

MULOQOTDAGI QIYINCHILIKNING PSIXOLOGIK TAVSIFNOMASI

Annotatsiya. Maqolada muloqotdagi qiyinchiliklarning psixologik jihatlari, ularning mazmuni, asosiy xususiyatlari ochib berilgan. Shuningdek, muloqotdagi psixologik qiyinchilik tushunchasiga nisbatan ilgari surilgan psixologik g'oyalar, qarashlar va konsepsiyalarning mohiyati izohlangan. Ayniqsa, muloqotdagi qiyinchilikni namoyon bo'lishining ijtimoiy-psixologik omillari ko'rsatib o'tilgan.

Kalit so'zlar: shaxs, muloqot, kommunikatsiya, muloqotdagi qiyinchilik, muloqot modeli, qondirilmagan ehtiyojlar, motivasion, kognitiv, hissiy dissonans, shaxsiy ichki nizo, me'yor, munosabat, qadriyat.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЗАТРУДНЕННОГО ОБЩЕНИЯ

Аннотация. В статье раскрыты психологические аспекты трудностей в общении, их содержание, основные особенности. Также объясняется сущность психологических идей, взглядов и концепций, выдвинутых в отношении понятия психологической трудности в общении. В частности, указаны социально-психологические факторы проявления трудностей в общении.

Ключевые слова: личность, общение, коммуникация, трудности в общении, модель общения, неудовлетворенные потребности, мотивационный, познавательный, эмоциональный диссонанс, личный внутренний конфликт, норма, отношение, ценность.

PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF DIFFICULT COMMUNICATION

Annotation. The article reveals the psychological aspects of communication difficulties, their content, and main features. It also explains the essence of the psychological ideas, views and concepts put forward in relation to the concept of psychological difficulty in communication. In particular, the socio-psychological factors of the manifestation of difficulties in communication are indicated.

Keywords: personality, communication, communication, communication difficulties, communication model, unmet needs, motivational, cognitive, emotional dissonance, personal internal conflict, norm, attitude, value.

Psixologiyada so'nggi paytlarda muloqotdagi qiyinchilik muammosi juda faol muhokama qilinmoqda. Ko'pincha qulay muloqot masalalari bilan bog'liq bo'lib, u erda, qoida tariqasida, mavjud aloqani uning optimal modeli bilan o'zaro bog'lash asosida ta'rif oladi. Muloqotdagi qiyinchilik mualliflar tomonidan turli pozitsiyalardan kelib chiqqan holda ko'rib chiqiladi. Shu bilan birga ijtimoiy-psixologik muammolarning xususiyatlari, namoyon bo'lish sabablari, rivojlanish mexanizmlari va funktsiyalari qayd etilgan.

Shunday qilib, muloqotdagi qiyinchilik birinchi xorij tadqiqotchilaridan biri E.V.Tsukanova muloqotdagi qiyinchilik ko'rinishlarining xilma-xilligini uning turli kontseptual doiralarda o'rganilishi bilan izohlaydi. Ushbu hodisani bunday o'rganish zamonaviy psixologiyaga xos bo'lib, muloqotning boshqa jihatlari o'rganishdan farq qilmaydi [13].

Muloqotdagi qiyinchilik global, ajralmas hodisa sifatida qaralishi kerak. A.A.Bodalev va G.A.Kovalevlar psixologik muloqotdagi qiyinchiliklarning sub'yektiv tabiatini o'rganib, ularning oqibati buzilishlarning ob'yektiv manzarasi - maqsadga erisha olmaslik, motivning noroziligi, kerakli natijaga erisha olmaslik va boshqalarni ta'kidlaydilar [4]. Shuningdek, V.N.Kunitsyna, ushbu hodisaning sub'ektivligini ta'kidlab, muloqotdagi qiyinchilik "birinchi navbatda, suhbatdoshning ongi va tajribasida namoyon bo'ladigan hodisa" ekanligini ta'kidlaydi [7].

V.A.Labunskaya, Yu.A.Mendzheritskaya va E.D.Breus muloqotdagi qiyinchilik bir necha darajalarda ko'rib chiqishni taklif qiladi:

-faqat o'zaro ta'sir, ijtimoiy muloqot sharoitida namoyon bo'ladigan ijtimoiy-psixologik hodisa sifatida;

maqsad va natija, tanlangan muloqot modeli va haqiqiy davom yetayotgan jarayon o'rtasidagi nomuvofiqlikda taqdim yetilgan ob'yektiv hodisa sifatida;

-insonning turli xil tajribalarida o'zini namoyon qiladigan sub'yektiv hodisa sifatida, ular qondirilmagan ehtiyojlar, motivasion, kognitiv, hissiy dissonans, shaxsiy ichki nizolar va boshqalarga asoslanishi mumkin.

Yuqoridagi mualliflar muloqotdagi qiyinchilik tushunchasi tor va keng ma'nolarda uchraydi. So'zning tor ma'nosi – "shaxslararo muloqot sohasidagi kichik trening va muvaffaqiyatsizliklar", bu yerda uning asosiy xususiyatlari: xavfsizlik, suhbatdoshlar o'rtasidagi muloqotlarning uzluksizligi; boshdan kechirilgan qiyinchiliklarni ma'lum darajada bilish; muloqot asoratlariga olib keladigan sabablarni izlash; ijtimoiy-perseptiv, o'zaro ta'sir va kommunikativ qiyinchiliklarni mustaqil ravishda yengib o'tishga urinishlar.

So'zning keng ma'nosi: muloqotdagi qiyinchilik - bu suhbatdoshlar va jamoalarning xulq-atvorlaridagi halokatli o'zgarishlarga, ular o'rtasidagi uzluksiz va davomiy aloqalarga, shu jumladan aloqa qilishdan bosh tortishga, muloqot qilishdagi qiyinchiliklarning sabablarini bilish darajasining pasayishiga, ba'zi hollarda qiyinchilik va undan chiqishga urinishlarga olib keladigan muloqotning barcha turlari va shakllari (shaxslararodan guruhlariga). paydo bo'ladi, har qanday muloqot holatiga tashvishli munosabatni shakllantirishga olib keladi" [9].

A.A.Bodalev [2], T.A.Arjakayeva [1] kabi tadqiqotchilar muloqotdagi qiyinchilik hodisasini o'rganishdi. Shu bilan birga, ular B. D. Pariginning muallif tomonidan ongli yoki ongsiz ravishda "bir-biri bilan psixologik munosabatda bo'lgan shaxslar o'rtasida yuzaga keladigan qiyinchiliklar va to'siqlar (umumiy psixologik va ijtimoiy-psixologik xarakterdagi)" deb tushunilgan psixologik to'siq mavjudligi haqidagi g'oyalariga tayanishdi [10].

B.D.Parigin ikki turdagi ijtimoiy-psixologik to'siqlarni ajratishni taklif qiladi: me'yorlar, munosabatlar, qadriyatlar kabi shakllanishlar bilan bog'liq bo'lgan shaxsning ichki to'siqlari, shuningdek, qattqlik, muvofiqlik, zaif iroda va boshqalar; sababi shaxsdan tashqarida bo'lgan to'siqlar: boshqa shaxs tomonidan tushunmovchilik, ma'lumot yetishmasligi va boshqalar [11].

Pariginning fikriga ko'ra, psixologik to'siqlar tabiatan muqobil bo'lgan ikkita funksiyani bajaradi: doimiy ortib borayotgan ruhiy stressga nisbatan shaxsning psixologik xavfsizlik darajasini oshirish; uning hissiy faolligini tanlash va rag'batlantirishning kuchli ombori bo'lgan shaxsning bevosita muloqot sohasini zararsizlantirish [12]. B.D.Parigin tomonidan taklif qilingan ta'riflarning o'ziga xos xususiyati shundaki, ular psixologik to'siqlarning tabiati va funksiyalari kabi eng muhim parametrlariga muvofiq tuzilgan. B.D.Pariginning ta'kidlashicha, psixologik to'siq o'z tabiatiga ko'ra, shaxsning ma'naviy salohiyatini yanada safarbar qilish va undan foydalanishga to'sqinlik qiladigan, allaqachon erishilgan natijaga bog'liq bo'lgan shaxsning barqaror munosabati yoki ruhiy holatidir. Boshqa holatda, psixologik to'siq uning asosiy funktsiyalarini ko'rsatish orqali aniqlanadi. Shunga ko'ra, psixologik to'siq "uning faoliyatining yashirin hissiy va intellektual salohiyatini saqlaydigan jarayonlar, xususiyatlar yoki umuman insonning holati" deb tushuniladi.

Shu munosabat bilan, umuman olganda, muloqotdagi qiyinchilik muammosiga juda mos keladigan bir qator savollar tug'iladi. Bunday holda, biz psixologik to'siqni lokalizatsiya qilish muammosi yoki boshqacha qilib aytganda, muloqotdagi qiyinchiliklarining "tashuvchisi" ni topish muammosi haqida fikr yuritamiz. Shu munosabat bilan, ushbu ta'rif juda asosli hisoblanib, chunki

psixologik to'liqlik funksiyalari (faoliyatning hissiy-intellektual imkoniyatini yashirish) to'liqligidagi ma'lumotlarga qo'shimcha ravishda, u uning asosiy "tashuvchisi" (shaxsi) ning bevosita ko'rsatkichini o'z ichiga oladi va psixologik to'liqlikning mavjudligi shakllarini (usullarini) ta'kidlaydi (jarayonlar, shaxsning xususiyatlari). Ammo biz ko'rib chiqayotgan hodisani boshqacha talqin qilgan holda, "psixologik to'liqlik" tushunchasining bundan farq qiladigan ba'zi ta'riflarini ko'rib chiqish o'rinli bo'ladi. V.F.Galigin tomonidan taklif qilingan ta'rifdan ko'rinib turibdiki, psixologik to'liqlikni lokalizatsiya qilish sohasini belgilash uning funksiyalari va sabablarini ko'rsatish orqali amalga oshiriladi. Muallifning fikriga ko'ra, to'liqlik - bu "shaxsning tashqi muhitning yangi omillariga moslashish jarayonlarini qulaylashtirishga to'liqlilik qiladigan, vaziyatning o'ziga xos, xabarning xususiyatlaridan yoki shaxs sifatlaridan kelib chiqadigan psixologik to'liqlik" [5].

Ko'rib turganimizdek, bunday to'liqlarni paydo bo'lishining sabablari keng ma'noda vaziyatning yoki xabarning xususiyatlarida yoki kommunikator va qabul qiluvchining shaxsiy sifatlarida ko'rinadi.

Ularning barchasi psixologik to'liqlikning ehtimoliy lokalizatsiya maydoni kengayib borayotganidan dalolat beradi. Muallif uning uchta asosiy sohaga tegishli bo'lish imkoniyatini ko'radi - xabar, muloqot vaziyati yoki kommunikativ.

Muloqotdagi qiyinchiliklarning psixologik va kommunikativ jihatlarini ta'kidlab, V.N.Kunitsyna, N.V.Kazarinova, V.M.Pogolsha muloqotdagi qiyinchiliklarni tushuntirishni taklif qiladi va ularni turli xil va etarlicha barqaror qiyinchiliklar deb ataydi. Qoida tariqasida, murakkab tajribalar va psixologik noqulaylik hissi bilan birga keladi. Bularga autizm, o'tkir yolg'izlik hissi, begonalashish, muloqotning yetishmasligi, ijtimoiy muloqotdagi qiyinchiliklar – kechirim so'ramaslik, hamdardlik bildirish, mojarodan to'g'ri va munosib chiqish; kelishuvga erishish, umumiy pozitsiyani rivojlantirishdagi qiyinchiliklar. Ularning aksariyati muloqot mavzusida doimiy salbiy his-tuyg'ularni, yangi aloqalardan qo'rqishni, noaniqlik va yehtiyotkorlikni, ko'plab muloqot holatlarida ichki zo'riqlashlarni keltirib chiqaradi [8].

Mualliflar uchta asosiy tushunchani - qoidabuzarliklar, qiyinchiliklar va to'liqlarni ajratib ko'rsatib, ularning umumiy tomoni shundaki, ularning barchasi beixtiyor paydo bo'ladi, tashqi tomondan ziddiyatsiz davom yetadi va ichki taranglik, muloqotdagi norozilik va salbiy his-tuyg'ular bilan birga keladi.

Mazkur mezonlarni ifodalash darajasiga ko'ra, ushbu mualliflar muloqotdagi qiyinchiliklarni quyidagi tartibda ajratadilar: buzilishlar (eng chuqur tajribali), qiyinchiliklar, to'liqlar. Shaxslararo muloqotni buzish V.N.Kunisina va hammualliflar buni muloqot va munosabatlarning ikki tomonlama murakkabligi deb ta'riflaydilar. Uning psixologik tomoni xudbinlik, shubhalilik, avtoritarizm, samimiy emaslik va boshqa shu kabi muloqotga kirishuvchilarning shaxsiy xususiyatlari bilan belgilanadi. Shaxslararo norasmiy muloqotdagi buzilish muloqot sohasidagi shaxslararo asoratlarning eng og'ir psixologik oqibatlarini anglatadi.

Ularni yo'q qilish murakkab, psixoterapevt yoki psixologning aralashuvini talab qiladi va munosabatlar tizimidagi xabardorlik va o'zgarishlar orqali tuzatiladi.

Shaxslararo norasmiy muloqotdagi qiyinchiliklar nerv-psixik zo'riqlashlar bilan birga keladi. Shuningdek, nerv-psixik zo'riqlash darajasida, ular yuzaga keladigan vaziyatlarning turida va muloqot muvaffaqiyatiga ta'sir qilish darajasida farqlanadi.

V.N.Kunitsyna shaxslararo norasmiy muloqotdagi qiyinchiliklarini ularning sababiyliigi va mazmun-funksional xususiyatlariga ko'ra tasniflaydi, shuningdek ularni tashxislash usullarini taklif qiladi [7].

U, boshqa ko'plab tadqiqotchilar singari, ikkita qiyinchiliklar guruhini ajratib ko'rsatadi:

1) sub'ektiv tajribaga ega, har doim ham o'ziga xos ijtimoiy o'zaro ta'sirda namoyon bo'lmaydi va suhbatdosh uchun aniq emas

2) "ob'yektiv", ya'ni to'g'ridan-to'g'ri aloqalar sharoitida o'zini namoyon qilish va muloqot muvaffaqiyatini kamaytirish va uning rivojlanishidan qoniqlash.

U birinchi qiyinchiliklar sifatida ijtimoiy noaniqlik, tortinchoqlik, uyatchanlik va psixologik aloqa o'rnatolmaslikni sanab o'tadi. Ob'yektiv va olib tashlanishi mumkin bo'lgan

sabablarga ko'ra, yuzaga keladigan ikkinchi qiyinchiliklar - bu kommunikativ xarakterdagi qiyinchiliklar (shaxsning psixofiziologik xususiyatlari, aloqa o'rnatishning verbal va nonverbal vositalarini to'liq egallash bilan bog'liq) va aloqa (me'yorlarni, qoidalarini o'zlashtirish, muloqotning psixologik madaniyatini rivojlantirish).

Sabablarga ko'ra, (aqliy me'yor doirasida) V.N.Kunisina qiyinchiliklarni birlamchi va ikkilamchi qiyinchiliklarga ajratadi. Birlamchi qiyinchiliklar insonning tabiiy xususiyatlariga bog'liq bo'lib, ular yanada qat'iy oldindan belgilash, ularning paydo bo'lishining muqarrarliligi bilan ajralib turadi.

Ularning tashqi ko'rinishida biologik, psixofiziologik va shaxsiy xususiyatlar katta rol o'ynaydi; ikkinchisida tajovuzkorlik, xavotirlanish, rigidlik va temperament bilan chambarchas bog'liq bo'lgan boshqa shaxsiy xususiyatlar kiradi. Ikkilamchi qiyinchiliklar psixogen va sotsiogen bo'lishi mumkin.

Psixologik travma, stress, kuchli zo'riqishlar va ko'ngilsizliklar natijasida psixogen qiyinchiliklar, o'zini o'zi hurmat qilishning yetarli yemasligi, birinchi navbatda, ishonchli muloqotda ma'lum salbiy o'zgarishlarga olib keladi.

Psixogen qiyinchiliklar va oshqozon yarasi, gipertoniya, endokrin kasalliklar va boshqalar kabi psixosomatik kasalliklarning o'zaro bog'liqligi kuzatiladi.

Sotsiogen qiyinchiliklar tashqi to'siqlar (kommunikativ, mazmuniy, lingvistik, to'liq vaziyat), hissiy va ijtimoiy aloqalarning muvaffaqiyatsiz tajribasi, tarbiyadagi noto'g'ri yondashuvlar, muayyan muloqot sharoitlari (jumladan, nafaqaga chiqa olmaslik yoki bolalikdan mahrum bo'lish) natijasidir. Bu qiyinchiliklar noqulay, cheklangan, masxara qiluvchi, istehzoli, shafqatsiz, qat'iyatli suhbatdosh bilan muloqot natijasida ham paydo bo'ladi.

E.V.Zalyubovskayaning so'nggi yillardagi eng keng qamrovli asarlaridan biri [6] kommunikativ to'siqlari masalalariga bag'ishlangan bo'lib, unda muallif quyidagi ta'rifni taklif qiladi:

"Kommunikativ to'siq—bu samarali muloqot uchun mutlaq yoki nisbiy to'siq bo'lib, sub'yektiv ravishda tajribali yoki aloqa holatlarida haqiqatda mavjud bo'lib, ularning sabablari kommunikantlarning motivasion-operasion, individual-psixologik, ijtimoiy-psixologik xususiyatlari hisoblanadi".

"Induksiyalangan to'siq" fenomenini, ya'ni keskin, cheklangan insonlar bilan muloqot qilishda yuzaga keladigan ikkilamchi ongsiz muammolarni ta'kidlab, Ye.V.Zalyubovskaya kommunikativ to'siqlar o'zaro ta'sir ob'yekti yoki vaziyatida tashqi omillar ta'sirida paydo bo'ladi, deb hisoblaydi. Muloqot "turli tillarda" muloqotning madaniy jihatdan belgilangan me'yorlaridagi farqlar, turli madaniyatlar, millat vakillarining o'zaro munosabati vaqtida yoki yosh nuqtai nazaridan sodir bo'lishi mumkin.

Bu jarayonga aloqada teskari aloqaning yo'qligi, mazmunni tushunishdagi xatolar, subtekstni hisobga olmaslik va boshqa shu kabi omillar ham ta'sir qilishi mumkin.

O'zaro ta'sir va muvaffaqiyatli muloqotga to'sqinlik qiladigan haqiqiy kommunikativ to'siqlari va birinchi navbatda o'zaro tushunishga to'sqinlik qiladigan, keyin esa o'zaro ta'sirni murakkablashtiradigan psixologik to'siqlar haqida fikr yuritishimiz mumkin.

Ikkinchisiga dastlabki tushunchalar, noto'g'ri qarashlar va ijtimoiy stereotiplar kiradi [6].

Bu masala bo'yicha agar xorij psixologiyasiga murojaat qiladigan bo'lsak, bu erda "muloqotdagi qiyinchilik" tushunchasi "noto'g'ri aloqa" atamasi bilan belgilanadi. Keng ma'noda muloqotdagi qiyinchilik deganda o'zaro ta'sir va muloqotdagi har qanday muammoli hodisa tushuniladi va tor ma'noda muloqotdagi qiyinchilik muloqotda yuzaga keladigan tushunmovchilik faktlarini ifodalaydi.

Bu rus psixologiyasida odatda "muloqotdagi qiyinchilik" sifatida qabul qilingan ikkinchi tushuncha bo'lib, u aloqa sheriklarining bir-biridan norozi bo'lgan, o'z maqsadlariga erisha olmagan, ochiq muloqot o'rnatilmagan, kutilmagan to'siqlarga duch kelganda, tushunmovchilik paydo bo'lganda, nizolar paydo bo'lganda va hokazolarni tavsiflaydi.

V.A.Labunskaya va hammualliflarning ta'kidlashicha, "muloqotdagi qiyinchilik - to'siqsiz aloqa" juftlashgan tushunchalari "muvaqqiyatli – muvaqqiyatsiz", "samarali – samarasiz", "qulay - qulay bo'lmagan aloqa" tushunchalari bilan sinonim yemas.

Muloqotning ushbu baholari uning natijasiga erishishning ob'ektiv ko'rsatkichlarini aks ettiradi, lekin muloqot jarayonida yuzaga keladigan tajribalar doirasini va har bir suhbatdoshning individual baholashlarini hisobga olmaydi [9].

Shunday qilib, muloqotdagi qiyinchilikni tavsiflovchi mualliflarning fikrlarini o'rganar yekanmiz, biz muloqotdagi qiyinchilik deganda notinch, xafa, buzilgan, noqulay, diskomfort va samarasiz muloqotga tushishi mumkin bo'lgan hodisalarning keng doirasi tushunilishini aniqladik.

Ma'lumki, muloqotdagi qiyinchilikning turli xil ko'rinishlari uning turli kontseptual doiralarda o'rganilishi bilan izohlanadi [13].

Shunday qilib, ba'zi mualliflar muloqotdagi psixologik qiyinchiliklarning sub'ektiv xususiyatiga ishora qiladilar. Boshqalar buni faqat subyektiv emas, balki obyektiv hodisa deb biladilar. Muloqotdagi qiyinchilik ko'pincha psixologik to'siqlarning mavjudligi bilan izohlanadi. Ularning asosiy tashuvchisi shaxs bo'lib, vazifasi faoliyatning hissiy va intellektual salohiyatini yashirishdir. Psixologik to'siq shaxsning ichki to'sig'i yoki sababi shaxsdan tashqarida bo'lgan to'siq bo'lishi mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Аржакаева Т.А. Психологические трудности общения начинающих учителей: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1995. С. 20.
2. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды. М.: Педагогика, 1983. С. 28.
3. Бодалев А.А. Психология о личности. М., 1988. С. 188.
4. Бодалев А.А. Психологические трудности общения и их преодоление // Педагогика. 1992. № 5. С. 65–70.
5. Галыгин В.Ф. О проявлении психологического барьера при внедрении АСУ // Социально психологические проблемы руководства и управления коллективами: Сб. науч. тр. / АН СССР. Ин-т упр. нар. хоз. / Отв. ред. А.А. Зворыкин М.: Ин-т упр. нар. хоз., 1974. С. 21.
6. Залюбовская Е.В. Преодоление коммуникативных барьеров в условиях совместной деятельности: Дис. ... канд. психол. наук. М., 1984. С. 31.
7. Куницына В.Н. Нарушения, барьеры, трудности межличностного неформального общения // Актуальные проблемы психологической теории и практики: Сб. статей / Под ред. А.А. Крылова. Спб., 1995. С. 86.
8. Куницына В.Н. Межличностное общение. Спб., 2001. С. 12, 14, 61, 502–504, 506, 512.
9. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения. М.: Академия, 2001. С. 12, 52.
10. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. Спб., 1999. С. 28, 49–50, 199–201.
11. Парыгин Б.Д. Научно-техническая революция и личность. М.: Политиздат, 1978. С. 240.
12. Парыгин Б.Д. Психологический барьер и его природа // Социальная психология и философия: Сб. статей / Под ред. Б.Д. Парыгина. Л.: ЛГПИ, 1975, Вып. 3. С. 3–13.
13. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. Киев: «Вища школа», 1985. С. 11.