

Интернет-журнал «Мир науки» ISSN 2309-4265 <http://mir-nauki.com/>

2017, Том 5, №3 (май - июнь) <http://mir-nauki.com/vol5-3.html>

URL статьи: <http://mir-nauki.com/PDF/17PSMN317.pdf>

Статья опубликована 13.06.2017

Ссылка для цитирования этой статьи:

Сорокина Д.Б. Основные подходы к пониманию феномена «барьеры общения» в психологической науке // Интернет-журнал «Мир науки» 2017, Том 5, №3 <http://mir-nauki.com/PDF/17PSMN317.pdf> (доступ свободный).
Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 159.9

Сорокина Дарья Борисовна

Санкт-Петербургское ГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы»
Россия, Санкт-Петербург¹

Аспирант кафедры «Прикладной социальной психологии и конфликтологии»

E-mail: Darsi_1@mail.ru

Основные подходы к пониманию феномена «барьеры общения» в психологической науке

Аннотация. Феномен «барьеры общения» привлекает многочисленных исследователей, пытающихся разобраться в его сути и особенностях проявления в различных сферах деятельности человека. В статье представлен обзор теоретических подходов к изучаемой проблеме, раскрыты основные определения «барьеров общения», произведен анализ компонентов общения, выделены ключевые понятия, представлена таблица видов «барьеров общения». Результаты проведенных автором теоретических исследований позволяют значительно расширить понимание «барьеров общения» как сложного социально-психологического феномена.

Ключевые слова: «барьеры общения»; затрудненное общение; коммуникативные барьеры; социально-психологические барьеры

Предметная область изучения «барьеров общения» связана с уникальностью и специфичностью этого феномена. Люди постоянно находятся в ситуациях общения - дома, на работе, в развлекательных учреждениях, в общественных местах, на улице, в транспорте. Человек замыкает на себе огромное количество контактов, которые требуют выполнения целого ряда условий и определенных правил, позволяющих свободно общаться, сохраняя достоинство и держать дистанцию по отношению к другим людям. Неумение соблюдать эти правила и условия неизбежно приводят к конфликтам.

Возникновение «барьеров общения» существенно осложняет общение как отдельных индивидов, так и целых социальных слоёв общества.

Подходы к изучению понятия «барьеров общения»

Проведенный нами анализ научных исследований выявил, что «барьеры общения» являются сложным феноменом, в котором интегрируются и выражаются различные особенности личности. Анализируя этот феномен, нельзя ограничиться рамками какого-то

¹ 199178, Санкт-Петербург, В.О. 12 линия, д. 13, литера А

одного научного подхода. В последнее время отмечается интерес как в отечественной, так и в зарубежной науке к феномену, исследуются различные стороны общения феномена в различных отраслях науки: психологии, психолингвистике, социологии, культурологии, философии. Но, несмотря на накопленный материал, отсутствует единое понятие «барьеров общения». В психологии «барьеры общения» рассматриваются в разных отраслях, и каждая отрасль рассматривает барьеры в узком смысле, с точки зрения своего категориального аппарата и предметной области.

Так, например, в психологии личности изучается дефицитное общение, которое связывается с переживаниями одиночества и депривации личности [3].

В рамках социальной психологии исследуется деструктивное общение, которое негативно сказывается на личности партнера и приводит к дисгармонизации отношений. Выделяются также дефекты общения - их специфика в помехах, создаваемых при межличностном общении [5].

В дифференциальной психологии рассматривается полоролевое влияние на процесс общения [2].

В педагогической психологии наиболее актуальными являются исследования в области барьеров, возникающих между учителем и учеником [8].

Понятие «барьеры общения», как и любое другое понятие в психологии, изучалось многими исследователями и имеет много трактовок.

Так, например, Я.А. Лупьян понимает под «барьерами общения» «многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им» [6, с. 5].

Также понятие «барьеры общения» может пониматься следующим образом: «Затрудненное общение - это все виды и формы общения (от межличностного до межгруппового), приводящие к деструктивным изменениям поведения партнеров и общностей, к непрерывно - прерывным контактам между ними, вплоть до отказа от общения, к снижению уровня осознания причин трудностей в общении, к уменьшению, а в ряде случаев, к исчезновению попыток самостоятельного выхода из возникших затруднений, к формированию тревожного отношения к любой ситуации общения» [6, с. 12].

Еще одно определение «барьеров общения» дает В. Н. Куницына: «Коммуникативный барьер - абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно-операциональные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся» [4, с. 236].

В работе Б.Д. Парыгина приводится следующее определение: «Социально-психологический барьер - это такое состояние, или свойство индивида, которое консервирует резервы его духовно-психического потенциала или тормозит их реализацию в процессе его жизнедеятельности» [7, с. 97].

Б.Д. Парыгин выделял два типа барьеров: 1) внешние барьеры, они же объективные, которые не зависят от субъекта, а обусловлены сложившимися обстоятельствами, 2) внутренние барьеры, они же субъективные, связанные с личностными особенностями.

Б.Д. Парыгин выделял четыре вида барьеров: барьер личности, барьер общности, барьер общения, барьер деятельности [7].

Многообразие трактовок феномена «барьеры общения» указывает на социальную природу. Проблема и в том, что «барьеры общения», так или иначе, связаны с личными особенностями коммуникатора (человека, направляющего информацию) и реципиента (человека, получающего информацию), и их системой кодификации и декодификации информации [1].

Видовое разнообразие барьеров

На основании анализа определений феномена «барьеров общения», представленных в научной литературе, мы выделили двадцать четыре термина для раскрытия сущности понятия «барьеров общения».

Можно выделить следующие «барьеры общения», которые мы разделили на пять групп: коммуникативную, социально-культурную, интерактивную, психологическую, эмоциональную (табл. 1).

Таблица 1

Виды «барьеров общения» (составлено авторами)

| Компоненты общения | Барьеры |
|---------------------------|---|
| Коммуникативный компонент | Фонетический барьер Семантические барьеры Стилистические барьеры Логические барьеры Межъязыковой барьер Барьеры понимания |
| Социокультурный компонент | Барьеры социокультурных различий Возрастной барьер |
| Интерактивный компонент | Мотивационный Этический Барьеры взаимодействия Барьер некомпетентности Социально-психологические барьеры деятельности Барьеры личности и общности Эстетический |
| Психологический компонент | Барьеры характера Барьеры восприятия Информационно-дефицитный барьер Социально-психологические барьеры общения Барьер установки Барьер модальности Замещающий (искажающий барьер) Барьер отношений |
| Эмоциональный компонент | Эмоциональные барьеры |

Кратко охарактеризуем их.

Барьеры взаимодействия связаны с процессом взаимодействия партнеров по общению и характеризуются недовольством поведения партнера по общению [9].

Мотивационный барьер чаще всего возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт. Такого вида барьеры встречаются повсеместно от семейной жизни до деловых отношений: главная их отличительная черта - разнонаправленность целей. Для того, чтобы такого не случилось, правильным действием будет вовремя раскрыть собственные мотивы. Если этого не удастся сделать, совместная деятельность обречена на неудачу.

Барьер некомпетентности возникает в тех случаях, когда партнер по общению испытывает негативные эмоции по отношению к своему партнеру по общению из-за его некомпетентности.

Этический барьер возникает тогда, когда партнеры по общению имеют разные нравственные позиции.

Барьеры восприятия часто связаны с избирательностью источников информации и искажением их. Примером такого барьера могут служить различные эффекты (эффект первого впечатления, эффект проекции, эффект порядка и т.д.) [9].

Барьеры понимания, как правило, связаны с речью говорящего. Б.Ф. Поршнев выделяет четыре уровня непонимания - фонетический, семантический, стилистический и логический [10].

Фонетический барьер возникает из-за различных знаковых средств передачи информации. Вариации фонетического барьера могут быть разные: от простого ударения не на своем месте до полного непонимания речи. Чаше всего встречается неполное понимание, когда говорящий говорит непонятно, быстро, или с акцентом [10].

Семантический барьер связан с непониманием смысла сказанного. Семантический барьер появляется тогда, когда люди пользуются одними и теми же терминами для обозначения совершенно разных вещей. Для преодоления семантического барьера необходимо понять лексику партнера. Такого вида барьеры можно встретить в тех случаях, когда люди относятся к разным субкультурам. В таких группах существуют свои обычаи, ценности, нормы, свой сленг и жаргон [10].

Стилистический барьер обусловлен разностью стилей речи коммуникатора в ситуации общения с партнером. Барьер часто связан с экспрессивным стилем говорящего, который характеризуется яркостью, эмоциональностью, экзальтированностью, выраженной жестикulyацией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Говорящий должен тонко ощущать состояние своего оппонента, улавливать мельчайшие изменения в возникающей ситуации общения, чтобы контролировать свой стиль речи [10].

Логический барьер возникает в ситуациях несогласия партнеров по общению с приводимыми аргументами и фактами. Непонимание происходит по причине разной логики в рассуждениях собеседников. Это неизбежно, если взаимодействующие стороны имеют разные представления об отличиях объекта. Что обычно значимо для одного человека, может быть абсолютно незначимым для другого [10].

Межъязыковой барьер - связан с существованием различных диалектов и наречий в языке.

Информационно-дефицитный барьер связан с паузой, прерыванием поступающей информации от партнера. В результате этого важная информация во время передачи информации пропадает, возникает ситуация недосказанности, обрывание на полуслове. И, как результат, собеседник достраивает недостающую информацию, тем самым искажая ее [9].

Барьеры социокультурных различий. Среди них выделяют социальные, политические, религиозные, которые связаны с разными уровнями субъектов взаимодействия [10].

Барьер отношений проявляется тогда, когда в общение партнеров вмешиваются негативные чувства и эмоции.

Барьер установки обусловлен наличием определенных установок партнеров по общению, таких, как предвзятость, стереотип и предубеждения, негативные установки по отношению друг к другу - все это снижает коммуникацию. Установки закладываются в обход сознания. Несмотря на негативные стороны установок, они облегчают приспособление к различным жизненным обстоятельствам [7].

Барьер модальностей возникает тогда, когда человек не знает свою ведущую репрезентативную систему. Человек чаще всего получает информацию по одному из пяти каналов восприятия. Знание приоритетного канала восприятия собеседника делает нас терпимее, а навык его определять позволяет найти правильный язык общения с собеседником. Чтобы в общении не возник барьер модальностей, нужно передавать информацию в той модальности, в которой она ему понятна. Так, например, если человек обладает слуховой модальностью, то показ визуальной информации необходимо сопровождать рассказом [9].

Замещающий (искажающий барьер). Возникает при искажении информации и придает ей другое значение. Такого вида барьер может возникнуть при передаче информации через третье лицо.

Эмоциональные барьеры связаны с интенсивными положительными или негативными эмоциями в ходе общения. К положительным эмоциям можно отнести восхищение, восторг, радость, удовольствие, симпатию, благодарность и др. Отрицательными эмоциями являются гнев, ярость, презрение, боязнь, досада, злоба, растерянность, стыд, чувство вин и т.п. [9].

Эстетический барьер возникает в том случае, когда человек не принимает внешний вид партнера (неопрятно, неряшливо одет, имеет какие-то выраженные физические недостатки и т.п.). В этом случае провоцируется гамма отрицательных эмоций (отвращение, брезгливость, злость), выступающая мощным препятствием на пути реализации общения [9].

Возрастной барьер проявляется при общении разновозрастных партнеров по общению. Возникает из-за незнания возрастных особенностей партнера: дети не понимают взрослых, взрослые не понимают детей. Чаще всего наблюдается в семейных отношениях и рабочих коллективах.

Барьеры характера возникают из-за индивидуальных особенностей в характерах партнеров по общению. Характер представляет собой устойчивое сочетание существенных особенностей личности, проявляющееся в поведении человека и определенным отношением к себе и окружающим. Проявляется он, прежде всего, в отношении к другим людям и к обществу, в целом, в отношении к труду (как он себя в нем проявляет: аккуратен или неряшлив, инициативен или безразличен и т.д.), а также в самооценке [6].

Барьеры личности и общности. Б.Д. Парыгин писал: «...любое психическое состояние личности, не адекватное требованиям складывающейся ситуации, способно выступать в качестве ее личностного психологического барьера в той мере, в какой оно проистекает из особенностей характера данного индивида. Так, человек, склонный к повышенной самокритичности и заниженной самооценке, постоянно сомневающийся в своих действиях и в своих силах, чаще всего может оказаться жертвой собственного психологического барьера, необоснованной напряженности и скованности, тормозящих реализацию им своего духовного потенциала.

Психологический же барьер не включенности, или явно недостаточной включенности в действие на почве недооценки сложности складывающейся ситуации, чаще возникает у индивида, склонного к завышенной оценке своих сил и способностей. Но личность может быть носителем и психологических барьеров, доставшихся ей от общности, с которой она себя отождествляет...» [7, с. 102].

Барьер общности в понимании Б.Д. Парыгина - это «...психологический барьер, контролирующий дистанцию общения представителей одной общности с другими, является психологическим барьером общности. Таков, в частности, внешне ориентированный психологический барьер любой общности, который проявляется в конфронтации или противопоставлении «мы» и «они»» [7, с. 102].

Социально-психологические барьеры деятельности. Обычно разделяются по видам деятельности, которую они представляют: коммуникативная или познавательная, трудовая или управленческая, рекреативная или творческая, экономическая или политическая, правовая или духовно-нравственная [7].

Барьер деятельности вызван противоречиями между ее мотивами и способами осуществления деятельности, между желаемыми и реальными достижениями субъекта действия и др. [7].

Социально-психологические барьеры общения. В своей работе «Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории» Б.Д. Парыгин под социально-психологическими

барьерами общения подразумевал механизмы «...взаимодействия и взаимовлияния людей друг на друга, так и влиянием личностных индивидуальных особенностей партнеров по общению» [7, с. 103].

Заключение

Обобщая вышесказанное, можно констатировать, что понятие «барьеров общения» весьма многообразно. Проведенный анализ научной литературы позволяет сделать следующие выводы.

1. На сегодняшний день не существует единого, полного определения «барьеров общения». Понятия «затрудненное общение», «коммуникативный барьер» и «социально-психологический барьер» отчасти можно назвать тождественными понятию «барьеры общения», и они обычно используются в качестве синонимов.
2. В работе нами были рассмотрены пять компонентов общения, каждый из них представляет собой отдельную составляющую межличностного общения.
3. Рассмотренные нами двадцать четыре термина «барьеров общения» могут выступать в качестве самостоятельных терминов, раскрывающих внутреннее содержание каждого из понятий.

Ценность феномена барьеров общения, как предмета научного знания, заключается в его многоликости проявлений, почти каждая отрасль науки может найти для себя что-то новое при исследовании «барьеров общения». На сегодняшний день, очень востребованными являются изучения кросскультурных, гендерных, культурологических различий в общении.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высш. учеб. Заведений - 5 изд., испр. и доп. - М.: «Аспект Пресс», 2004. - 365 с.
2. Воронцов Д.В. Гендерная психология общения / Д.В. Воронцов. - Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ, 2008. - 208 с.
3. Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Психологический практикум - СПб.: Речь, 2009. - 141 с.
4. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорельца В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: ПИТЕР, 2001. - 544 с.
5. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затруднительного общения: теория, методы, диагностика, коррекция: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2001. - 288 с.
6. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. - 2 - е изд., доп. - Мн.: Выш. шк., 1988. - 223 с.
7. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. - СПб.: ИГУП, 1999. - 592 с.
8. Солдатова С.В. Психологические барьеры в педагогическом общении и способы их предупреждения // Язык и мышление: психологические и лингвистические аспекты. Материалы XV-й Международной научной конференции А.В. Пузырёв. 2015. - 167 с.
9. Субботина Л.Ю., Чихачев М.В. Неэффективность общения при деформации коммуникативной компетентности // Ярославский педагогический вестник. 2015 № 3.
10. Чернова Г.Р., Слотина Т.В. Психология общения: учебное пособие. - СПб.: Питер, 2012 - 240 с.

Sorokina Daria Borisovna

St. Petersburg state institute of psychology and social work, Russia, Saint-Petersburg
E-mail: Darsi_1@mail.ru

The main approaches to understanding the phenomenon of «barriers in communication» in psychological science

Abstract. The phenomenon of «barriers in communication» attracts many researchers which try to understand its essence and peculiarities of manifestation in various spheres of human activity. In this article it is presented the review of theoretical approaches to the considered problem, and also the basic definitions of communication barriers are described. The analysis of components of communication is performed, the key concepts are identified. The table of types of barriers in communication is presented. The results of the author's theoretical research have expanded the understanding of communication barriers as a complex of socio - psychological phenomenon.

Keywords: the barriers in communication; difficulty in communication; communication barriers; socio - psychological barriers