

Л. Ю. Субботина, М. В. Чихачев

Неэффективность общения при деформации коммуникативной компетентности

Работа выполнена при финансовой поддержке проекта № 25.2356.2014К
в рамках проектной части государственного задания на НИР вузу

Цель статьи – показать, что недостаточное развитие коммуникативной компетентности неизбежно приведет к снижению эффективности общения. Коммуникативная компетентность – это интегральное личностное качество, обеспечивающее ситуационную адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения, возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада другого человека, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения воспринимаемого лица.

На основе проведенного анализа теоретических подходов к изучаемой проблеме можно утверждать, что на развитие и проявление коммуникативной компетентности оказывает влияние широкий спектр различных факторов: черты характера (конфликтность, общительность, эмпатия), мотивационные тенденции (избегания конфликта – сотрудничества – подавления; направленность на людей, на дело, на себя; продуктивная или прагматическая направленность и др.). В работе показана необходимость специально формировать коммуникативную компетентность с целью оптимизации процесса адаптации. Однако существуют барьеры для эффективной коммуникации. Эти барьеры обуславливают феномен «затрудненного общения». В статье проведен анализ взаимосвязи коммуникативной компетентности и затрудненного общения. Детально раскрыты барьеры общения и направленность их влияния на коммуникативную компетентность. Рассмотрены особенности влияния темперамента на эффективность общения между людьми.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, затрудненное общение, барьеры общения, агрессивность.

L. Ju. Subbotina, M. V. Chikhachev

Ineffective Communication during Deformation of the Communicative Competence

The article aims to show that a lack of development of the communicative competence will inevitably lead to reduction in the efficiency of communication. The communicative competence is an integrated personal quality providing situational adaptability and freedom in possessing verbal and nonverbal means of communication, possibility of adequate reflection of mental states and personal warehouse of another person, a correct assessment of his acts, forecasting on their basis of features of the perceived person's behaviour.

On the basis of the carried-out analysis of theoretical approaches to the studied problem it is possible to claim that the wide range of various factors influence the development and manifestation of the communicative competence: traits of character (conflictiness, sociability, empathy), motivational tendencies (conflict avoiding – cooperation – suppression; orientation on people, on business, on himself; productive or pragmatism orientation, etc.). In the work here is presented that it is necessary to form the communicative competence with the purpose to optimise the adaptation process. However there are barriers to effective communication. These barriers cause a phenomenon of «difficult communication». In the article the analysis of interrelation of the communicative competence and difficult communication is carried out. Barriers of communication and orientation of their influence on the communicative competence are revealed in detail. Features of influence of the temperament on efficiency of communication between people are considered.

Keywords: a communicative competence, difficult communication, barriers of communication, aggression.

Коммуникативная компетентность является интегральной способностью личности оценивать ситуацию, партнера по общению и собственный коммуникативный потенциал в контексте решаемой задачи и в соответствии с этим выбирать неконфликтные способы ее решения и приемы коммуникативного взаимодействия. Следовательно, анализ коммуникативной компетентности неизбежно связан с выделением тех факторов, которые могут вызывать затруднения и приводить к конфликтам [6]. В коммуникативном акте участвуют живые люди, имеющие определенное мировоз-

зрение, убеждения, идеалы, установки, жизненные позиции, занимающие определенное положение в системе общественных отношений, обладающие определенными качествами ума, воли, чувств, характера, имеющие разные способности, потребности, интересы, привычки, разный уровень подготовленности и способности к коммуникации. Эти личностные характеристики партнеров общения могут, как способствовать, так и препятствовать коммуникативному акту. Если личностные особенности партнеров препятствуют комму-

никации, то возникает необходимость преодоления различного рода затрудненностей общения.

Поскольку эффективность общения непосредственно связана с развитием коммуникативной компетентности, то можно сделать два предположения:

- недостаточное развитие коммуникативной компетентности будет неизбежно приводить к снижению эффективности общения и, следовательно, дефектам социальной адаптации субъекта;

- необходимо специально формировать коммуникативную компетентность с целью оптимизации процесса адаптации.

Проанализируем данные предположения подробно.

Люди в социуме вступают во взаимодействие и общение, в котором их индивидуальные характеристики становятся факторами формирования межличностных отношений. Особенности общения связаны и с ценностями, которые сложились в определенной группе или обществе в целом.

Многочисленные данные подтверждают существование специфического по своему психологическому содержанию феномена затрудненного общения [4, 5]. Под затрудненным общением понимают широкий спектр явлений, который можно свести к неналаженному, расстроенному, нарушенному, неблагоприятному, дискомфортному, неэффективному общению. Анализ литературы по данной проблеме приводит к выводу о том, что термин «затрудненное общение» используется, то как широкое понятие, объединяющее такие явления, как трудности, сбои, осложнения, препятствия, барьеры, то как весьма узкое определение, фиксирующее незначительные трудности общения, преодолеваемые партнерами в процессе коммуникации и не имеющие деструктивных последствий. В работе В. Н. Куницыной, посвященной трудностям межличностного общения начальника и подчиненных, предложена теоретическая модель межличностного доверительного общения, дана характеристика его целей, стадий и функций [2]. Так, она выделяет нарушения, трудности и барьеры общения – общие принципы их выделения в том, что все они возникают без предварительного намерения, протекают внешне бесконфликтно и сопровождаются внутренними напряжениями, неудовлетворенностью общением, отрицательными эмоциями, а различаются – по степени тяжести протекания и психологическим последствиям, по степени неудовлетворенности общением и вовлеченности обоих партнеров, по возможности и способам устранения. По этим критериям В. Н. Куницына располагает их сле-

дующим образом: нарушения (самые тяжелые), трудности, барьеры.

Психологический барьер – это особое психическое состояние субъекта, препятствующее выполнению им тех или иных действий. Часто он выражается в коммуникативных нарушениях, отсутствии гибкости межличностных социальных установок, смысловых недопониманиях и противоречиях. Субъективно психологический барьер переживается как застенчивость, некоммуникабельность, трудности в общении и взаимодействии, заниженной самооценке, конфликтности.

Существуют барьеры, препятствующие эффективному общению. При изучении объективных факторов адаптации одним из определяющих выделен фактор дидактического барьера [1].

Барьеры общения – психологическое состояние, переживаемое человеком как неадекватная пассивность, препятствующая общению. Он может возникать как в связи с эмоциональным состоянием общающихся лиц, так и в связи с несопадением смыслов высказываний, просьб, приказов и т. п. В состоянии субъекта при возникновении барьеров наблюдаются усиленные отрицательные переживания (например, переживание стыда, вины, страха, тревоги, снижение самооценки и др.).

В самом общем виде можно выделить барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативно-психологические барьеры, эмоциональные. Барьеры могут быть объективные (которые не зависят от субъекта, а определяются сложившимися обстоятельствами) и субъективные (они в свою очередь полностью зависят от индивидуальных особенностей субъектов коммуникации). Рассмотрим некоторые из них.

Барьеры взаимодействия включают мотивационный барьер, который возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт. Например, один заинтересован в развитии общего дела, а другой действует под влиянием эгоистических мотивов. В таком случае коммуникативная компетентность позволяет выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная деятельность обречена на неудачу. Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию партнеров мешает несовместимая нравственная позиция.

Барьеры восприятия и понимания связаны со спецификой циркулирования информации и ее переработки.

Информационно-дефицитный барьер часто связан с физическим прерыванием поступающей информации. Например, оборвалась связь, отключили интернет или человек уехал в другую страну

и потерялись контакты. В данном случае эффективность общения будет равна нулю, так как не происходит взаимодействия, отсутствует обратная связь и постепенно общение может прекратиться вовсе.

Фонетическое непонимание. Данный феномен проявляется в том, что современная динамичность и мобильность общества нередко ставит личность в ситуацию общения с носителями другого языка, фонетический смысл которого понятен только носителю. На основании этого барьера возникают уже вторичные проблемы (это придание своих значений словам, неправильный подбор слов и так далее).

Семантический барьер. Различие в системе значений участников общения. Данный барьер возникает из-за различных значений у людей разных социальных групп. Семантический барьер возникает тогда, когда люди пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей. Причины возникновения этого барьера различны. Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле то или иное слово вы использовали.

Стилистический барьер. Несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения. В каждой социальной группе, общности, национальности и так далее существуют определенные стереотипы общения в определенного рода ситуациях, отход от которых будет осуждаться субъектами общения. Разные жизненные моменты диктуют определенные реакции. Например, если на нас начинают кричать, часть людей также повышает свой тон, или например если человек упал на дороге и повредил ногу, то общественное мнение диктует нам разговаривать взволнованно и вежливым тоном, чтобы выразить свою обеспокоенность в данном случае, а вот громкий смех и ругательные слова будут не так интерпретированы участниками коммуникации. Данный фактор имеет большое распространение, так как воспитание и культура людей неодинакова.

Логический барьер. Логика рассуждения коммуникатора либо слишком сложна, либо кажется не верной. Непонимание друг друга в большинстве случаев происходит по причине разной логики в рассуждении собеседников. Так как все люди разные, то у каждого человека своя схема построения коммуникации и частой ошибкой является навязывание ее остальным людям или мысль о том, что всем остальным она тоже понятна.

Плохая техника речи (*фонетический барьер*) очень мешает эффективному общению.

Коммуникативно-психологические барьеры включают широкий спектр трудностей, связанных с социальным и индивидуальным поведением личности.

Диспозиционно-статусный барьер. Он связан с социальными, политическими и духовными различиями, определяющими степень авторитета коммуникатора. Проблема взаимодействия разных социальных групп наиболее острая из всех. Комфортному общению может препятствовать и разное социальное положение партнеров, особенно если они общаются в системе жестких иерархических отношений.

Барьер отношений. Плохие отношения между людьми также могут выступать барьером общения. Если поведение человека непонятно и неприятно, партнеру кажется, что он плохо к нему относится или даже делает это ему назло, это резко снижает возможности конструктивного общения. При неадекватной оценке ситуации это провоцирует своего рода «замкнутый круг». Людей обычно огорчают и раздражают несправедливые обвинения в плохом отношении, и они в свою очередь инициируют агрессию в общении.

Барьер установки. Если партнер находится под воздействием установки по отношению к другому человеку или к ситуации общения, то его коммуникация будет определяться именно установочными позициями. Стереотипы восприятия, предвзятость и предубеждения, негативные установки партнеров по отношению друг к другу, несоответствие ценностных ориентации на уровне базовых социальных установок, смысловых пластов сознания и формальное подведение образа другого под категории (плохой – хороший, надежный – ненадежный и т. п.) существенно искажают представление людей друг о друге и вызывают негативные реакции во время встреч, бесед, возбуждают недоверие и снижают эффективность установления отношений.

Барьер модальностей возникает тогда, когда человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации. Знание того, что у каждого человека есть определенный приоритетный канал восприятия, делает нас терпимее, а умение его определять позволяет найти адекватный язык общения с конкретным собеседником, сделать контакт с ним не только бесконфликтным, но и эффективным. Для того чтобы в коммуникации не возникал барьер модальностей, нужно передавать информацию в той модальности, в которой ее легче всего воспринимать партнеру, в той форме, в которой она ему понятна.

Замещающий (искажающий барьер). Придание информации другого значения. Данная проблема является основой большинства конфликтов мужчины и женщины, детей и родителей, ученых и практиков и так далее. Каждый человек в силу своих особенностей придает свой смысл словам, которые для другого человека означали совершенно противоположное. Умение правильно делать выводы, правильно интерпретировать мысли своего собеседника обязательное условие эффективного общения.

Эмоциональные барьеры связаны с актуализацией эмоций, которые нарушают гармоничное общение. Это очень сильные барьеры. Барьер отрицательных эмоций возникает в общении с расстроенным, испуганным или рассерженным человеком. Психологическая защита, выстраиваемая партнером, серьезный барьер общения. Нами считается, что источником психологической защиты являются межличностные отношения. Именно в системе отношений возникают конфликты, для снятия которых «включается» защитное поведение.

Эстетический барьер возникает в том случае, когда человек эстетически не принимается партнером (неопрятно, неряшливо одет, имеет какие-то выраженные физические уродства и т. п.). В этом случае эстетическое неприятие партнера провоцирует гамму отрицательных эмоций (отвращение, брезгливость), выступающим мощным препятствием на пути реализации общения.

Таким образом, барьеры, возникающие в общении, могут серьезно нарушать процессы регуляции социального взаимодействия. Это подтверждено некоторыми исследованиями [3].

Затруднение в общении вызывают и специфические характеристики индивидуальности. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками. Сангвинический темперамент, по-видимому, свойствен людям с сильной, динамической, уравновешенной и переключаемой нервной системой. Такие люди спокойно ведут себя, контролируют проявления своей эмоциональности, способны управлять собой. Конечно, общаться с человеком, который умеет контролировать свои эмоции, проще.

Холерический темперамент отличается высокой активностью, темпом движений, быстрой реакцией и повышенной эмоциональностью. У такого человека громкая речь, резкие движения. Холерики редко бывают спокойными и своей возбужденностью «заводят» остальных. Понятно, что с Холериком общение будет сложнее, чем с сангвиником по причине его неуравновешенности.

Флегматик – человек с сильной, уравновешенной, но малоподвижной и слабо переключаемой нервной системой. От сангвиника он отличается замедленностью реакций. Внешне такой человек обычно выглядит очень спокойным, невозмутимым, и его очень трудно вывести из себя. Казалось бы, тоже уравновешенный человек, но общение с ним может быть затруднено по причине замедленности его реакций.

Внешне меланхолик кажется подавленным, заторможенным человеком, у которого почти всегда плохое настроение. От любых достаточно сильных эмоциональных воздействий он способен впасть в состояние депрессии. Как общаться с меланхоликом вообще не понятно. К счастью описанные типы темперамента человека в чистом виде в жизни встречаются не часто. Чаще всего они сочетаются друг с другом так, что у одного и того же человека обнаруживаются признаки разных типов темперамента.

Еще одной характеристикой личности, оказывающей существенное влияние на результаты общения, является агрессивность, рассматриваемая как свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъектно-объектных отношений. Следствием агрессивности в общении являются конфликты. Существовало и существует множество точек зрения, что считать агрессией.

В самом общем виде агрессия это любая форма поведения, нацеленного на оскорбление или нанесение вреда другому, не желающему подобного обращения.

Любое общение характеризуется определенной стратегией и тактикой. Нами было проведено исследование субъективного восприятия барьеров и актуализации личностных изменений, направленных на преодоление этих барьеров. Для этого был поставлен следующий эксперимент. Группе испытуемых (нивелировались факторы профессии, возраста, пола) были предложены психологически обоснованные алгоритмы поведения в достаточно типичных ситуациях общения, вызывающих дискомфорт личности. После знакомства с этими алгоритмами испытуемые отвечали на вопросы анкеты, направленной на выяснение степени принятия и потенциального использования предлагаемых алгоритмов в соответствующих ситуациях.

В результате все испытуемые разделились на три группы:

А. Слабая мотивация на использование предлагаемых алгоритмов и изменение своего коммуникативного поведения.

Б. Использование конкретных алгоритмов или их элементов в частных коммуникативных актах.

В. Высокая мотивация для освоения и развития новых моделей коммуникации с использованием предлагаемых вариантов.

Группы выделялись на основании сопоставления результатов каждого испытуемого, с образцом-эталонном психологически наиболее оптимального коммуникативного поведения, составленным заранее. Для создания образца-эталона использовалась экспертная оценка и статистическая обработка полученных материалов.

Наибольшее количество испытуемых оказалось в группе «В» (52,5 %); на втором месте группа «А» (30 %), и на последнем группа «Б» (17,5 %). Распределение групп указывает на то, что большинство людей заинтересованы в освоении новых коммуникативных моделей поведения и согласны воспользоваться для этого помощью (в частности, психолога). Анализ испытуемых по полу позволяет сделать вывод, что женщины в большей степени склонны к модификациям поведения для преодоления коммуникативных барьеров, чем мужчины. Следовательно, женщины более активны в формировании коммуникативной компетентности. Среди представительниц этой группы много таких, которые выразили желание получить еще психологическую информацию, расширяющую их коммуникативные возможности. Особенно отмечались сферы взаимодействия с противоположным полом и в системе «руководитель – подчиненный».

Выраженная коммуникативная компетентность позволяет использовать стратегии и тактики наиболее адекватные данным условиям. Неверный выбор стратегии и тактики приводит к неестественности отношений, которая нередко обнаруживается в самый неподходящий момент. Особую группу трудностей общения составляют нарушения стратегий, заранее разработанных участниками. Так, неожиданная форма контакта, несовпадение ожидаемого поведения с реальными действиями партнера по общению могут привести к полной растерянности. Недостаточная ориентировка в условиях и содержании общения может приводить к психическому перенапряжению, в результате чего взаимодействие сторон рискует окончиться конфликтом.

Итак, очевидно, что общение сопряжено с массой трудностей и преодолением разнообразных барьеров. Человек с развитыми навыками общения, сформированной коммуникативной компетентностью, преодолевает эти барьеры и сохраняет эффективные социальные связи с партнерами. Недостатки коммуникативной компетентности

имеют своим следствием нарушение не только эффективного общения, но и деформацию социальной структуры, в которой общение осуществляется (конфликты, отрицательные эмоции, снижение результативности взаимодействия).

Библиографический список

1. Андреева, Г. М. Социальная психология [Текст]: учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 376 с.
2. Куницина, В. Н. Трудности межличностного общения [Текст]: автореферат ... д-ра псих. наук / В. Н. Куницина. – СПб., 2011.
3. Корнеева, Е. Н. Психологическая сущность и факторы регуляции социального взаимодействия [Текст] / Е. Н. Корнеева // Ярославский педагогический вестник. – 2014. – № 3. – Том II. – С. 264–269.
4. Лабунская, В. А. От проблемы затрудненного общения к постановке проблемы «субъект затрудненного общения» [Текст] / В. А. Лабунская // Психологический вестник. – Ростов н/Д. – 2012. – С. 24–36.
5. Самохвалова, А. Г. Динамика затрудненного общения в детстве: результаты лонгитюдного исследования [Текст] / А. Г. Самохвалова // Ярославский педагогический вестник. – 2014. – № 2. – Том II. – С. 228–234.
6. Филонова Ю. А. Формирование коммуникативной компетентности учащихся: принципы планирования системы уроков в основной школе [Текст] / Ю. А. Филонова // Ярославский педагогический вестник. – 2015. – № 1. – Том II. – С. 25–30.

Bibliograficheskiy spisok

1. Andreeva, G. M. Social'naja psihologija [Tekst]: uchebnik dlja vysshih uchebnyh zavedenij / G. M. Andreeva. – M.: Aspekt Press, 2011. – 376 s.
2. Kunicina, V. N. Trudnosti mezhlichnostnogo obshhenija [Tekst]: avtoreferat ... d-ra psih. nauk / V. N. Kunicina. – SPb., 2011.
3. Korneeva, E. N. Psihologicheskaja sushhnost' i faktory reguljacji social'nogo vzaimodejstvija [Tekst] / E. N. Korneeva // Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik. – 2014. – № 3. – Tom II. – S. 264–269.
4. Labunskaja, V. A. Ot problemy zatrudnennogo obshhenija k postanovke problemy «sub#ekt zatrudnennogo obshhenija» [Tekst] / V. A. Labunskaja // Psihologicheskij vestnik. – Rostov n/D. – 2012. – S. 24–36.
5. Samohvalova, A. G. Dinamika zatrudnennogo obshhenija v detstve: rezul'taty longitjudnogo issledovanija [Tekst] / A. G. Samohvalova // Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik. – 2014. – № 2. – Tom II. – S. 228–234.
6. Filonova Ju. A. Formirovanie kommunikativnoj kompetentnosti uchashhihsja: principy planirovanija sistemy urokov v osnovnoj shkole [Tekst] / Ju. A. Filonova // Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik. – 2015. – № 1. – Tom II. – S. 25–30.