



Барьеры межличностного взаимодействия - те факторы, которые служат причиной разлада нормального процесса коммуникации и общения между людьми.

основные барьеры, которые мы рассмотрим в этой статье:

Барьер отрицательных эмоций (плохого настроения, страха, стыда, вины).

Барьеры восприятия.

Барьеры речи.

Барьеры установки.

Барьеры первого впечатления.

Барьеры взаимопонимания.

Принципы преодоления барьеров взаимопонимания

Владение профессиональным языком.

Уровень взаимопонимания напрямую связан с уровнем интеллектуального развития собеседника.

Уровень взаимопонимания обусловлен полнотой информации.

В основе эффекта взаимопонимания - логичность изложения и последовательность обоснования.

Концентрированность внимания.

Барьер противоборствующих желаний.

Говорить о этом и приводить примеры, право же, не стоит, так как с этим барьером мы встречаемся ежедневно. Не будем попусту тратить время и бумагу, а перейдем к рассмотрению следующего барьера.

Барьер характера

Посеешь характер - пожнешь судьбу. Некоторые противоположные черты характера, такие как общительность и замкнутость, щедрость и скупость служат постоянным источником разлада во взаимоотношениях. Человеку всегда следует учитывать психологические особенности партнеров по общению. Характер проявляется не только в

отношениях с людьми, но и по отношению к самому себе , что тоже немаловажно в межличностном общении.

Барьер восприятия

- дистанция в общении

Определяется не только степенью психологической близости людей, но и их

взаимным «гигиеническим восприятием». Э.Холл, изучавший вопрос дистанции межличностного общения у разных народов, описывает такую особенность. Жители США разговаривают примерно на расстоянии 2 фута, латиноамериканцы - почти вплотную. Поэтому в то время как латиноамериканец, в деловом разговоре с жителем США обычно приближается к собеседнику, последний все время отодвигается от него. И если после беседы спросить у жителя США, каково его впечатление, а латиноамериканце, он может ответить, что тот излишне назойлив и претендует на установление близких отношений. А латиноамериканец с недоумением сообщит, что его собеседник высокомерный и надменный человек. И оба, таким образом, ошибутся в своем мнении, поскольку при разговоре невольно нарушалась привычная для каждого из них дистанция.

Интересные данные приводит В. В. Соложенкин, исследовавший дистанцию общения у 231 испытуемого. Он предлагал им вообразить себя в центре круглой комнаты и указать расстояние, на котором вновь вошедший человек должен остановиться, чтобы испытуемый не почувствовал себя неудобно, стесненно.

Оказалось, что ближе всех допускались знакомые, родственники, врач (особенно у сельских жителей). Дистанция зависела не только от того, кто входит, но и от возраста испытуемого (пожилым необходимо большее расстояние), его социального статуса и шаблонов по ведению в своей группе (сравните дистанции среди студентов и дипломатов), психологических особенностей (уровня тревожности и др., от степени культуры).

Излишне большая дистанция общения подчас больно ранит самолюбие и достоинство. Вошедшего в просторный кабинет подчиненного можно сухо поприветствовать кивком головы, а можно, выйдя из-за письменного стола, поздороваться, предложить стул и сесть рядом. Верно выбранная дистанция задаст тон дальнейшему разговору. Она должна соответствовать теме и характеру беседы. Заметьте, что, когда кого-либо, отчитывают, невольно отходят подальше. Задушевым,

интимным откровениям соответствует и способствует «шепотное расстояние».

- барьер речи

Нормальному общению мешают:

- врожденные «фифекты ечи»,

- приобретенные дефекты: «заикание», сорные слова, блин, через каждые, э-э, два слова.

- не приобретенные навыки культурной речи: неумение правильно построить предложение и согласовать в нем слова, использование терминов не по назначению, вульгарный тон и т.п. (подробнее см. «Речь»)

- установка

Из 72 человек (пенсионеров, рабочих, студентов, школьников), опрошенных А.А.Бодалевым (один из известных советских психологов), 9 заявили, что квадратный подбородок свидетельствует о сильной воле, 17 считали, что большой лоб - признак ума, 3 полагали, что жесткие волосы говорят о непокорном характере, 14 считали, что полные люди добродушны, 2 человека сказали, что полные губы свидетельствуют о большой сексуальности, 5 утверждали, что люди маленького роста властолюбивы,

энергичны. Нередки и следующие суждения: рыжий - хитрый; красивый - хитрый или эгоист; тонкие, бескровные губы характерны для ханжи, человека скрытного, злого. Подобные суждения являются результатом психологической безграмотности, которая мешает правильно оценивать другого. Также априори негативная или позитивная установка могут формироваться у человека, если кто-то заранее отрекомендовал ему будущего собеседника с негативных или преувеличенно ярких тонах. Это мешает объективному восприятию, заставляет ориентироваться на заданный шаблон, втискивая в него собственные впечатления.

- невнимательность

Как часто мы смотрим, но не видим, слушаем, но не слышим. Когда такое происходит по отношению к нам, мы обижаемся, но при этом сами не замечаем подобных проявлений со своей стороны.

Барьер отрицательных эмоций

- страдание, горе и боль

Причины таких состояний можно разделить на 3 основные группы:

1. трагические события (утрата близкого, разочарование, неудача в важном деле);
2. неудовлетворенность своим положением, сильное недовольство собой;
3. тягостные физические ощущения.

Когда кому-то плохо, он меньше всего предрасположен общаться на отвлеченные темы, что и создает серьезный барьер для общения.

- гнев

Гнев, рождаемый в ответ на оскорбление или обиду, вынуждение совершить неприемлемый поступок, буквально удваивает физическую и психическую энергию, придает необычную смелость. И чем он сильнее, тем больше потребность излить его словами или агрессивными действиями. Поэтому, если вы встретились с разгневанным человеком, не “подливайте масла в огонь”, не испытывайте запасы его выдержки.

- отвращение и брезгливость

Как часто кто-то, увлеченный беседой, неосознанно бурно жестикулирует, грозя задеть другого, чешет затылок, трет лоб, подергивает себя (или другого) за ухо , за усы, сморкается, покашливает, давит прыщ на подбородке...

“Сколько есть на свете мокрых, грязных, холодных, вялых, точно распаренных или сухих и жестко горячих, явно враждебных, несомненно, преступных и просто отвратительных рук. И каждую из них вы при случайном знакомстве должны пожать, несмотря на то, что ваша рука - этот тончайший аппарат чувствительности - содрогается и протестует всеми своими нервами...” (А.Куприн “Колесо времени”)

Отталкивающие манеры в разговоре не просто и не всегда следствие невоспитанности. Во многом они обусловлены отсутствием самоконтроля.

Примерно у 30-50% людей изо рта исходит неприятный запах, от которого у собеседника могут появиться неприятные эмоции и даже тошнота. Один профессор-медик полушутливо советовал студентам: «Избавьтесь от неприятного запаха изо рта, и вас перестанут избегать девушки». Около 80% людей источают интенсивный запах пота. Подавляющее большинство людей даже не подозревают о наличии у них столь сильного отталкивающего фактора. Дело в том, что обоняние человека относительно быстро привыкает к неприятным запахам, особенно собственным.

- барьер презрения

Этот барьер так же, как и барьер отвращения, способствует ограничению контактов с человеком, вызвавшим отрицательные эмоции. В этом его положительная роль. Однако иногда он является результатом предрассудков, например, расовых или национальных. Если человека укоряют за то, что от него не зависит, он обычно платит той же монетой - презрением. Испытывая презрение к кому-либо, стараются избежать общения с ним. Преодолеть этот барьер трудно, а иногда вообще невозможно. По крайней мере для этого требуются не только эффективные «компенсирующие действия», но и длительное время, притупляющее «трату» любых эмоций.

- барьер страха

Барьер страха, пожалуй, один из самых трудно преодолимых в межличностном общении. И это легко понять, ведь он побуждает свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

Страх отнюдь не бесполезен для человека - он помогает ему избежать преждевременной смерти, увечья, душевных страданий. Однако когда он резко выражен, то может привести к болезни и даже смерти. Воистину страх - самая опасная для здоровья эмоция (см. Страничку "Стресс"). Как правило, в первое мгновение страх сопровождается ступором (оцепенением) который сковывает мышцы, парализует мышление, волю. Позже, наоборот, резко активизируется двигательная активность («только пятки сверкают»), мозг начинает лихорадочно анализировать возможные варианты разрешения опасной ситуации.

Современный человек чаще всего боится не смерти, не физического увечья, а материального и морального ущерба. Страх не справиться с порученным делом, не выполнить производственный план или провалиться на экзамене, страх за здоровье и благополучие близкого человека, страх одиночества, наказания омрачают жизнь и, увы, подчас толкают к беспринципности, заискиванию, лжи.

- барьер стыда и вины

Кому не знаком барьер стыда и вины, когда лицо заливается краской, голос становится неуверенным и трудно поднять голову и посмотреть в глаза собеседнику? Стыд возникает как ощущение неуместности происходящего, неловкости за себя или другого, как нечто тесно связанное с чувством вины. Стыд чаще всего охватывает человека при критике, но иногда и при неумеренной похвале. Поэтому не удивляйтесь,

когда собеседник вместо того, чтобы расплыться в радостной улыбке в ответ на дифирамбы, прячет глаза, краснеет, стремится побыстрее проститься. Нередко стыд и вина перед человеком приводят к прерыванию отношений с ним. Вообще, самообвинения способствуют «замыканию в самом себе» и уступчивости в межличностных столкновениях. Стыд предохраняет от аморальных поступков, заставляет прислушиваться к критике по отношению к себе и другим. Чтобы избежать этого чувства, человек вынужден мысленно «проиграть», продумать ситуацию, оценить возможность отрицательного отношения к себе со стороны окружающих

- барьер настроения

Чаще всего создает препятствие в общении плохое настроение, отрицательные эмоции, причиной которых может стать плохая погода, неприветливый взгляд любимого человека, прыщик на кончике носа, оторванная в транспорте пуговица и т.д. и т.п. Главные источник плохого настроения - межличностные столкновения. Хорошее настроение может служить препятствием в общении, если только оно неуместно (например, на панихиде). В остальных же случаях хорошее настроение заразно (также, впрочем, как и плохое) и способно распространяться с немалой скоростью, создавая приятный фон общения.

Если изобразить колебания настроения в виде графика, то для каждого человека получится своя неповторимая кривая с пиками и спадами. У одних они редкие и незначительные, у других - частые и резкие, направленные в сторону отрицательных эмоций или, наоборот, положительных. Первый вариант - свидетельство психического здоровья, жизненного благополучия, второй - крайние варианты нормы или невроз.

Чтобы плохое настроение прошло быстрее, не пропускайте ни малейшей возможности порадоваться, «смакуйте» каждый случай везения.

Барьер техники и навыков общения

- деловое взаимодействие.

- конфликтное взаимодействие.

- вынужденное общение

Это когда вы и не стремились общаться, а обстоятельства (или общие знакомые) свели вас с нежелательным или малознакомым собеседником и заставляют говорить хоть что-нибудь.

Барьер незнания

Пожалуй, самый легко преодолимый барьер. Рецепт прост: “Учиться, учиться и ...”