. Стрессором может быть деятельность, партнер или сам говорящий (Н.В. Витт). В зависимости от этого меняется общая тональность общения, интонационная, лексико-грамматическая характеристика текста, невербальные средства. Соответственно можно сказать, что индивидуально-психологические особенности, включающие интеллектуальные, аффективные (эмоциональные), волевые, поведенческие, личностные проявления, могут как облегчать, так и затруднять общение. Все, что вызывает затруднение в межличностном общении, должно быть предметом, осознания и коррекции.

Отмечая влияние индивидуально-психологических особенностей партнеров общения на этот процесс, исследователи имеют в виду неакцентуированных людей. Акцентуация характера, личности (К. Леонгард, А.Е. Личко) - это чрезмерная выраженность отдельных черт, личностных, характерологических проявлений (интеллектуальных, эмоциональных, волевых, поведенческих). В настоящее время выделены 13 типов акцентуации характера (личности), каждый из которых имеет общеповеденческую специфику коммуникативного проявления:

- циклоидный - с чередованием фаз настроения;

- гипертимный - постоянная приподнятость настроения; лабильный - с резкой сменой настроения; астенический, со свойственной ему раздражительностью, утомляемостью, склонностью к депрессиям;

- сензитивный - с обостренным чувством собственной неполноценности, повышенной впечатлительностью;

- психоастенический - высокая тревожность, склонность к самоанализу, сомнениям, рассуждениям;

- шизоидный тип, которому свойственна замкнутость, интроверсия, неконтактность, отсутствие эмпатии;

- эпилептоидный, характеризующийся конфликтностью, вязкостью мышления, излишним педантизмом, тоскливым настроением;

- паранойяльный (параноидный) тип, отличающийся обидчивостью, стремлением к доминированию, неприятием мнения других, стойкостью отрицательных аффектов, высокой конфликтностью;

- истероидный тип, характеризуемый стремлением привлечь к себе внимание, фантазированием, притворством, лживостью;

- дистимный - склонный к депрессиям, преобладанию пониженного, мрачного настроения;

неустойчивый - с легкой сменой настроений, склонностью подпадать под влияние;

- конформный тип характеризуется недостаточностью критичности, зависимостью от мнения других.

Отмечается, что чистые типы акцентуации встречаются редко, чаще встречаются смешанные типы и типы с неявно выраженной акцентуацией. Однако очевидно, что акцентуированность в любом случае проявляется в характере общения. В силу этого оно может быть неадекватным коммуникативной ситуации (непонимание, срывы, оскорбления, прекращение общения). Человек, прежде всего, должен знать свои ивдивидуально-психологические особенности, особенности собеседников и учитывать их для предотвращения затруднений в общении.

**Заключение**

Какое же место в жизни общества занимает общение? Решение этой проблемы является весьма специфичным в рамках отечественной психологии. Сам термин «общение» не имеет точного аналога в традиционной психологии не только потому, что не вполне эквивалентен обычно употребляемому английскому термину «коммуникация», но и потому, что содержание его может быть рассмотрено лишь в понятийном словаре теории деятельности. Конечно, в структуре общения могут быть выделены такие его стороны, которые описаны или исследованы в других системах социально-психологического знания. Так, например, по отношению к межличностному общению приводятся три группы значений, свойственных обыденному сознанию (Куницына, Казаринова, 2001): 1) объединение, создание общности, целостности («хорошая компания, друзья»); 2) передача сообщений, обмен информацией («разговаривать, беседовать»); 3) встречное движение, взаимопроникновение, нередко носящее тайный или интимный характер («глубоко понимать друг друга»). Здесь по существу как раз и показано, как в понятие общения включаются три различных процесса. Однако суть проблемы, как она ставится в отечественной психологии, принципиально отлична и не сводится к простому суммированию названных трех процессов. Оба ряда отношений человека – и общественные, и межличностные – раскрываются, реализуются именно в общении. Таким образом, корни общения – в самой материальной жизнедеятельности индивидов. Общение же и есть реализация всей системы отношений человека. «В нормальных обстоятельствах отношения человека к окружающему его предметному миру всегда опосредованы его отношением к людям, к обществу» (Леонтьев, 1975), т.е. включены в общение. Здесь особенно важно подчеркнуть ту мысль, что в реальном общении даны не только межличностные отношения людей, выявляются не только их эмоциональные привязанности, неприязнь и прочее, но в ткань общения воплощаются и общественные, безличные по своей природе, отношения. Многообразные отношения человека не охватываются только межличностным контактом: положение человека за узкими рамками межличностных связей, в более широкой социальной системе, где его место определяется не ожиданиями взаимодействующих с ним индивидов, также требует определенного построения системы его связей, а этот процесс может быть реализован тоже только в общении. Вне общения просто немыслимо человеческое общество. Общение выступает в нем как способ цементирования индивидов и вместе с тем как способ развития самих этих индивидов. Именно отсюда и вытекает существование общения одновременно и как реальности общественных отношений, и как реальности межличностных отношений. Естественно, что каждый ряд отношений реализуется в специфических формах общения. Общение как реализация межличностных отношений – процесс, более изученный в социальной психологии, в то время как общение между группами скорее исследуется в социологии. Общение, в том числе в системе межличностных отношений, порождено совместной жизнедеятельностью людей, поэтому оно осуществляется при самых разнообразных межличностных отношениях, т.е. дано и в случае положительного, и в случае отрицательного отношения одного человека к другому. Тип межличностных отношений не безразличен к тому, как будет построено общение, но оно существует в специфических формах, даже когда отношения крайне обострены. То же относится и к характеристике общения на макроуровне как реализации общественных отношений. И в этом случае, общаются ли между собой группы или индивиды как представители социальных групп, акт общения неизбежно должен состояться, вынужден состояться, даже если группы антагонистичны. Такое двойственное понимание общения – в широком и узком смысле слова – вытекает из самой логики понимания связи межличностных и общественных отношений. Выступая представителем некоторой социальной группы, человек общается с другим представителем другой социальной группы и одновременно реализует два рода отношений: и безличные, и личностные.

Речевое общение широко исследуется во всем мире. Достаточно сказать, что только в США этой проблемой занимаются несколько десятков тысяч научных работников. Созданы специальные центры изучения общения (например, Центр Карнеги). При этом до сих пор не достигнуто единство в толковании самого понятия «общение», его форм, механизмов. Естественно, что исследователи по-разному, с разных точек зрения интерпретируют этот процесс, создавая его различные модели, предлагая разные подходы к его изучению: коммуникативно-информационные, интерактивные, деятельностные и др.

**Литература**

1. Андреева Г.М. Психология социального познания: Учебник. – М.: Аспект Пресс, 2000. – 288с.
2. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. – М., 1996.
3. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2001.
4. Талызина Н.Ф. Педагогическая психология. – М., 1998.
5. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования)/ В.П.Шейнов. – М., 2006.