

Морально-психологические «барьеры» общения

Слушатель первого года обучения группы СП-191
Специальность переподготовки 1-03 04 71
«Социальная педагогика»
Коршак Татьяна Георгиевна

- 1 Морально-психологические «барьеры» общения
- 2 Социокультурные барьеры в общении

1. Морально-психологические «барьеры» общения

Проблема общения в психологии разрабатывалась в 20-30 г.г. 20 века.

Впервые рассмотрел эту проблему В.М. Бехтерев, который выделял «посредственное» и «непосредственное» общение. В психологии нет единственного определения понятия «общения».

Общение рассматривается как деятельность (А.А. Леонтьев, А.В. Мудрик, В.Г. Афанасьев и др.) и как коммуникация (Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалёв, Б.Ф. Ломов и др.).

Общение — специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны (Г.М. Андреева, 1990):

коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми;

интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника;

перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Общение — одна из основных психологических категорий. Человек становится личностью в результате взаимодействия и общения с другими людьми. В общении человек самоопределяется, обнаруживая свои индивидуальные особенности.

В общении всегда осуществляются различные виды психологических воздействий: приходится убеждать, доказывать, внушать, заинтересовывать, привлекать внимание, заставлять менять точку зрения и т. д. В то же время в общении личность не только воздействует на другую личность, но и сама становится объектом воздействия, т. е. подвергается изменению: изменяются уровень знаний, установки, отношения, мотивация, состояния.

«Барьеры» общения — особые жизненные обстоятельства, также выступающие препятствием к полноценному общению. Педагог должен, с одной стороны, уметь считаться с этими барьерами, принимать их во внимание, выстраивая в соответствии с ними свою стратегию и тактику общения с учащимися. С другой стороны, помогать детям преодолевать и разрушать эти барьеры. С третьей — контролировать себя и не допускать их в собственной практике общения с учащимися и коллегами.

Различают морально-психологические и социокультурные «барьеры» общения:

Морально-психологические коммуникативные барьеры, связанные с тем или иным психическим состоянием личности, ее установками, ожиданиями и реакциями:

Барьер страдания, горя — возникает при сильных переживаниях личности (даже если они, на наш взгляд, и необоснованны) и проявляется в разных формах: это и желание побыть в одиночестве («оставьте меня в покое»), и эгоизм (жаль себя), и зависть к чужой радости, и даже агрессивность. Возможно, лучший выход из такой ситуации — действительно «оставить человека в покое».

Барьер гнева — возникает от обиды, неудовлетворенности, несправедливости, грубости. В этой ситуации человек, особенно ранимый, часто «зацикливается» на первопричине своего гнева, ни о чем другом не может и не хочет говорить. Коммуникация с ним затруднена: до человека сложно «достучаться» («глухота к откликанию»), или любая попытка установить контакт порождает отрицательные эмоции («нравственная агрессия»).

Барьер страха — вызывается разными причинами. Это может быть страх ребёнка перед наказанием или вызовом к доске, который лишает его дара речи и не дает возможности объясниться и оправдаться; страх добросовестного ученика перед невыполнением задания; страх лентяя перед работой и т.д. Учитывая, что страх связывает не только общение, но любую продуктивную деятельность, педагогическая этика рекомендует учителю стараться не внушать страха своим учащимся — даже из благих побуждений, мотивируя это желанием установить дисциплину и порядок или добиться глубоких знаний.

Барьер стыда и вины — образуется при отрицательной самооценке своих действий или при «неправильной» критике со стороны другого. В первом случае, когда человек осознает недопустимость, вред, пагубность своего поведения по отношению к самому себе или другому, стыд — этот «своего рода гнев, обращенный вовнутрь», — заставляет его уйти в себя, «самоугрызаться» или «самооправдываться». Во втором случае «неправильная» критика, скажем, со стороны учителя, также непродуктивна: несправедливая по содержанию, публичная и унижительная по форме, она заставляет человека направлять энергию не на поиск оптимального решения, а на самооправдание («так все поступают», «я хотел как лучше», «другие делают еще хуже» и т.д.). Человек уходит в себя, перестает слушать неприятные для него слова, «отключается», начинает испытывать обиду или гнев в отношении критикующего. В любом случае общение затруднено.

Барьер установки — негативное восприятие кого-либо или чего-либо на основе предшествующего знания или предубеждения. Отрицательная установка, вызванная собственным печальным опытом или чьим-то внушением, становится препятствием для непредвзятого доброжелательного отношения к другому. Поэтому нельзя сразу и, безусловно, воспринимать компрометирующую информацию о ком-то: возможно, кто-то специально формирует у вас отрицательную установку по отношению к этому человеку — коллеге, ученику или студенту. А это, в свою очередь, вызывает вашу негативную реакцию на любые его действия и предложения, даже конструктивные. Культура общения предполагает в связи с этим наличие *контр-установки* — не принимать на веру любые утверждения о человеке, требовать их доказательств.

Барьер презрения — как правило, это результат воспитания или идеологических установок, связанный с господствующими в обществе ценностями и идеалами. Часто возникает на базе предрассудков, бытующих в обществе: профессиональные, расовые, национальные предубеждения («все продавцы — воры», «все лица "кавказской национальности" - бандиты», «большинство подростков — хулиганы» и т.д.).

Барьер отвращения, брезгливости — связан с психофизиологическими особенностями поведения людей: неприятными манерами, отталкивающими привычками, нарушением правил личной гигиены, несоблюдением «дистанции в общении». Поэтому, чтобы не вызывать подобного барьера по отношению к себе, человека следует с детских лет приучать следить за своими манерами, чистоплотностью, привычками. Вместе с тем педагогам и родителям надо учить детей и учиться самим преодолевать барьер отвращения и быть более терпимыми по отношению к другим, особенно детям и подросткам.

Барьер настроения — может включать в себя все предыдущие, быть разной степени тяжести, иметь различные причины. Основные из них, по которым настроение становится барьером общения — это межличностные конфликты, ссоры, нежелание пойти навстречу другому, обиды друг на друга и пр. Среди других причин барьера настроения — несбывшиеся ожидания, обманутые надежды, отказ в чем-то.

Барьер речи — двойной барьер: это одновременно барьер «говорения» и барьер «слушания». Первый проявляется в языковом бескультурье: недостаточный запас слов; невнятная, монотонная речь; дефекты дикции; отталкивающий (высокомерный, амбициозный) тон; отсутствие чувства юмора; незнание речевого этикета. Второй барьер правильнее было бы назвать «барьером неслышания», потому что препятствием к общению здесь выступает именно неумение слушать и слышать другого.

- Неумение слушать проявляется в том, что, слушая собеседника, человек:
- спешит опровергнуть его, не вникая в смысл его речи и мотивов;
- не умеет сдерживать желания высказать собственное мнение;
- перебивает собеседника, не дожидаясь окончания аргументации;
- отвлекается на несущественное, внешнее, упуская суть речи;
- считает, что его знаний достаточно, чтобы отстаивать свою позицию;
- заранее настроивается на несогласие с оппонентом (Т.В. Мишаткина).

2. Социокультурные барьеры общения

Кроме психологических и моральных причин, препятствующих общению, познанию и пониманию другого, одними из самых серьезных являются социокультурные барьеры. Особое место среди них занимает феномен — маргинальность в общении.

***Маргинальность** — это пограничное положение личности по отношению к какой-либо социальной группе, накладывающее определенный отпечаток на ее психику, поведение, образ жизни. В ситуации маргинальности оказываются так называемые «культурные гибриды», балансирующие между доминирующей в обществе группой с ее культурными и моральными ценностями и «материнской» группой, из которой они выделились (ситуация неадаптированных мигрантов). Безусловно, что подобная ситуация накладывает свой отпечаток и на культуру общения, порождая определенные, порой трагичные, барьеры.*

В основе маргинальности в общении лежит герменевтическое непонимание — невозможность прийти к общей точке зрения и взаимопониманию из-за того, что партнеры принадлежат либо к разным культурам, либо к разным типам, уровням и традициям одной культуры. И хотя общаются они на одном естественном языке, но договориться порой не могут, что объясняется различиями категориальных систем их мышления и ценностей, когда смысл, вложенный в сказанное одним человеком, вызывает неадекватные ассоциации у другого. Такое непонимание возникает не обязательно тогда, когда стороны враждебно настроены друг к другу или когда одна сторона оказывается «правой», а другая «неправой». Просто сигналы о добрых намерениях одной стороны в силу культурологических различий не улавливаются, не распознаются другой. Причем главное здесь — не «количественный» уровень культуры сторон (прямо пропорциональной зависимости между уровнем культуры и уровнем понимания не прослеживается), а «качественный» тип культуры людей, вступающих в общение. В наибольшей степени маргинальность характерна для переходного типа культуры или для перехода личности из одного в другой тип культуры.

Маргинальность может быть пространственной, временной, культурной. Пространственная маргинальность связана с переменой места жительства: эмиграцией в другую страну, миграцией из села в город и т.д. В результате такого вынужденного или добровольного перемещения человек теряет связь со своей культурной укорененностью (иногда добровольно "отказываясь от нее, скажем, от деревенского происхождения, традиций, национального языка), но культуру своего нового положения он еще не освоил, не «вписался» в нее: ведь адаптация к новому образу жизни требует немало времени, иногда смены нескольких поколений.

Испытывая затруднения с включением в иную культурную традицию или отторгаясь новым окружением, не желающим его принимать, он попадает в «промежуточную» ситуацию — *ситуацию «межкультурья»*. Возникает *феномен маргинальности*, порождающий синдром «никому-не-нужности», с одной стороны, и желание самоутверждения и «приобщения» — иногда весьма агрессивное — с другой. Так человек становится *маргиналом*. И дело не в том, что одна культура общения «выше», «лучше», а другая «ниже», «хуже» — к примеру, городская или сельская. Они просто иные, разные. Иногда помогает время, дающее возможность адаптации, иногда человек до конца жизни так и остается «промежуточным» — маргиналом. И чтобы этого не случилось, ему надо помочь адаптироваться к новой, непривычной культуре. Это касается, в частности, студентов, приехавших в вузы из сел, маленьких городов, провинции. Их городские сверстники не всегда готовы помочь им в этом, а иногда, особенно на первых порах, демонстративно отгораживаются от них. Вот здесь и должен на помощь прийти педагог: снять возникшие барьеры, устранить герменевтическое непонимание.

Временная маргинальность связана с переменами иного рода — когда не человек меняет среду обитания, а меняется сама среда, точнее, эпоха: когда происходит ломка привычных ценностей и идеалов; старые нормы общения перестают действовать или теряют свою ценность, а новые еще не сформировались или не могут - в силу убеждений, заблуждений или просто лени мысли людей — стать «руководством к действию». И опять человек «впадает» в состояние маргинальности, в которой он «не виноват», но, которая, так или иначе, делает его «промежуточным» человеком. Такие ситуации, как правило, редки, происходят они в периоды бурных социальных ломок и потрясений — в глобальном или региональном масштабе. Так, человечество с трудом привыкало к новым правилам общения и общежития в эпоху становления христианства. В России эпохальные потрясения вообще стали «национальной забавой» — от петровских реформ до эпохи перехода «от социализма к капитализму». Причем одни люди обрекают себя на маргинальность по доброй воле — не желая принимать новых правил отношений, другие же оказываются просто не в состоянии перестроить свою ментальность. В таком положении, оказалась, например, значительная часть старшего поколения граждан бывшего Советского Союза, не желающая или не умеющая принять новых условий жизни, тоскующая по старым образцам и желающая вернуть их. Отсюда - пресловутый конфликт «отцов» и «детей», их неумение и неготовность понять друг друга.

Суть «культурной» маргинальности — недооценка или неприятие культуры вообще, пренебрежение к ней, непонимание ее роли и значения в жизни личности и общества, стремление стать «над ней». Такой тип маргинальности сегодня характерен для тех белорусов, которые проявляют пренебрежительное отношение к своему языку, культуре, национальным обычаям. Единственный путь преодоления культурной маргинальности — образование и воспитание — «окультуривание» человека.

В педагогической деятельности, единственным способом осуществления которой является общение, чрезвычайную роль играет маргинальность в общении, затрудняющая процесс обучения и воспитания, а порой делающая его просто невозможным. Проявляется она в ряде моментов, к встрече с которыми (и к преодолению которых) педагог должен быть готов. Во-первых, для нее характерна узость мышления отсюда — «клановость», деление на «своих» и «чужих». И если со «своими» (родственниками, земляками, единомышленниками) у человека складывается полное взаимопонимание, то по отношению к «чужим» (или ставшим «чужими» в силу расхождения взглядов или жизненных обстоятельств) он проявляет то самое «не-понимание», о котором уже говорилось.

Дело в том, что менталитет маргинала отличается рядом признаков:

одномерностью мышления (мышление по типу «или-или»), неумением совместить разные точки зрения и найти общую систему координат;

монополизмом на истину: только моя точка зрения верна, иные не имеют права на существование;

неумением и нежеланием слушать и слышать партнера: человеком с таким типом мышления овладевает психологическая глухота, и любые аргументы здесь бессильны — он не воспринимает их;

нетерпимостью к инакомыслию, когда любой не согласный со мной воспринимается враждебно и вызывает раздражение и желание дать отпор.

Во-вторых, маргинал подходит к другому с сугубо утилитарных позиций (часто не осознавая этого). Сталь его отношений с другими («чужими») — это «стиль-вампир»: он использует человека (в самых разных смыслах, не только в примитивно-материальном, но иногда и в духовном), а затем действует по «вещному» принципу «использовал — выбросил».

В-третьих, маргинальность в общении носит, как правило, воинствующий характер. Маргинала отличает уверенность в собственной правоте и праве на отторжение другого, гордость собой и своими принципами. Маргинальность зачеркивает всякую возможность компромисса и взаимопонимания, выдвигая «борьбу» в качестве основной ценности и программы действий. Эта направленность на противостояние может проявляться в общественной жизни, профессиональной деятельности или личных отношениях, но в любом случае она не просто малопродуктивна, но и приносит большое моральное зло в систему межличностных отношений и коммуникации.