**ТЕМА 6. ПОРУШЕННЯ, БАР’ЄРИ ТА ТРУДНОЩІ СПІЛКУВАННЯ**

**1. ТРУДНОЩІ СПІЛКУВАННЯ**

Спілкування – це процес взаємодії принаймні двох осіб, спрямований на взаємне пізнання, встановлення і розвиток стосунків, взаємовплив на стани, погляди і поведінку, а також на регуляцію їхньої спільної діяльності. Питання про ефективність людського спілкування універсальне.

Під час спілкування багато людей відчувають певні труднощі (бар’єри спілкування), які впливають на ефективність обміну інформацією, взаємодію, сприймання людьми одне одного. Вони мають соціальний або психологічний характер. Бар’єри спілкування можуть бути пов’язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, манерами спілкування, релігійними поглядами тощо. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих труднощах.

***Психологічними причинами труднощів у спілкуванні є:*** – нереальні цілі;

– неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів; – неправильні уявлення про власні можливості;

– нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера;

– вживання не придатних до цієї ситуації способів звертання до партнера.

***Труднощі у професійному спілкуванні виникають через:*** – належність його учасників до різних вікових груп;

– відмінність життєвого досвіду; – різний вік співробітників;

– неоднаковий рівень розвитку особистості;

– неоднаковий інтелектуальний рівень тощо.

Професійне спілкування фахівців аптечних закладів має свої особливості, що викликано певними труднощами, а саме:

– *інформаційні труднощі* (невміння фахівця повідомити що-небудь, висловити свою думку, формулювати запитання співрозмовнику);

– *індивідуально-особистісні відмінності* (егоцентризм – сконцентрованість на собі, своїх поглядах, цілях і переживаннях, не-чутливість до переживань інших людей);

– *комунікативні труднощі* (невміння висловити думку, завершити повідомлення, аргументовано переконати тощо).

Труднощі професійного спілкування фармацевтичних фахівців залежать також від пізнавальної складності особистості. Доведено, що підвищення рівня пізнавальної складності особистості, розширення обсягу знань про психологічні особливості оточуючих загалом пов’язано з ростом ступеня комунікативної компетентності фахівця, що виявляється в умінні уникати конфліктів, широті дружніх контактів, умінні розуміти відвідувача аптеки, його потреби та ін.

Спілкування, під час якого виникають певні труднощі, характеризується емоційним напруженням і невідповідністю досягнутих результатів заданим цілям. Труднощі у спілкуванні можуть бути пов’язані із сором’язливістю, відчуженістю та самотністю. Встановлено, що у фахівців, які відчувають труднощі у спілкуванні, яскраво виявлена тривожність. Дослідження показали, що в кожного з них свій комплекс неповноцінності, що деформує ставлення фахівця до інших співрозмовників.

Вихід із складної ситуації, викликаної труднощами спілкування, можливий за умови дотримання принципів рівності, усвідомлення себе та оточення через своє уявлення про інших. Людина, яка не усвідомлює себе у ролі суб’єкта спілкування, не має чіткого внутрішнього образу, приречена на проблеми у спілкуванні.

**2. БАР’ЄРИ У СПІЛКУВАННІ**

Налагодження і розвиток контактів, сприймання партнера по спілкуванню у процесі міжособистісної взаємодії наштовхуються на різноманітні бар’єри, які можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей.

Бар’єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні види:

– комунікативний; – психологічний;

– інтелектуальний;

– бар’єри культурних упереджень; – естетичний;

– мотиваційний;

– емоційний тощо.

***Комунікативні бар’єри*** (франц. barriere – перешкода) **психологічні** перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації.

Комунікативні бар’єри виникають на міжособистісному рівні, виявляються в інформаційному перевантаженні (великий обсяг інформації знецінює її зміст).

Установлення комунікативного контакту – це передусім уникнення всього того, що може його порушити. ***Комунікативні бар’єри залежать від:***

– індивідуальних особливостей особистості (сором’язливість, потайливість, некомунікабельність);

– уваги в процесі комунікативної взаємодії;

–уміння висловлювати думки;

– різниці у віці співрозмовників;

–уміння слухати співрозмовника;

– особливих психологічних стосунків, що склалися між людьми: неприязнь, недовіра тощо.

До труднощів, які мають соціально-психологічне походження, належать бар’єри, які виникають між партнерами. Вони пов’язані з різною соціальною й етнічною належністю.

***Психологічний бар’єр*** формується на підставі попереднього досвіду як негативна установка, розбіжність інтересів партнерів по спілкуванню тощо. Найтиповішими психологічними бар’єрами є поганий контакт та негативна установка на співрозмовника.

***Інтелектуальні*** ***бар’єри*** виникають унаслідок різного інтелектуального рівня партнерів. Різні інтереси співрозмовників, культура мови, поверховість міркувань викликає незадоволення та небажання спілкуватись.

Інтелектуально розвинена та ерудована людина знаходить певні спільні теми з менш розвиненою особою, але для постійного спілкування вони навряд чи будуть вважати один одного цікавими партнерами і відчуватимуть певний психологічний дискомфорт від усвідомлення свого інтелектуального відставання.

***Бар’єри*** ***культурних*** ***упереджень*** породжені поглядами, звичками і традиціями різних народів. Негативні расові та національні установки є підґрунтям расизму і націоналізму.

***Естетичні бар’єри взаєморозуміння*** виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки. Усувають такий бар’єр шляхом самоконтролю поведінки.

***Мотиваційні бар’єри*** роблять спілкування партнерів нецікавим або непотрібним. Це може бути спричинено або неактуальною, далекою від інтересів, неприємною темою, або тим, що у цей момент у людини є більш необхідна справа, ніж ця розмова.

***Емоційні бар’єри взаєморозуміння -*** це небажання спілкуватися, заглиблюватись у проблеми співрозмовника і співчувати йому внаслідок антипатії до нього (образи, роздратування, ненависті, презирства, неповаги та ін.). Вони містять дуже багато різноманітних ситуацій і найбільш характерні для зіпсованих стосунків, а також стосунків опонентів у різних конфліктах. Долають їх за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника.

Комунікативні бар’єри мають інтелектуальні джерела, які можна класифікувати за елементами усвідомлення дій суб’єктів комунікації (табл. 2).

*Таблиця 2*

**Інтелектуальні джерела комунікативних бар’єрів**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Усвідомлення комунікації як процесу | «Я» | Зміни від взаємодії | «Не Я» |
| Позиція | Хто я у цій ситуації?  | Спільна позиція у взаємодії | Хто він у цій ситуації? |
| Цілі | До чого мені це спілкування?  | Самовизначення кожного | До чого йому це спілкування? |
| Зміст | Що я отримаю від спілкування?  | Спільні правила взаємодії | Що отримує людина від спілкування зі мною? |
| Методи | Як я можу досяг ти розуміння?  | Спільні способи Дії | Як інша людина може досягти розуміння |
| Результат | Чи зрозуміли мене?  | Досягнення однієї та іншої сторони | Чи зрозуміли співрозмовника? |

Будь-яка інформація, що надходить до людини, несе в собі елементи впливу на її поведінку, думки і бажання з метою їхньої зміни, тому бар’єри в процесі обміну інформацією ніби захищають нас від стороннього психологічного впливу. ***Типи бар’єрів спілкування:***

–уникнення;

– авторитет;

– нерозуміння;

– зовнішні бар’єри;

– внутрішні бар’єри.

***Уникнення -*** спостерігається уникнення джерел впливу, відхилення від контакту з партнером, при якому спілкування стає неможливим. Визначивши партнера як небезпечного в якомусь відношенні, «чужого», людина просто уникає спілкування з ним, а якщо зовсім ухилитися неможливо, докладає зусиль, щоб не сприйняти його повідомлення. З боку цей «захист» дуже добре помітний – людина неуважна, не слухає, не дивиться на співрозмовника, постійно знаходить привід відвернутися, використовує будь-який привід для припинення розмови.

Уникнення, як вид захисту від впливу, виявляється не тільки в уникненні людей, але й у відхиленні від певних ситуацій, таких, в яких може виникнути небезпека «шкідливого» впливу. Таким чином, найпростіший спосіб захисту від впливу – уникнути зіткнення з джерелом цього впливу.

***Авторитет.*** Розділивши всіх людей на авторитетних і неавторитетних, людина довіряє тільки першим і відмовляє в цьому другим. Авторитетним людям виявляється повна довіра, щодо всіх інших, кому довіри немає ніякої, те, що вони говорять, не має ніякого значення. Таким чином, довіра і недовіра «залежать» не від особливостей переданої інформації, а від того, хто її подає.

У зв’язку з цим дуже важливо знати, звідки цей бар’єр береться, від чого залежить присвоєння конкретній людині авторитету. Це може бути і соціальний стан (статус) партнера, і його привабливість у певних ситуаціях, гарне ставлення до адресатів впливу.

***Нерозуміння.*** Далеко не завжди є можливість визначити джерело інформації як небезпечне, чуже чи неавторитетне і в такий спосіб захиститися від небажаного впливу. Досить часто якась небезпечна інформація може виходити і від людей, яким ми в цілому довіряємо (від «своїх» чи цілком авторитетних). У такому випадку захистом буде «нерозуміння» самого повідомлення.

***Зовнішні бар’єри.*** Захист від впливу іншої людини в спілкуванні може набувати вигляду уникнення, заперечення авторитетності чи джерела нерозуміння. В усіх випадках результатом спрацьовування того чи іншого бар’єрного механізму буде неприйняття впливу – він не буде сприйнятий. Підставами для захисту є різні ознаки.

***Внутрішні бар’єри –*** ставлення людини до вже прийнятної і зрозумілої, але в той же час неприємної та небезпечної інформації.

Отже, ефективному спілкуванню можуть заважати різні перешкоди, що зумовлені особистісними установками. Практично для всіх людей важливо вміти спілкуватися таким чином, щоб їх правильно розуміли, слухали і чули.

Комунікація – це процес двостороннього обміну думками й інформацією, що приводить до взаємного розуміння. Якщо не досягається взаєморозуміння у професійному та особистісному спіл-куванні, той й комунікація не відбулася.

**3. МАНІПУЛЯЦІЯ ПІД ЧАС ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Маніпулятивне спілкування передбачає вплив на партнера з метою досягнення своїх прихованих намірів та цілей, контролю над поведінкою й думками іншої особи.

***Маніпуляція*** – вид психологічного впливу на особистість, уміле застосування якого призводить до управління поведінкою і бажаннями співрозмовника.

***Причини маніпуляції:***

1. *Недовіра* (з’являється тоді, коли людина вважає себе залежною від інших – тому стає на шлях маніпуляцій, щоб інші завжди були у неї під контролем).

2. *Любов* (передбачає сприйняття людини такою, якою вона є і повагу до її суті. Справжня любов безкорислива і безумовна).

3. *Ризик і невизначеність* (маніпулятор впадає у відчай чи інерцію, перетворює себе на об’єкт й інших сприймає як об’єкти і речі).

4. *Схвалення всіх і кожного* (прагнення подобатися іншим, справляти на них приємне враження).

5. *Матеріальна вигода* (поширена в торгівлі та різних ділових переговорах).

Ефективність маніпуляції залежить від уміння маніпулятора використовувати психологічно уразливі позиції людини, її риси характеру, звички, бажання, достоїнства, тобто все те, що спрацьовує автоматично, без витрати часу на свідомий аналіз ситуації і себе в ній.

Практика спілкування показує, що широке використання маніпулятивного впливу, маніпулятивних засобів у діловій сфері зазвичай переноситься на сферу дружби, неформальних міжособистісних стосунків, що призводить до руйнації близьких, довірливих взаємовідносин між людьми. Е. Шостром, автор відомого бестселера про людину-маніпулятора, вважає, що в кожному з нас «сидить» маніпулятор і навіть декілька, на різній глибині, у різних іпостасях, і в ті чи інші моменти життя то один, то інший береться нами керувати.

***Типи маніпуляторів (Е. Шостром):***

*– диктатор* (перебільшує свою силу, домінує, наказує, цитує авторитетів, робить усе, щоб жорстко управляти своєю жертвою);

*– легкодуха людина* (жертва диктатора, розвиває велику майстерність у стосунках з ним: не чує, мовчить, забуває; перебільшує свою чутливість);

*– калькулятор* (перебільшує необхідність усе і всіх контролювати; говорить неправду, намагається перехитрити й вивести на чисту воду);

*– причепа* (протилежність калькулятора, перебільшує власну залежність; намагається бути об’єктом турбот);

*– хуліган* (гіперболізує свою агресивність, жорстокість, недоброзичливість; погрожуючи, отримує вигоди);

*– добрий хлопець* (перебільшує власну турботу, любов, прив’язує до себе своєю підкресленою турботою; у конфлікті з хуліганом найчастіше виграє);

*– суддя* (гіперболізує власну критичність, нікому не вірить, важко пробачає, всіх звинувачує);

*– захисник* (протилежність судді, пробачає помилки інших; замість того, щоб опікуватися своїми справами, турбується про потреби інших; псує людей, не дає їм стати самостійними й самокритичними до себе і своїх дій).

Зазвичай люди належать до якогось одного з цих типів у найбільш вираженій мірі, але час від часу в них можуть проявлятися й інші типи. Маніпулятор тяжіє до спілкування з найбільш підхожим партнером.

Не всяке маніпулювання є злом, іноді воно, на думку Е. Шострома, стає необхідним з погляду боротьби за існування. Однак у більшості випадків воно завдає безсумнівної шкоди, маскуючи реальну мету спілкування і взаємодії.

***Основні стратегії маніпуляторів (Е. Шостром):***

*– активний маніпулятор* керує іншими за допомогою активних методів, досягає задоволення, спираючись на безсилля інших і контролюючи їх, застосовує систему прав і обов’язків, наказів і прохань, табелів рангів тощо, керуючи людьми як маріонетками;

*– пасивний маніпулятор* вирішує, що оскільки він не може контролювати життя, то відмовиться від зусиль і дозволить розпоряджатися собою активному маніпулятору; він перемагає своєю млявістю і пасивністю, дозволяючи активному маніпулятору думати і працювати за нього;

*– маніпулятор, який змагається,* ставиться до життя як до стану, що потребує постійної пильності, оскільки тут можна виграти або програти - третього не дано.

*– байдужий маніпулятор* намагається відійти від контактів, однак насправді його поведінка пов’язана з можливістю обіграти партнера.

Існує велика кількість способів уберегтися від маніпуляцій, але всі вони складаються з певних установок: відхід, вигнання, блокування, управління, завмирання та ігнорування.

*Відхід –* це збільшення дистанції спілкування, переривання контакту.

*Вигнання –* видалення агресора (вигнання агресора з роботи, з будинку, вбивство тощо).

*Блокування –* контроль дії, створення перешкод на його шляху. *Управління –* контроль дії, вплив на агресора. Використання такого захисту, як плач, скарги, підкуп тощо.

*Ігнорування –* втрата адекватності сприйняття, ілюзії.

Ці базові установки визначають лише напрям захисних дій. Оскільки маніпуляція найчастіше буває прихована, наявність загрози адресатом сприймається в основному неусвідомлено. Щоб подолати в собі маніпуляції, необхідно усвідомити власні маніпуляції, визнати їх в собі, побачити нещирі почуття, і розгледіти за ними справжні почуття і насмілитися виразити їх.

У процесі ділового спілкування виникають деякі труднощі, які мають тимчасовий або тривалий характер, що впливає на ефективність міжособистісної взаємодії. Вивчення перешкод на шляху спілкування та способів їх уникнення сприяє досягненню мети спілкування, поліпшенню психологічного клімату і взаємодії в колективі.

Щоб уникати труднощів в діловому спілкуванні намагайтесь дотримуватись таких правил:

*–* уважно слухайте співрозмовника;

*–* погоджуйтесь з його висловлюваннями, аналізуйте їх і прийміть ті, з якими ви не маєте розбіжностей;

*–* намагайтесь зрозуміти, що той, хто критикує інших, сам невпевнений у собі, у своїх поглядах і здібностях;

*–* проаналізуйте почуте і зробіть власні висновки.

Отже, у процесі спілкування необхідно володіти власними емоціями, враховувати емоційні стани співрозмовників, стан здоров’я відвідувачів аптечних закладів та організовувати спілкування таким чином, щоб досягти взаєморозуміння та уникати конфліктних ситуацій.