Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Воронежский государственный архитектурно-строительный университет

Кафедра «Управления строительством»

Курсовая работа

по дисциплине: «Деловое общение»

на тему «Понятие о затрудненном общении и его причинах»

Выполнил: студент гр. 4312

Гусаров А.С.

Руководитель: доцент

Деркачева С.А.

Воронеж - 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Глава 1. Понятие о затрудненном общении и его причинах

.1 Понятие о затрудненном общении

.2 Причины затрудненного общения

Глава 2. Личность и затрудненное общение

.1 Общая характеристика личности и затрудненного общения

.2 Классификация типов общения

Заключение

Список литературы

ВВЕДЕНИЕ

Современная психология постоянно обращается к изучению человека как субъекта многообразных видов деятельности и его жизнедеятельности в целом. Как правило, независимо от трактовки самого понятия «субъект деятельности» и уровней его рассмотрения выстраивается логика изучения данного явления в направлении поиска тех характеристик активности человека, которые приводят к позитивным изменениям его самого и окружающего мира. Субъект эффективной, успешной деятельности и такого же общения чаще всего встречается в психологических исследованиях, в то время как личность в качестве субъекта деструктивного поведения, разрушения отношений, трудностей взаимодействия еще недостаточно изучена в отечественной психологии, несмотря на огромный интерес, проявляемый к этой проблеме в смежных отраслях психологии.

В последнее время всё больше людей имеют какие-либо замкнутости, затруднения в общении с близкими, сотрудниками и другими людьми (это зависит от того , в каком социальном окружении находится человек). Из-за этого появляются некоторые неудобства , разногласия , недопонимания , а порой это может вылиться в конфликт. Построить крепкие , выгодные и долгие отношения - это залог успеха во всех сферах жизни человека. Но некоторые люди имеют некоторый барьер в общении , который зачастую им очень сложно преодолеть.

Это определяет необходимость разобраться с проблемой , изучить причины , дать предельно точное толкование всем понятиям данной темы. К затрудненному общению следует относиться как к глобальному, интегральному феномену, как к явлению, представленному в сознании и переживаниях партнеров. Следовательно , в голове мог возникнуть вопрос : а каковы причины затрудненного общения? Из-за чего появляется эти барьеры во взаимодействии людей? С этим нам и предстоит разобраться.

Глава 1. ПОНЯТИЕ О ЗАТРУДНЕННОМ ОБЩЕНИИ И ЕГО ПРИЧИНАХ

1.1 Понятие о затруднённом общении

Усилиями психологов, психотерапевтов, этнографов, социологов, философов, культурологов создано еще одно направление изучения личности - психология затрудненного общения.

В отечественной психологии в настоящее время достаточно активно обсуждается проблема затрудненного общения. Традиционно она рассматривается в связи с вопросами оптимального общения. Затрудненное общение определяется, как правило, на основе соотнесения наличного общения с его оптимальной моделью. Представления об оптимальной модели общения (незатрудненном общении) отражают позицию авторов относительно того, что такое общение, какова его структура, функции, цели и связанные с ними процессы, свойства и состояния личности. Большинство моделей оптимального общения напоминают перечень требований к качествам личности субъекта общения, к его умениям и навыкам. Несоответствие заданным параметрам оптимального общения рассматривается как показатель затрудненного общения. Особенно распространен такой подход в прикладных областях психологии, например в психологии педагогического общения или управленческого взаимодействия. Именно в этих областях прикладной психологии чаще всего обсуждаются вопросы об эффективности учителя, руководителя, управленца как субъектов общения, выстраиваются перечни свойств, качеств, навыков, умений, необходимых для оптимального общения.

В отечественной психологии сложилась традиция уделять особое внимание субъективным факторам, причинам возникновения затруднений в общении, описанию тех состояний, которые являются результатом не налаженного общения или сопровождают трения и сбои в коммуникации. На первое место ставятся состояния напряженности, неудовлетворенности, тревоги, эмоционального неблагополучия, дискомфорта и т. д.

О субъективной природе психологических трудностей общения писали А.А. Бодалев и Г.А. Ковалев, подчеркивая, что следствием этих «субъективных трудностей» является объективная картина нарушений - недостижение цели, неудовлетворение мотива, неполучение желаемого результата и т.д.

Таким образом, затрудненное общение необходимо рассматривать в нескольких плоскостях:

. в качестве социально-психологического феномена, проявляющегося только в ситуации взаимодействия, социального общения;

. как явление объективное, представленное в несоответствии цели и результата, выбранной модели общения и реально протекающего процесса;

. как явление субъективное, заявляющее о себе в различного рода переживаниях человека, в основе которых могут быть неудовлетворенные потребности, мотивационный, когнитивный, эмоциональный диссонансы, внутриличностные конфликты и т.д.

Нет необходимости в том, чтобы еще раз пересказывать содержание известных в отечественной психологии работ, посвященных проблеме затрудненного общения. Исследовательские вехи расставлены в работах Е.В. Цукановой, В.Н. Куницыной, А.А. Бодалева, Г.А. Ковалева, В.А. Лабунской, Т.А. Аржакаевой. Каждый из названных авторов опирается на идеи Б.Д. Парыгина о наличии психологического барьера, который понимается как устойчивая установка, психологический настрой личности, процессы, свойства, состояния человека, «которые консервируют скрытый эмоционально-интеллектуальный потенциал его активности». Такая трактовка психологического барьера указывает на внутренний источник трудностей общения - устойчивые личностные образования, которые при определенных обстоятельствах могут приводить к сбоям в общении.

Теперь мы, непосредственно, подошли к вопросу «причины затрудненного общения». Нам предстоит разобрать, из-за чего некоторые люди себя чувствуют некомфортно в общении, что им мешает вести диалог с собеседником более открыто.

1.2 Причины затрудненного общения

Создание оптимального общения в противовес затрудненному предполагает выявление факторов, создающих трудности в общении, с целью их корректировки или устранения. Поэтому многие ис­следователи, работающие в этом направлении, стремятся дать как можно более полное и подробное описание этих факторов, в связи с тем, что «феномен затрудненности общения как специфическое социально-психологическое явление обладает слишком обширным спектром реальных проявлений»

Анализ работ свидетельствует, что существуют разнообразные взгляды на причины и факторы возникновения нарушений и трудностей общения. Так, выделяют следующие трудности:

. Первичные

. Вторичные

. Мотивационно-содержательные

. Операциональные

. Социально-перцептивные

. Психолингвистические

. Коммуникативные

. Внутренние (субъективные)

. Внешние (объективные)

. Инструментальные

При этом особый вид трудностей общения состоит в невозможности реализации значимых для личности мотивов с субъектами, окружающими её. Данный вид трудностей, вызванных особенностями мотивации, является основным, затрагивающим глу­бинные причины затруднения общения. И.П. Шкуратова (1994) и Е.В. Улыбина (1990) используют в своих работах понятие «инструментальные трудности общения», которые проявляются в том, что партнер по общению, чьё поведение недостаточно понятно субъекту, воспринимается последним как неприятный человек. Таким образом, инструментальные трудности общения оказывают влияние на эмоционально-смысловую оценку партнера.

С точки зрения А.А. Бодалева и Г.А. Ковалева (1990), одной из основополагающих причин возникновения трудно­стей взаимодействия являются социально-перцептив­ные особенности субъектов. Авторы указывают на то, что трудности и барьеры общения могут возникать в результате:

. искаженного восприятия ситуации как таковой

. неадекватного восприятия собственной роли субъекта в данной ситуации

. неадекватного восприятия роли его оппонентов

. искаженных рефлексивных представлений о ситуации и роли участников общения и т.д.

Е.В. Цуканова, в свою очередь, различает: 1) социально-перцептивные трудности, которые наблюдаются уже на первых эта­пах процесса общения и связанны с эффектом первого впечатления, стереотипами и т. д. (основаны на действии механизмов стереотипизадии, идеализации, проецирования); 2) психолингвистические трудности (включают в себя те трудности, которые связаны с нарушением механизмов кодирования де­кодирования; приема-передачи сообщения).

По мнению немецких психологов М Форверга и Г. Гибша (см. Цуканова Е.В., 1985), трудности могут возникать в результате разнообразных причин и предпосылок интуитивного характера, социально-перцептивных и коммуникативных особенностей общающихся. При этом под коммуникативными трудностями авторы по­нимают явления, обусловленные различиями «специфического установочного стереотипа» субъек­тов, вступающих в общение и несогласованием их поведенческих реакций, что приводит к непони­манию партнерами друг друга и нарушает процесс общения. Трудности могут возникать также в результате несовпадения, неприятия, непонимания, сокрытия мотивов партнерами по общению. Классификация Г. Гибша и М. Форверга разработана преимущественно как классификация факторов, облегчающих и затрудняющих коммуникативный процесс. Ими были выделены шесть типов трудностей общения.

Первый - это ситуативные трудности, которые возникают в общении из-за различного понимания ситуации, вызванного неодинаковой степенью включенности общающихся в ситуационный контекст. Основные трудности общения, возникающие в этом случае, проявляются в форме непонимания партнерами друг друга.

Ко второму типу относятся смысловые трудности, которые возникают из-за «непонимания одним человеком другого по причине отсутствия необходимого контекста, когда какое-либо высказывание воспринимается вне смысловой связи с предыдущим сообщением».

Следующий тип составляют мотивационные трудности, которые проявляются в двух случаях: «либо в результате сокрытия коммуникатором мотива коммуникаций, либо из-за того, что они недостаточно ясны ему самому».

Четвертый тип трудностей обозначается как «барьеры представлений о другом». По мысли авторов, они возникают из-за того, что коммуникатор не имеет точного представления о своем партнере, «ошибочно оценивает его культурный уровень, потребности, интересы, политические позиции, установки.

Кроме того, были выделены и такие трудности коммуникации, которые проявляются в результате отсутствия обратной связи, а также из-за «отсутствия некоторых особенностей формы подачи сообщения». Авторы объясняют это следующим образом: «При отсутствии обратной связи коммуникатор не может наблюдать, как воспринято его сообщение реципиентом, какое воздействие оно оказывает на него. А что касается формы подачи сообщения, то тут особое значение имеют уровень синтаксической сложности речевых сообщений и стиль коммуникации».

И, наконец, последний тип трудностей - это прагматические, которые возникают из-за неправильной сформированности мотивов общения, при преобладании мотивов эгоистического характера.

В ряде других работ в качестве факторов затрудненного общения анализируются пол, возраст, индивидные, личностные характеристики партнеров общения. Так, например, А.А. Бодалев и Г.А. Ковалев отмечают, что трудности общения могут возникать из-за принадлежности его участников к разным возрастным группам, что накладывает отпечаток не только на имеющийся у них образ мира, но и на конкретное поведение в основных жизненных ситуациях. Авторы подчеркивают, что несходство жизненного опыта представителей разных возрастных групп выражается в различном уровне раз­вития и проявления познавательных процессов, неодинаковом характере переживаний, богатстве форм поведенческих ответов при контактах с другими людьми.

В настоящее время проблема половых особенностей субъектов, вступающих во взаимодействие, становится особенно актуальной в области исследования делового общения, поскольку нарушение культурного стандарта (связанного с мужской и женской ролью в обществе) по каким-либо причинам может вызывать проявление характерных трудностей общения у субъектов как мужского, так и женского пола.

Коммуникативный стиль человека проявляется в особенностях непосредственного взаимодействия с другими людьми и в его социально-перцептивных характеристиках. Отсюда важное значение для понимания проблем общения имеет изучение особенностей поведения в межличностном взаимодействии лиц с противоположным по параметру полезависимости - поленезависимости коммуникативным стилем.

Полезависимые индивиды в общении спокойны, расслаблены, действуют в деликатной манере, имеют более развитую технику общения, воспринимают круг намеков. Поленезависимые, наоборот, проявляют повышенную чувствительность к критике, раздражительность негативизм, недисциплинированность, борются за сохранение дистанции между собой и группой, поскольку участие в работе группы, как им кажется, угрожает их самооценке. Полезависимые же имеют фобию одиночества, они считают, что изоляция угрожает их самооценке. В основе таких отличий лежат различия в мотивах и ценностных ориентациях полезависимых и поленезависимых субъектов.

Полезависимые индивиды лучше владеют мимикой, активно посылают информацию о себе в форме невербальных выражений, возможно, рассчитывая на ответную реакцию. Они также больше склонны к раскрытию своих чувств, чем поленезависимые.

Представленный обзор характеристик субъекта затрудненного общения показывает, что практически все психологические особенности индивида, личности и субъекта деятельности реально или потенциально, ситуативно или константно могут оказывать влияние на возникновение трудностей общения.

Таким образом, трудности, возникающие в общении, могут быть вызваны следующими причинами:

. объективные, порожденные реальными взаимодействиями, и субъективные, имеющие отношение к различным аспектам функционирования личности или группы;

. первичные (природные условия жизни группы или личности, история формирования и отношений с другими группами, людьми) и вторичные, порожденные различными психогенными и социогенными воздействиями;

. осознаваемые, реально присутствующие в ситуации общения и неосознаваемые, субъективно не переживаемые личностью и группой; представленные в сознании личности, но реально несуществующие;

. ситуативные или устойчивые;

. межкультурные и культурно-специфические;

. общевозрастные и гендерные (маскулинность - феминность), половые;

. индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические;

. когнитивно-эмоциональные (представления, мнения, стереотипы, установки, настроения, превалирующие эмоциональные состояния, ценностные ориентации и т.д.), мотивационные и инструментальные (навыки общения, правила этикета, принятые в группе способы обращения и т.д.);

. компоненты структуры общения (социально-перцептивные, коммуникативные, интерактивные);

. вербальные и невербальные.

Субъект затрудненного общения не только может не осознавать свой «вклад» в возникновение трудностей, но и, осознавая данный факт, не всегда может самостоятельно изменить способы и формы своего общения, те личностные образования, которые лежат в их основе.

Глава 2. ЛИЧНОСТЬ И ЗАТРУДНЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

.1 Общая характеристика личности и затрудненного общения

Изучение проблемы соотношения личности и общения в отечественной психологии имеет довольно богатую традицию (Б.Г. Ананьев, С.Л. Рубинштейн, Л.С. Выготский, В.Н. Мясищев, Д.Б. Эльконин). Следует отметить, что, несмотря на понимание многими учеными взаимодетерминации личности и общения, до определенного времени предпочтение отдавалось изучению влияния общения на личность. Общеизвестно, что общение - это универсальная реальность, в которой человек существует в течение всей жизни. Универсальность общения обнаруживается как при взаимодействии «человек-человек», так и в ситуациях, когда человек находится наедине с самим собой. О важности изучения влияния общения на формирование и развитие личности писали в своих работах известные отечественные психологи. Можно сослаться, например, на анализ влияния дефицита общения в раннем возрасте, на недостаточное развитие индивидуальных и личностных качеств ребенка или на исследования, направленные на выявление зависимости формирования модальности самоотношения и адекватности самооценки, навыков эффективного общения от качества общения со значимыми другими.

Существует целый ряд работ, в которых общение рассматривается в качестве основной детерминанты познавательных процессов или как условие (фактор) учебной деятельности, влияющие на развитие знаний, умений, навыков, эмоционально-нравственной и волевой сфер личности. Еще одним важным направлением в изучении взаимосвязи общения и личности служит выявление роли общения в становлении личности как субъекта общения и познания других людей.

Следует подчеркнуть, что личность располагает определенной свободой выбора ситуаций, в которых может принять участие. Она предпочитает одно из возможных направлений активности и отказывается от других. На любом этапе своего развития каждая личность может рассматриваться как результат влияния предшествующего опыта общения и деятельности. Осуществляя собственный выбор, личность влияет на создание конкретных ситуаций социальной практики, ситуаций своего общения и деятельности. Таким образом, необходимо изучать влияние не только общения на личность, но и личности на общение. Особенно в таком подходе к взаимодействию личности и общения нуждается психология затрудненного общения. К сожалению, в большинстве исследований либо подчеркивается личностный характер общения, либо обсуждаются аргументы в пользу личностного взгляда на результаты общения, либо рассматривается влияние личностного взгляда на оценку партнера.

Альтернативой «коллекционерскому» подходу может стать подход, базирующийся на рассмотрении интегральных личностных феноменов, которые являются основополагающими факторами затрудненного или незатрудненного общения. Такой подход к выяснению роли личности в возникновении затруднений в общении заслуживает особого внимания еще и потому, что личность при этом рассматривается не просто как источник общения, а как вносящая в него объективные изменения. Среди интегральных характеристик личности одно из первых мест занимает система ее отношений, качественное своеобразие которой определяет вероятность затрудненного общения.

Так, в ряде работ рассматривается влияние отношений личности на социально-перцептивную сферу общения. В них показана взаимосвязь между системой отношений личности и содержанием таких результатов общения, как впечатление, представление партнеров друг о друге, оценки и интерпретации. Ряд качеств личности, ее отношений (например, степень уверенности в себе, агрессивность, общительность, застенчивость, доминантность и др.) влияет на формирование образа другого человека. Было выявлено также значение личностных характеристик людей для адекватного различения ими эмоциональных состояний человека. Например, лучше опознают различные эмоциональные состояния люди с развитым невербальным интеллектом, эмоционально подвижные, в большей степени направленные на окружающих, чем на себя, сензитивные, легко ранимые, проницательные по отношению к другим людям, осторожные в межлюдских контактах.

На представление о личности партнера также оказывает воздействие имеющаяся у каждого из нас собственная «теория» личности. Оценка партнера по общению, по данным Н.В. Чудовой, опосредована индивидуальной моделью межличностного оценивания, которая, дополняя имплицитную теорию личности, обеспечивает пристрастность восприятия окружающих людей.

2.2 Классификация типов общения

затрудненный общение личность

Рассмотрим психологическую классификацию типов общения В.А. Кан-Калика и Г.А. Ковалева, разработанную на основе представлений В.Н. Мясищева и А.А. Бодалева о трехкомпонентной структуре общения. Исходя из этой концепции общения, они вводят такие критерии выделения типов общения, как особенности отражения (когнитивная сложность - простота), вид отношения (личностное - ролевое), форма обращения (открытое - закрытое). Сочетание этих характеристик не столько общения, сколько субъектов общения дает несколько типов, среди которых диалогический рассматривается как высший уровень организации общения. Для него характерно сочетание когнитивно-сложного отражения партнерами друг друга с личностным отношением и открытостью в обращении друг с другом. Непременным условием диалогического типа общения становится принцип взаимности: личностное отношение, открытое обращение, глубокое и разностороннее понимание обоих партнеров. Если придерживаться этой модели оптимального общения, то затрудненным общение будет, если один из партнеров не обладает когнитивной сложностью в отражении других людей, объектен в отношении к другому, неискренен. Но возникают вопросы: «Кто из партнеров осознает, переживает такое общение как "затрудненное"? Тот, у кого сочетание характеристик отражения, отношения, обращения не соответствует заданной модели, или тот, кто пытается демонстрировать диалогический тип общения, или оба партнера классифицируют возникшую ситуацию как трудную?» Можно задаться и таким вопросом: «Если исходить из принципа взаимности характеристик общения партнеров, то будут ли различные проявления партнеров, одинаковые у обоих, но не соответствующие диалогическому типу, вызывать затруднения в общении или осмысливаться, переживаться каждым из партнеров как затрудняющие процесс общения?» Возможные ответы на поставленные вопросы будут отражать общий подход различных авторов к созданию позитивной модели общения. Вопросы были заданы не столько для того, чтобы рассмотреть возможные варианты ответов, сколько для того, чтобы подчеркнуть, что многие модели оптимального или затрудненного общения являются моносубъектными. В них присутствуют определенные черты общения, расставлены целевые акценты, выделены те или иные свойства и качества личности, которые распространяются на обоих партнеров, делая их абсолютно похожими, а общение моносубъектным, чем нарушается главная заповедь диалогического общения.

Таким образом, созданные в социальной психологии модели оптимального общения не являются в полной мере пригодным для сравнения с наличным общением и тем более не могут служить объективными критериями отсутствия или присутствия затрудненного общения. Но эти представления об общении могут быть использованы для построения различных психологических моделей затрудненного общения, так как в них для описания вида общения применяются интегральные личностные характеристики, сочетание которых схватывает общение в целом. Поэтому психологические типы общения, сконструированные В.А. Кан-Каликом и Г.А. Ковалевым (от диалогического типа общения к монологическому), дают переходы от личности, владеющей диалогическим общением, к личности, способной в большинстве случаев к монологическому, т. е. затрудненному, общению.

В психологии общения постоянно обсуждается вопрос о способностях, необходимых для того, чтобы общение было оптимальным. Модели способностей применяются к общению также для определения феномена затрудненного общения и оценки личности. Но, несмотря на важность такого рода исследований для оценки наблюдаемого общения на основе его сравнения с одной из моделей оптимального общения, с его отдельными результатами или с демонстрируемым уровнем способностей к общению, они не привели к созданию четко очерченного перечня причин затрудненного общения. Так, в исследованиях указывается на существование способности к общению, пониманию себя и других людей, на наличие коммуникативной компетентности. Значительная часть работ связана с поиском зависимости между коммуникативной компетентностью личности и эффективностью общения. Чаще всего, следуя в этом направлении, многие авторы рассматривают коммуникативную компетентность как важную психологическую детерминанту затрудненного общения. Под коммуникативной компетентностью понимается «развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми» (Ю.Н. Емельянов), «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, некоторая совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса» (Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянников).

Ситуации общения в силу их разнообразных особенностей независимо от воли партнеров превращаются в единую творческую задачу, решение которой определяется рядом способностей личности. Они формируются в сфере социально-психологической практики и по своей сути являются социально-психологическими свойствами личности, ее социальными способностями. Для психологии затрудненного общения особое значение имеет разработка проблемы социальных способностей личности, в структуру которых входит ряд социально-перцептивных способностей, в том числе и способность к адекватной интерпретации и пониманию невербального поведения человека. Современная социальная психология, рассматривая проблему социальных способностей личности, обращается также к таким явлениям, как социально-психологическая, социально-перцептивная компетентность, определяющиеся рядом составляющих ее способностей.

Американские психологи О. Салливен, Д. Гилфорд и Р. де Милл еще в середине 60-х гг. провели исследование, в котором показали, что существует группа способностей, не зависящих от уровня развития реального интеллекта. На основе созданной модели интеллекта они предсказали существование 30 различных социальных или поведенческих умений, связанных со способностью понимать мысли, чувства и намерения другого человека. Американские ученые разработали батарею тестов, включающих 23 социально-перцептивные задачи (фотоизображения различных видов невербального поведения, его элементов). Испытуемые одновременно были обследованы с применением задач и тестов, направленных на измерение реального интеллекта. Из проведенного математического анализа данных следовало, что существует ряд умений, способностей, которые отличаются по сферам приложения. Один класс умений и способностей был определен авторами как социальный интеллект, другой - соотнесен с понятием реального (предметного) интеллекта. Данное исследование позволило сделать вывод о том, что уровни развития социального и реального интеллектов не совпадают и данные виды интеллекта развиваются относительно независимо друг от друга.

Заключение

В отечественной психологии в настоящее время достаточно активно обсуждается проблема затрудненного общения. Представления об оптимальной модели общения (незатрудненном общении) отражают позицию авторов относительно того, что такое общение, какова его структура, функции, цели и связанные с ними процессы, свойства и состояния личности.

Что же касается затрудненного общения, то мы дали понятие данному термину, нашли причину возникновения данного барьера в общении, рассмотрели взаимосвязь между личностью и затрудненным общением и исследовали классификацию типов общения.

Затрудненное общение - понятие, относящееся к вариативным социально-психологическим феноменам, которые имеют не универсальный, а индивидуализированно-типологический характер. Поиск некоторого устойчивого набора внутренних и внешних детерминант (как и сочетаний между ними) будет только множить «модели» субъекта затрудненного общения и признаки его описания.

Есть несколько плоскостей, в которых необходимо рассматривать затрудненное общение:

.в качестве социально-психологического феномена, проявляющегося только в ситуации взаимодействия, социального общения;

.как явление объективное, представленное в несоответствии цели и результата, выбранной модели общения и реально протекающего процесса;

.как явление субъективное, заявляющее о себе в различного рода переживаниях человека, в основе которых могут быть неудовлетворенные потребности, мотивационный, когнитивный, эмоциональный диссонансы, внутриличностные конфликты и т. д.

Проблема затрудненного общения широко обсуждается во многих статьях и книгах психокоррекционного направления. В них, как правило, анализируются психологические, социально-психологические характеристики личности, приводящие к затруднениям в общении.

Многочисленные данные подтверждают существование специфического по своему психологическому содержанию феномена затрудненного общения. В ряде обобщающих работ подчеркивается, что под затрудненным общением понимается широкий спектр явлений, который можно свести к не налаженному, расстроенному, нарушенному, неблагополучному, дискомфортному, неэффективному общению. Перечень такого рода характеристик затрудненного общения можно было бы продолжить, используя синонимы или альтернативные ему определения оптимального общения. И в этом случае они относились бы к определениям переживания, состояния личности, испытывающей затруднения в общении, или к некоторым результатам общения (не налаженное, неэффективное и т. д.). Анализ литературы по данной проблеме приводит к выводу о том, что термин «затрудненное общение» используется то как широкое понятие, объединяющее такие явления, как трудности, затруднения, сбои, осложнения, препятствия, преграды, барьеры, конфликты, то как весьма узкое определение, фиксирующее незначительные трудности общения, преодолеваемые партнерами в процессе коммуникации и не имеющие далеко идущих деструктивных последствий. В качестве важных характеристик затрудненного общения в некоторых работах рассматривается степень выраженности затруднений, их глубина и интенсивность воздействия на результаты общения.

Причины затрудненного общения зависят от многих факторов, которые сказываются на человеке, а именно:

. объективные, порожденные реальными взаимодействиями, и субъективные, имеющие отношение к различным аспектам функционирования личности или группы;

. первичные (природные условия жизни группы или личности, история формирования и отношений с другими группами, людьми) и вторичные, порожденные различными психогенными и социогенными воздействиями;

. осознаваемые, реально присутствующие в ситуации общения и неосознаваемые, субъективно не переживаемые личностью и группой; представленные в сознании личности, но реально несуществующие;

. ситуативные или устойчивые;

. межкультурные и культурно-специфические;

. общевозрастные и гендерные (маскулинность - феминность), половые;

. индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические;

. когнитивно-эмоциональные (представления, мнения, стереотипы, установки, настроения, превалирующие эмоциональные состояния, ценностные ориентации и т.д.), мотивационные и инструментальные (навыки общения, правила этикета, принятые в группе способы обращения и т.д.);

. компоненты структуры общения (социально-перцептивные, коммуникативные, интерактивные);

. вербальные и невербальные.

С данными причинами надо несомненно бороться, чтобы не появлялись различные неудобства и разногласия, которые могут дойти и до конфликтов, а также заявить о себе, как об успешном человеке во всех сферах жизни.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лабунская В.А., Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е. Д. Бре-ус. - М.: Издательский центр «Академия», 2001. - 288 с.

. Карвасарский Б.Д. , Причины затрудненного общения [Электронный ресурс], - http://helpiks.org/3-23647.html - статья в интернете.