Функции и трудности общения

Задания:

Составить и выучить конспект

Наизусть : общение, *Информационно-коммуникативная функция общения, Регулятивно-коммуникативная функция общения, Аффективно-коммуникативная функция общения*

Общение - многоплановый процесс, необходимый для организации контактов между людьми в ходе совместной деятельности. И в этом смысле относится к явлениям материальным. Но в ходе общения его участники обмениваются мыслями, намерениями, идеями, переживаниями, а не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, фиксированными в материи. Следовательно, общение способствует передаче, обмену, координации идеальных образований, существующих у индивида в виде представлений, восприятия, мышления и т. п.

*Функции общения*многообразны. Их можно выявить при сравнительном анализе общения человека с разными партнерами, в различных условиях, в зависимости от используемых средств и влияния на поведение и психику участников общения.

В системе взаимосвязей человека с другими людьми выделяются такие функции общения, как информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная [9].

*Информационно-коммуникативная функция общения -*это, по сути, передача и прием информации как некоего сообщения. В нем имеют место два составных элемента: текст (содержание сообщения) и отношение к нему человека (коммуникатора). Изменение доли и характера этих составляющих, т. е. текста и отношения к нему сообщающего, может существенно повлиять на характер восприятия сообщения, на степень его понимания и принятия, а следовательно, отразиться на процессе взаимодействия между людьми. Информационно-коммуникативная функция общения хорошо представлена в известной модели Г. Лассуэлла, где в качестве структурных единиц выделяются такие звенья, как коммуникатор (кто передает сообщения), содержание сообщения (что передается), канал (как передается), реципиент (кому передается). Эффективность передачи информации может выражаться степенью понимания человеком переданного сообщения, его принятия (отвержения), включая новизну и актуальность информации для реципиента.

*Регулятивно-коммуникативная функция общения*направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния. Эта функция призвана соотносить мотивы, потребности, намерения, цели, задачи, предполагаемые способы деятельности участников взаимодействия, корректировать ход выполнения намеченных программ, регулировать деятельность. Общение здесь может быть нацелено на достижение сработанности, спаянности, установление волевого единства действий людей, объединенных как в малые контактные группы, так и большие общности (например, сработавшиеся бригады на производстве, сплоченные воинские подразделения и т. п.).

Показателем эффективности реализации этой функции общения служит степень удовлетворенности совместной деятельностью и общением, с одной стороны, и их результатами - с другой.

*Аффективно-коммуникативная функция общения*представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и при непроизвольном воздействии. В первом случае сознание и эмоции изменяются под влиянием заражения (процесса передачи эмоционального состояния другими людьми), внушения или убеждения. Потребность человека в изменении своего состояния проявляется у него как желание выговориться, излить душу и т. п. Благодаря общению у человека меняется общий настрой, что соответствует информационной теории систем. Само общение может как усиливать, так и снижать степень психологического напряжения.

В ходе общения действуют механизмы социальной перцепции, люди лучше узнают друг друга. Обмениваясь впечатлениями, они лучше начинают разбираться в себе, учатся понимать свои достоинства и недостатки [2]. Общение с реальным партнером, как отмечалось ранее, может осуществляться с помощью разнообразных средств передачи информации: языка, жестов, мимики, пантомимики и др. Люди различаются между собой по умению пользоваться этими средствами. Нередко в разговоре слова имеют меньшее значение, чем интонация, с которой они произносятся. То же можно сказать и о жестах: порой всего лишь один жест может полностью изменить смысл произнесенных слов.

Проблема организации эффективного общения может быть решена не только просвещением людей и повышением общей культуры общения, но и специальным тренингом общения, в первую очередь профессионально направленным. Он предполагает обучение правилам общения, выделение ориентировочной основы последнего и построение стратегий с использованием разных видов обратной связи в общении. Особенно важен тренинг в представительском общении и общении, нацеленном на быстрое освоение профессиональной деятельности. Человек с детства учится общению и овладевает разными его видами в зависимости от среды обитания, от людей, с которыми взаимодействует, причем происходит это стихийно, на основе житейского опыта. В большинстве случаев такого опыта бывает недостаточно для овладения некоторыми профессиями (педагога, актера, диктора, следователя). Традиции овладения профессиональными особенностями общения связаны с обучением дипломатов. В настоящее время овладение правилами профессионального общения распространяется на такие профессии, как коммерсант, агент туристического бюро и др. Чтобы понять причины важности обучения профессиональным приемам общения, следует обратиться к тем трудностям, которые встречаются в процессе межличностных контактов.

Трудности общения могут быть рассмотрены с позиций различных отраслей психологии: общей, возрастной и педагогической, социальной, психологии труда, юридической и медицинской психологии индивидуальных различий [14].

Во время общения у его участников наблюдаются различные состояния, у каждого проявляются те или иные психические свойства личности.

С позиций *общей психологии*мы вправе не только исследовать типичные для всех нормальных людей феномены общения, закономерности и механизмы его протекания, но и выявлять трудности общения, т. е. те характеристики психических процессов, состояний и свойств личности, которые не отвечают критериям психологически оптимального общения.

Какое общение считается психологически оптимальным? По нашему мнению, психологически оптимальным общение является в том случае, если реализуются цели участников общения в соответствии с мотивами, обусловливающими эти цели, и с помощью таких способов, которые не вызывают у партнеров чувства неудовлетворения.

При этом было бы ошибочно полагать, что психологически оптимальное общение - это непременно своеобразное слияние умов, чувств, воли его участников. Психологически оптимальным может быть и общение, в котором партнерам удается сохранить желаемую для каждого из них субъективную дистанцию.

Поскольку общение - это взаимодействие по крайней мере двух людей, то трудности при его протекании (имеются в виду субъективные) могут быть порождены одним участником или сразу обоими. И следствием их обычно оказывается полное или частичное недостижение цели, неудовлетворение побуждающего мотива или же неполучение желаемого результата в той деятельности, которую общение обслуживало.

Психологическими причинами этого могут быть: нереальные цели, неадекватная оценка партнера, его способностей и интересов, неверное представление своих собственных возможностей и непонимание характера оценки и отношения партнера, употребление не подходящих к данному случаю способов обращения с партнером.

При изучении трудностей общения существует опасность сведения их многообразия только к неудобствам, связанным с плохим владением техникой взаимодействия, или к сложностям, возникающим из-за слабого развития социально-перцептивных функций. В действительности же эта проблема приобретает глобальный характер и охватывает фактически все аспекты общения [14].

По данным И. П. Шкуратовой, роль системообразующего фактора для всех проявлений интересующих нас трудностей выполняют цели общения, поскольку эти трудности - это тоже помехи на пути к достижению поставленных человеком целей. Среди личностных образований, детерминирующих постановку целей, она специально выделяет мотивацию общения, которая обусловливает трудности межличностного взаимодействия. Характер рассматриваемых нами трудностей во многом зависит от содержания или направленности мотивации; ее влияние проявляется в нарушении какой-либо, из функций общения (перцептивной, коммуникативной и т. п.). Существует также особый вид трудностей, который состоит в невозможности реализации значимых для личности мотивов с людьми из своего окружения. Эта категория трудностей не всеми осознается, так как требует достаточно развитой рефлексии, но переживается, выражаясь в жалобах на отсутствие понимания со стороны партнеров.

Другие авторы совершенно обоснованно утверждает, что структура межличностного общения должна рассматриваться со стороны внутренней (побуждения к действию) и внешней (средства, способы) коммуникации. В реальных актах общения эти стороны взаимосвязаны. Можно также достаточно обоснованно различать трудности, имеющие мотивационную детерминированность, и трудности, возникающие из-за несовершенства средств общения. Человек может из-за различных личностных особенностей вызвать у партнера отрицательную эмоциональную реакцию, общение с ним может препятствовать удовлетворению значимых для этого человека потребностей. В этом случае трудности будут иметь внутреннюю природу, а инструментальные аспекты общения будут играть вторичную, служебную роль и обеспечивать психологическую защиту.

Будучи тесно связанными, мотивационные и инструментальные аспекты общения относятся, однако, к различным уровням, а это предполагает однонаправленную детерминированность низшего уровня высшим (инструментального мотивационным). Так, Л.А.Петровская, разводя внешние, операциональные, аспекты коммуникативной компетентности и внутренние, глубинные, затрагивающие личностно-смысловые образования, подчеркивает, что именно последние играют определяющую роль по отношению к внешним, поведенческим.

Бесспорно, мотивационно-смысловые характеристики личности влияют на обращение участников общения друг с другом. Слабее исследовано влияние когнитивных особенностей восприятия на эмоционально-аффективную оценку объекта восприятия.

Как и всякое действие, коммуникативный акт включает в себя ориентировочную и инструментальную части. Первая предполагает анализ ситуации общения, построение адекватного представления о партнере. Эффективность ориентировочной части коммуникативного акта определяет и эффективность действия в целом. Одним из проявлений неэффективности этой части коммуникации является субъективное ощущение непонимания партнера, невозможность создать его целостный образ и, значит, правильно строить свои действия.

Инструментальную часть составляет умение адекватно выражать свои мысли, выбирать способ коммуникации в соответствии с особенностями партнера и обстановки общения, а это, в частности, должно опираться на понимание партнера и ситуации в целом.

Являясь следствием инструментальных трудностей, непонимание партнера отражается на формировании определенного отношения к нему. Факты свидетельствуют о том, что люди, общение с которыми затруднено на инструментальном уровне, воспринимаются негативно.

Трудности в общении могут возникать также из-за принадлежности его участников к разным возрастным группам. Следствием этого является несходство их жизненного опыта, что накладывает отпечаток не только на имеющийся у них образ мира - природу, общество, человека, отношение к ним, но и на конкретное поведение в основных жизненных ситуациях. Несходство жизненного опыта представителей разных возрастных групп применительно к общению выражается в неодинаковом уровне развития и проявления познавательных процессов при контактах с другим человеком, неодинаковом запасе и характере переживаний, неодинаковом богатстве поведенческих форм. Все это по-разному соотносится с мотивационно-потребностной сферой, которая в каждой возрастной группе отличается своей спецификой.

Трудность общения, связанную с возрастным различием, иллюстрирует фрагмент психологически правдивого очерка Л. Васинского «Ветер отрочества». Автор пишет: «Легко ли взрослому человеку понять подростка? Наверное, не всегда. Вообще понять, что другой человек есть другой человек очень не просто, несмотря на кажущуюся очевидность и даже элементарность этой мысли. Да что другой человек?! Я думаю, что будь физически возможно устроить встречу 30-летнего человека с самим собой в 16-летнем возрасте, «у них» в беседе возникли бы немалые сложности. В иные моменты, допускаю, это был бы диалог в духе театра абсурда: каждый говорил бы о разном на языке своего возраста» [4].

Анализируя- трудности, связанные с *возрастом общающихся,*надо обязательно учитывать психологические характеристики каждой возрастной группы и делать поправку на то, как они проявляются у ребенка, подростка, юноши, девочки, девушки, взрослых мужчины и женщины, у пожилых и стариков. Особое внимание надо обращать на зависимость между типичным для каждого возраста уровнем развития психических процессов и свойств личности и такими специфическими для взаимодействующих людей характеристиками, как их способности к эмпатии, децентрации, рефлексии, идентификации, к постижению другого человека с помощью интуиции.

С позиций *педагогической психологии*выделяются иные трудности общения. В педагогике давно утвердилось положение: «Без требования нет воспитания». Но многие педагоги почему-то решили, что реализация этого тезиса предполагает обязательно авторитарный (субъект-объектный) стиль руководства учащимися.

Наблюдения за деятельностью учителей, как правило, показывают, что они используют закрепившиеся в школе стихийные, заимствованные способы общения с детьми. Одним из негативных последствий такого заимствования является «полоса отчуждения», т.е. возникновение напряжения между учителем и учеником, неспособность учителя контролировать свои действия, поступки, оценки, отношения в ходе обучения в интересах действительно позитивного воспитания ученика. По данным исследователей, от 60 до 70% детей, обучающихся у педагогов, во взаимоотношениях с которыми наблюдается «полоса отчуждения», имеют признаки предневрозов. Как правило, эти дети плохо адаптируются к учебной деятельности, пребывание в школе становится для них в тягость, увеличивается закрытость, снижается как двигательная, так и интеллектуальная активность, наблюдается эмоциональная изоляция. В зависимости от нарушений профессиональной техники общения исследователи выделили следующие группы учителей:

-  не осознают возникшего отчуждения к ученику, доминирует неприятие ученика («выпадает из поля зрения»), поведение ситуативно;

- отчуждение осознается, выделяются признаки неприятия («Он мне не нравится, так как...»), доминируют отрицательные оценки, а положительные отыскиваются преднамеренно («Надо же за что-то похвалить...»);

- отчуждение выступает как способ собственной защиты личности педагога, поступки учащихся рассматриваются как преднамеренные, ведущие к нарушению установленного порядка и ожиданий учителя. Данная группа учителей отличается повышенной тревожностью за свой статус, стремлением избежать замечаний от администрации, введением жестких требований, предъявляемых через отрицательные оценки личности ребенка, его ближайшего окружения.

«Полоса отчуждения» осознается учителем как профессиональный признак далеко не однозначно. Почти 60% педагогов рассматривают ее как средство добиться дисциплины и послушания с первых дней, 20-25% - показать превосходство своих знаний, к которым следует тянуться, и лишь 15-20% соотносят с понятием «любить детей», принимать их такими, какими они приходят к учителю, подмечать индивидуальность и своеобразие, обеспечивать развитие активности и свободное принятие норм и правил, их преобразование в ходе всего многообразия школьной жизни.

Разумеется, характер психологических трудностей общения изменяется с повышением педагогического мастерства учителя.

Трудности педагогического общения можно объединить в три основные группы: информационные, регуляционные, аффективные.

*Информационные трудности*проявляются в неумении сообщить что-либо, выразить свое мнение, уточнить, добавить, продолжить ответ, завершить мысль, дать начало предложения, помочь начать говорить, «задать тон», формулировать «узкие» вопросы, требующие односложных, предсказуемых ответов, и «широкие», проблемные творческие вопросы.

*Регуляционные трудности*связаны с неумением стимулировать активность воспитанников.

*Трудности реализации аффективных функций*проявляются в неумении одобрять высказывания учащихся, соглашаться с ними, подчеркивать правильность языкового оформления, безошибочность высказываний, похвалить за хорошее поведение, активную работу, выразить несогласие с отдельным мнением, недовольство по поводу допущенной ошибки, отрицательно реагировать на нарушение дисциплины.

Выявлена зависимость выраженности этих трудностей от степени сформированности у учителя склонности проецировать на воспитанников свои состояния и психические свойства. Если у педагога дефицит качеств эмпатии, децентрации, идентификации, рефлексии, то общение с ним приобретает форму формальных контактов, а у учащихся происходит деформация развития эмоциональной сферы. Установлено, что неудовлетворение взрослыми важнейшей базовой потребности в личностно-доверительном общении - одна из причин эмоциональной несбалансированности откликов детей на обращения к ним окружающих, появления у них склонности к агрессивному, деструктивному поведению. Это относится и к семье, если она обделяет ребенка общением на интимно-ласковом, интимно-доверительном уровне. Е. Е. Пронина и А. С. Спиваковская доказали, что различные формы нарушения семейного взаимодействия проявляются в специфических симптомах школьной дезадаптации ребенка, в частности в сфере его общения с учителями и со сверстниками. Вместе с тем ученые подчеркивают, что избыток общения с ребенком на интимно-доверительном уровне ведет к инфантилизму. В отдельную группу можно выделить трудности общения, в которых преобладает *социально-психологический фактор.*

В общении, как правило, участвует малая группа, члены которой по своим жизненным установкам, по положению, которое каждому из них хотелось бы занимать в группе, по пониманию роли партнера в их совместном взаимодействии и по обращению с ним могут стоять и часто стоят на диаметрально противоположных позициях. Естественно, все это не может не вызвать трудности в их общении, а порой не породить и конфликты. Кроме того, нельзя не учитывать влияние, которое оказывает на общающихся их окружение.

Это окружение может быть по-разному значимым для них. И они (один или сразу оба), взаимодействуя, могут «петь не своим голосом», т. е. подстраиваться к мнению авторитетных для них групп лиц или отдельных людей, затрудняя прогнозирование их реакций у тех, кто вступает с ними в контакты. Кроме того, в условиях неофициального общения в малой группе за каждым ее членом иногда очень прочно и надолго закрепляется определенная роль (например, «критикана», «громоотвода», «мальчика для битья» и т. д.). Это ведет к тому, что у других членов группы по отношению к этим людям формируются более или менее стойкие стереотипы восприятия, эмоционального отношения и обращения. И как следствие, они не воспринимают попытки людей выйти из рамок порой навязанной им роли и заговорить с членами группы о проблемах, не сопрягающихся со сложившимся «имиджем» каждого.

Социально-психологические трудности общения часто испытывают руководители. В качестве ключевых выделяются три группы трудностей общения в управленческой среде.

Первую группу составляют трудности, связанные с процессом *вхождения личности в группу.*Они могут характеризоваться следующими личностными особенностями руководителей: неприятие другого человека, отсутствие интереса к нему, замкнутость, внутренняя скованность, несдержанность.

Во вторую группу входят трудности общения, связанные с *развитием отношений,*групповых процессов, с группообразованием, сохранением группового единства. Для руководителей характерно: стремление занять во взаимодействии позицию эксперта, судьи; негибкость ролевого поведения; неприятие помощи со стороны партнеров; стремление помогать партнеру без «запроса» с его стороны: центрация на содержание собственного «Я»; отношение к другому человеку в рамках «должного», а не реального; декларация псевдообщности: партнерам приписываются позиции, цели на основе переноса прежнего опыта взаимодействия, нормативных предписаний и т.п., в результате чего понятие «Мы» используется не как результат формирования психологической общности, а декларативно, в чем проявляется отсутствие отношения к партнерам и в целом к группе как к реальным субъектам.

В третью группу включаются трудности общения, связанные с отсутствием, несформированностью средств групповой деятельности: неумение точно и ясно выразить свои мысли, трудности в аргументировании, неумение вести обсуждение, дискуссию и т. п.

Обнаружены также специфические психологические трудности общения, нередко возникающие между формальным и неформальным лидерами группы, за которыми стоят не всегда осознаваемые чувства ревности и соперничества.

К трудностям, имеющим социально-психологическое происхождение, относятся и возникающие между взаимодействующими людьми барьеры, связанные с различной социальной и этнической принадлежностью, членством во враждующих группировках или в группах, значительно различающихся по своей направленности.

Одна из трудностей рассматриваемого вида может возникать из-за плохого владения специфическим языком, характерным для общности, с представителем которой приходится вступать в контакты. Имеется в виду не разговорный язык, а язык давно работающих вместе профессионалов, или язык, сложившийся в данной общности, и т.п.

Особый вид трудностей общения может быть проанализирован с позиций *психологии труда.*Как известно, во многих видах деятельности не обойтись без межлюдского взаимодействия. И чтобы эти виды деятельности успешно выполнялись, их исполнителям необходимо по-настоящему сотрудничать. А для этого они должны знать права и обязанности друг друга, причем знание, имеющееся у одного участника, не должно чрезмерно отличаться от знаний других участников деятельности.

Когда, например, взаимодействуют мастер и рабочий или офицер и солдат, то они ведут себя, как правило, в соответствии с теми правами и обязанностями, которые каждому из них положены. Однако в жизни так бывает не всегда. Например, поведение мастера может не соответствовать эталону, сформированному у рабочего. Недостаточная профессиональная компетентность мастера в глазах рабочего, формальное отношение к процессу и к результатам его труда могут явиться основанием для возникновения психологических трудностей при их общении.

Специфическая группа трудностей общения возникает между людьми в ситуациях, рассмотрение которых является компетенцией *юридической психологии.*Общение следователя и подследственного, следователя и свидетеля, следователя и потерпевшего, общение, развертывающееся между участниками судебного процесса, между лицами, находящимися в местах заключения, между последними и их охраной, между людьми, отбывшими наказание и выпущенными на свободу, и их новым социальным окружением - все эти виды общения характеризуются своими психологическими трудностями.

Особое внимание юридической психологии уделяется исследованию трудностей общения в процессе взаимодействия несовершеннолетних правонарушителей. Как показывают работы отечественных и зарубежных авторов, существуют две основные формы проявления расстройств в поведении трудных подростков. Первая -социализированная форма антиобщественного поведения. Для таких подростков не характерны эмоциональные расстройства при контактах с людьми, внешне они легко приспосабливаются к любым социальным нормам, формы коммуникабельны, положительно реагируют на общение. Однако именно это позволяет им совершать преступления, направленные против других людей. Владея техникой общения, типичной для социально нормальных людей, они вместе с тем не относятся к другому человеку как к ценности.

Вторая форма - плохо социализированная. Такие подростки находятся в постоянном конфликте с окружающими, они агрессивны по отношению с окружающим, причем не только к старшим, но и к сверстникам. Это выражается либо в прямой агрессии в процессе общения, либо в уклонении от общения. Преступления таких подростков отличаются жестокостью, садизмом, алчностью.

Особый интерес представляют трудности, рассматриваемые в свете *индивидуально-личностных различий.*

Исследования показали, что общение по-разному деформируется личностными особенностями его участников. К этим личностным особенностям относится, в частности, эгоцентризм. Из-за сильной центрированности на себе, своей персоне, точке зрения, мыслях, целях, переживаниях индивид оказывается не способным воспринимать другого субъекта, его мнение и представление. Эгоцентрическая направленность личности проявляется и в эмоциональном, и в поведенческом плане.

В эмоциональном плане она проявляется в обращенности к своим чувствам и нечувствительностью к переживаниям других людей. В поведенческом плане - в виде нескоординированности действий с партнером.

Выявлены два типа эгоцентрической направленности: эгоцентризм как стремление рассуждать со своей точки зрения и эготизм как тенденция говорить о себе.

Трудности общения зависят и от когнитивной сложности личности. В частности, показано, что повышение уровня когнитивной сложности личности, расширение объема знаний о психологических особенностях окружающих людей в целом связаны с ростом степени коммуникативной компетентности личности, что проявляется в лидирующем положении и широте дружеских контактов, умении сблизиться с приятными и избежать конфликта с антипатичными людьми и т.д. Выявлена тенденция повышения враждебности и агрессивности по отношению к партнерам по общению у людей с низким уровнем когнитивной дифференцированности, что часто приводит к открытым межличностным конфликтам. Когнитивно сложные личности также испытывают чувство неприязни, но они значительно реже доводят отношения до взаимных столкновений. Когнитивно сложные чаще испытывают радость по поводу общения с другими людьми, в то время как когнитивно простые нередко переживают непонимание их окружающими, конфликтные ситуации. Иными словами, расширение возможностей познания других способствует повышению эмоционального комфорта личности в процессе общения.

Установлено, что в характерах людей, испытывающих трудности в общении, обнаруживается комплекс лабильных, сенситивных, астеноневротических черт, что свидетельствует о присущей им *чрезмерной впечатлительности.*Имея потребность в дружеском общении, они не могут реализовать ее вследствие своей исключительной робости и застенчивости. Вначале они производят впечатление крайне сдержанных, холодных, скованных, что также затрудняет их контакты с окружающими. На личностном уровне у этих людей обнаружены повышенный уровень тревоги, эмоциональная неустойчивость, высокий самоконтроль поведения, экстернальность. Кроме того, отмечен высокий уровень самоотрицания, самоунижения. При опросах они говорят о своей замкнутости, интровертированности, застенчивости, зависимости, конформности. Образ «Я» у них включает такие параметры, как заниженная индивидуальная и социальная самооценка. Вместе с низким уровнем активности и способности «Я» к изменениям такое строение образа «Я» приводит к тому, что человек становится закрытым для восприятия нового опыта, который мог бы изменить стиль его поведения и общения, и продолжает продуцировать низкоэффективные формы коммуникативной деятельности.

Специфические трудности общения характерны для лиц с ярко выраженной *тревожностью.*Тревожность, возникшая вследствие «нецелостности», «безобразности», «слабости» «Я» или деиерар-хизации мотивационной системы индивида, может приводить к ослаблению «внутреннего контура» контроля коммуникативной активности. «Не находя себя в себе», тревожный пытается «найти себя вовне», в частности в оценках и мнениях окружающих о нем, становясь к ним более чувствительным, а иногда и инициируя их проявление.

Специфика активности тревожной личности состоит в предпочтении форм деятельности и общения, обеспечивающих обратную связь с высокой вероятностью содержания оценок, мнений о нем. При этом общение такого человека может оказаться насыщенным противоречивыми выразительными формами и характеристиками его активности, в своей совокупности «транслирующими тревожность на собеседника», «размывающими» внешнее выразительное поведение тревожного, а в конечном счете затрудняющими общение с ним. Это, в частности:

-  инициирование тревожным оценок и одобрения окружающих посредством подчеркивания своей «вины» (в шутливо-иронической форме), «достоинств» на фоне неуверенности в себе;

- вызывающая, бравирующая искусственность внешнего выразительного поведения, призванного демонстрировать уверенность в себе, но, по существу, скрывающего потребность в положительной оценке его окружающими; такое поведение нередко воспринимается как претенциозность, амбиция;

-  снижение интереса к общению, если оно не содержит оценок его активности или не позволяет ему инициировать такие оценки у окружающих, к которым он может проявлять внимание, принимающее иногда грубые формы лести.

Еще один вид трудностей общения связан с *застенчивостью -*личностным свойством, возникающим в определенных ситуациях межличностного неформального общения и проявляющимся в нервно-психическом напряжении и психологическом дискомфорте.

Застенчивые люди по своим личностным и коммуникативным свойствам не являются однородной группой. Среди них выделяются неадаптированные (особо застенчивые и шизоидные личности) и адаптированные (застенчивые).

К свойствам, вызывающим трудности общения, относятся кроме застенчивости *отчужденность, одиночество, чрезмерная сензитивность, истероидность, невротизация.*Невротизированные люди и лица с низкой саморегуляцией объединяются в группу самых неуспешных и плохо адаптирующихся.

Трудности общения могут быть рассмотрены и с позиций *медицинской психологии.*Так, еще В.Н. Мясищев, опираясь на свой богатейший клинический опыт, говорил, что в основе развития невроза лежит непродуктивное разрешение внутриличностных и межличностных конфликтов, которые проявляются в психологических трудностях общения.

Ряд исследователей с помощью личностных методик рассмотрели особенности мотивации деятельности и поведения, которые могут затруднять общение у больных *неврозами.*У последних было обнаружено наличие противоположно направленных тенденций и мотивов поведения. Выявлено, с одной стороны, ожидание внимания, с другой - боязнь холодности со стороны значимых других; с одной стороны - стремление к общению, с другой - чрезмерно высокие требования к партнеру («не отвечает идеалу»). Этим же исследованием подтверждено, что если при психостении трудности общения осознаются и переживаются пациентом, то при истерии явная неадекватность общения не осознается, игнорируется и субъективно может не переживаться.

Особую форму трудностей при общении с окружающими испытывают лица, страдающие *логоневрозами.*Исследования показали, что у каждого из них свой комплекс неполноценности, который, начинаясь с глубокой неудовлетворенности притязаний в сфере коммуникаций, деформирует отношение личности логоневротика к другим сторонам его бытия.

Свои специфические трудности общения есть и у больных с другими нарушениями в психике, а также страдающих различными соматическими заболеваниями. Литературы по этой проблеме довольно много.

После рассмотрения трудностей общения естественно возникает вопрос о путях их предотвращения и средствах коррекции.

Стержневой проблемой в этом направлении является создание продуманной системы формирования и развития гуманистического по своим характеристикам коммуникативного ядра в личности на всех ступенях ее онтогенеза. А это предполагает постоянное внимание к развитию у индивида способностей к познанию другого человека и самопознанию, отношения к другому как к высшей ценности и умения творчески строить непосредственное общение с ним. Чтобы у человека действительно не возникли непреодолимые трудности в общении, мало одного успешного усвоения технологии общения, о которой пишет Д. Карнеги. Необходимо, чтобы за этой технологией стояло действительно глубоко гуманное содержание той личности, которая ею активно пользуется.

Поэтому сейчас речь должна идти о гуманитаризации всей системы образования и воспитания, которая готовила бы учащихся как полноценных участников любого общения.

Коррекция общения должна строиться на основе диагностики трудностей в его мотивации, потому что изменяя только внешнюю, операциональную, сторону общения и не раскрывая глубинных причин затруднения и их устранения, невозможно гармонизировать человеческое взаимодействие.

Коррекционную работу, нацеленную на оптимизацию общения, следует строить с учетом возраста, вида труда, пола, индивидуальных особенностей и специфики социализации. В школьном возрасте бывает достаточно обучения внимательно выслушивать товарища или взрослого, адекватно понимать переживания и мотивы поступков людей, следя за их невербальным поведением. В отношении же взрослых необходимо использовать приемы изменения базовых специальных установок их личности или ценностных ориентации.

Работа должна быть направлена не столько на отработку необходимых навыков общения, тренировку экспрессивно-речевых умений, сколько на коррекцию отношения к другим людям и связанной с ним самооценки, преодоление внутренних конфликтов, активизацию самосознания. Наиболее эффективным для таких людей является обучение *самоанализу*как средству, способствующему саморазвитию, а также групповой социально-психологический тренинг, повышающий готовность к принятию себя и других в общении.

Специалисты систематизировали отдельные техники социально-психологического тренинга. В поведенческом тренинге имеет смысл использовать ролевую игру, в психокоррекционном - в основном групповую дискуссию. *Ролевая игра*может способствовать:

- поиску эффективных форм взаимодействия в рамках кооперации, демонстрации недостатков, стереотипов поведения;

-  закреплению ведущей к успеху модели поведения, цель которых - налаживание психологически нормальных контактов с другими людьми;

-  усвоению содержания проблемы и противоречия межличностных и внутриличностных отношений определенного человека (психо-и социодрама). То есть она может быть средством дезинтеграции, интеграции, а также в качестве дополнения входить в другие методы.

Цели *групповой дискуссии:*

-  экстериоризировать содержание проблемы и противоречия личностных отношений определенной персоны;

-  осуществлять поиск эффективных форм взаимодействия в рамках кооперации:

-  подавать обратную связь относительно поведения в ролевой игре.

То есть она также может быть средством дезинтеграции, интеграции и входить в качестве дополнения в другие методы.

Психологические приемы *инновационных игр*положительно влияют на участников коррекционных групп. Этот вид психокоррекционной работы с людьми должен учитывать возраст, пол, профессию и другие отличительные черты участников тренинговых групп. Так, обучение педагогов элементам и приемам актерского, мастерства ускоряет их личностный рост, позволяет им осознать коммуникативные свойства своей личности и грамотно пользоваться ими в общении с учащимися, гармонизирует их взаимоотношения с окружающими людьми в целом.

Специально для педагогов разработана комплексная программа, предполагающая освоение важнейших особенностей индивидуального экспрессивного репертуара, а также самосовершенствование экспрессии и форм невербального общения.

В программу включены приемы и упражнения, активизирующие направленное осознание различных форм невербальной активности, развивающие «чувства тела», специальные техники самомассажа для снятия напряжения в области «личностных зажимов», а также упражнения для совершенствования выразительных возможностей мимики, жестикуляции, голоса и др.

В настоящее время широко практикуются различные формы социально-психологического тренинга, цель которых - обучение психологически грамотному общению родителей, руководителей различных рангов, актеров, спортсменов, лиц, страдающих различными формами неврозов и испытывающих трудности в общении.

При этом специалисты единодушно отмечают, что особые преимущества для диагностики и коррекции трудностей общения появляются в условиях активного социально-психологического обучения и что новые возможности для достижения указанных целей дает видеотренинг, потому что его участники выходят в новое для них пространство - пространство «психической реальности». Последнее обстоятельство создает возможность для реализации различных гуманитарных программ по развитию личности ведущими тренинг специалистами.

Одним из основных направлений работы по снятию психологических трудностей в общении является индивидуальное психологическое консультирование, доверительное диалогическое общение с людьми, у которых не ладятся отношения с субъективно значимыми для них лицами, входящими в их окружение.

Следует отметить, что авторы пособия не ставили перед собой задачу исчерпывающе представить все психологические трудности межличностного общения и раскрыть все субъективные причины, их вызывающие. Мы лишь крайне конспективно указали основные пути предотвращения и устранения этих трудностей. Конечно же, можно и нужно анализировать психологические трудности общения с позиций основных областей психологической науки, но сейчас особенно важна разработка интегративного подхода к их научному осмыслению [3].