

УДК 37.091.12:36-051

**Л. П. Харченко**

**МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ БАР'ЄРИ  
В СПІЛКУВАННІ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА**

Ділове спілкування як суспільне явище має велике значення, воно забезпечує ефективність рішення економічних, політичних, освітніх, культурних проблем людського життя. Якщо при діловому спілкуванні партнери об'єднанні загальною справою, сумісним пошуком вирішення виниклих проблем, якщо співбесідник при цьому викликає інтерес як людина, яка допоможе, результативність такого ділового спілкування буде високою. Тому виникає необхідність побудови ділового спілкування соціального педагога на морально-естетичних нормах. Але перешкодою в формуванні етики ділового спілкування соціального педагога стають морально-психологічні бар'єри в спілкуванні.

Проблемами ділового спілкування та бар'єрів у спілкуванні займалися вчені: Н. Анікєєва, Д. Бремсон, М. Дебольський, М. Каган, В. Кукушкін, М. Леонов, Т. Мішаткіна, М. Рібакова, І. Риданова, Л. Столяренко, В. Шейнов та ін.

Спілкування – це специфічний спосіб організації діяльності людей. Особливо важливо і значуще воно в таких видах діяльності, які опосередковані взаєминами «людина – людина». Люди сильні подразники один для одного, тому процес їх взаємодії може істотно ускладнюватися не тільки індивідуально-особистими особливостями, але й рядом об'єктивних труднощів. Часто в ході ділових і міжособистісних взаємин між ними можуть виникати перешкоди, бар'єри морального і психологічного характеру, які істотно затруднюють контакти, а в ряді випадків можуть привести і до повного розриву відносин.

Прояви затрудненості спілкування виявляються у формі зміни стилів ділового спілкування, навмисної дезінформації партнера, порушуються ділові діалоги, спонтанно вживаються невербальні засоби спілкування і тому подібне.

Етичні бар'єри спілкування соціального педагога приводить до роз'єднаності, неузгодженості, підвищеної образливості, негативізму, агресивності у відносинах педагога з учнями.

Етичні бар'єри спілкування:

1. Наявність суперечності в діяльності соціального педагога між етичними знаннями педагога і рівнях їх практичної реалізації.

І учні, і батьки, і соціальні педагоги знають про зміст суспільних норм поведінки, про неприпустимість приниження особистої гідності людини, про необхідність емоційної підтримки, але в процесі спілкування всіма сторонами ці норми порушуються.

2. Несформованість етичних установок на розуміння один одного.

Процеси розуміння соціального педагога і схвалення його особистості дітьми взаємопов'язані. Проте не в усіх випадках розуміння супроводить довіра і щира розкритість душ вихованців. Непорозуміння й ухвалення трапляється з соціальними педагогами, чії дії і вчинки, чия особа не відрізняється професіоналізмом. Незадоволеність соціального педагога педагогічним спілкуванням у першу чергу пов'язано з несприйняттям його особистості школярами. Саме тоді виникає дефіцит духовної близькості, емоційного опору і співпраці. Для того, щоб діти розуміли педагога, йому потрібні: перш за все чітка особиста спрямованість – бути таким, що зрозуміє, і прийнятим кожним школярем; очевидність логіки поведінки, справедливість вимог; організація співучасті дітей у спільній діяльності; гуманність повсякденного педагогічного спілкування.

3. Етичне лицемірство – прагнення справити хороше враження, замаскувати відсутність справжньої етичної культури. Форми прояву етичного лицемірства можуть бути різними, але, як правило, вони завжди супроводжуються моральною демагогією, теревенити з приводу падіння вдач, закликами до дотримання норм культури.

Найбільш поширеними проявами етичного лицемірства є: посилення на авторитети, дискредитація співбесідника, спотворення сказаного, докір, звинувачення, погрози.

4. Консерватизм етичних установок – людина керується віджилими нормами спілкування, не відповідними очікуваннями тих, що оточують, і вимогам сучасної моралі.

Анахронізмом виглядає сьогодні, наприклад, авторитарний стиль керівництва, нав'язування власної точки зору, нетерпимість до думки іншого. Анахронізм у спілкуванні вимагає одноманітності думок і поведінки, накладає заборону на тих або інших – особливо незвичні форми поведінки і спілкування, прийняті, наприклад, у молодіжному середовищі.

5. Етична агресія – спрощення і опрощення вдач, втрата досягнутого рівня в спілкуванні, що супроводжуються неповагою до традицій, зневагою до досвіду і заслужених авторитетів.

Цей дефектний рівень часто зустрічається серед молодих людей. Етична регресія виражається в небажанні давати оцінку власним вчинкам, помічати, що вони зачіпають інтереси інших людей. Разом з тим для етичної агресії характерні раціоналізм і прагматизм, жорсткість, іноді – «випереджаюча агресивність».

6. Етична відстороненість – відсутність орієнтації на іншого, невміння і небажання чути його. Це своєрідна форма прояву «глухоти до оклику» (К. Ясперс), але не початковою, егоїстичною, а тією, що виникла як результат втрати (через життєві обставини) раніше властивих особі моральних якостей.

Виховна дія в цьому випадку направлена на зовнішній тиск, жорстку структуризацію поведінки дитини, домінування авторитарності, небажання проникнути у внутрішній світ учня.

7. Дефіцит духовної близькості – прояви егоїзму в спілкуванні, прагнення до суперництва, лідерства, постійне звертання уваги на себе і головування серед колег і учнів.

Тут також присутні виправдання власних недоліків, чванливість, чванство минулими заслугами, відстоювання прав на власну винятковість і привілеї.

8. Етична зарозумілість – характерна для авторитарного одновимірного мислення, що визнає єдину («свою») істину і правоту. Супроводжується підозрілістю, ворожим відношенням до інакомислення: політичного, ідеологічного, культурного, релігійного. Нетерпимість у крайній непродуктивна: ворожість заважає почути іншого, навіть коли він пропонує щось раціональне і корисне.

Труднощі особистого порядку, відомі як психологічні бар'єри, усуненню піддаються через силу, а нерідко взагалі стають неусувною перешкодою на шляху взаємовигідної співпраці соціального педагога з учнями. Серед таких внутрішніх чинників, що утруднюють ділове і міжособистісне спілкування, можна виділити:

- зовнішні дані партнерів (зокрема фізичні вади і дефекти мови), змінити які практично неможливо;
- особливості темпераменту, що виявляються в процесі спілкування на поведінковому рівні і в емоційній формі;
- деякі (переважно негативні) риси вдачі;
- стійкі емоційні стани негативної модальності.

Розглянемо прояви деяких різновидів психологічних бар'єрів детальніше.

Бар'єр темпераменту встановлюється між людьми з різними типами нервової системи. Наприклад, людина з високою реактивністю, запальна, імпульсивна і мінлива в своїх бажаннях (холерик), зазвичай починає діалог без думки про сварку. Проте в розмові може раптово спалахнути обуренням у відповідь на репліку, що обурило його, або висловлене в її адресу критичне зауваження, яке сприймається як особиста образа. Уважаючи себе скривдженим, співбесідник з холеричними рисами темпераменту демонструє яскраво виражену вербальну і невербальну агресію на адресу свого комунікативного партнера. У такому стані від нього можна почути образливі вирази, які можуть глибоко поранити іншу людину, порушити його душевну рівновагу. Для самого партнера-холерика сказане ним не є чимось особливим, що виходить за рамки звичного стилю відносин з іншими людьми. А інша людина, чутлива, із слабким типом нервової системи (наприклад, меланхолік), з малою реактивністю, соромлива і тривожна, на таку дію відреагує інакше: уходить в себе, надовго затаївши образу, уникатиме подальших контактів. Нанесена в розмові з холериком душевна травма «вибиває»

меланхоліка з колії: він довго не може заспокоїтися, постійно повертаючись до ситуації розмови і переживаючи нанесену йому образу, не в змозі узятися за роботу, може остаточно втратити віру в себе і починає ще більше сторонитися людей.

Скрутне спілкування між флегматиками і холериками. Флегматик в силу надзвичайної повільності в осмисленні інформації і реагування, що запізнилося на неї, дратуватиме імпульсивного холерика. Флегматику не імponує гіперактивність, підвищена емоційна збудливість, нетерплячість і запальність холерика.

Активніший у цьому плані сангвінік, рухомий, урівноважений, такий, що легко пристосовується до обставин. Сангвінік відрізняється високою пластичністю поведінки, що дозволяє йому швидко зорієнтуватися в будь-яких умовах, швидко налагодити контакти з тими, що оточують, і невимушено підтримувати будь-яку розмову.

Найбільш важкий у спілкуванні для будь-якої людини партнер-меланхолік, чутливий до слізливості, з тихим голосом, повільний, навіть млявий. Своєю замкнутістю і пасивністю він пригнічує активних співбесідників, стомлює їх і наводить нудьгу. Соціальному педагогові важливо знати особливості темпераментів учнів і враховувати їх у виховному діалозі. Недаремно також мати в своєму розпорядженні інформацію про зовнішні прояви тих або інших типів темпераменту в поведінці, емоційному реагуванні, мовному супроводі учня.

Бар'єр стійких негативних емоцій може також стати серйозним чинником, що утруднює процес міжособистої і ділової комунікації соціального педагога. Емоції – це один з головних регуляторів людського спілкування: вони впливають на вибір співбесідника, визначають способи і засоби спілкування. Не будь-яка, а лише стійка негативна емоція здатна спорудити психологічний бар'єр у спілкуванні. До таких емоцій відносять страждання, гнів, огиду, презирство, страх, сором і провину (згідно класифікації американського психолога К. Ізарда).

Страждання переживається як смуток, занепад духу, самота, емоційне відчуження. Невербальний прояв його частіше всього помітний по піднятих вгору і здвинутим усередину бровам, поперечних зморшках на лобі, опущених куточків рота, подовженому обличчі, тужливому голосу і плачу. Типовими причинами страждання можуть стати невдачі в навчанні, кар'єрі, любові. Найбільш поширені причини горя – це втрата чогось (когось) або її передчуття: втрата улюбленої людини, якостей у собі, самоповаги, соціального статусу (зокрема «кращого учня в групі» або «кращого соціального педагога в місті»).

Страждання в спілкуванні спотворює сприйняття тих, що оточують: чужа радість, успіх може викликати біль і заздрість, породити егоїзм (з жалості до себе) або, навпаки, альтруїзм, щоб заглушити в собі відчуття провини перед кимсь (частіше виникає по лінії спілкування «керівник – соціальний педагог», «соціальний педагог – колега», «соціальний педагог

– учень»). Утіха може викликати у відповідь реакцію партнера у вигляді роздратування або афектної агресії.

Гнів народжується у відповідь на несподівані перешкоди по задоволенню актуальної потреби: на переривання приємного заняття і примушення до неприйнятної вчинку, на образи, незаслужену образу.

Природно, що в людей з'являється образа і навіть гнів на незаслужену образу. Чим сильніший гнів, тим більша потреба вилити його сльозами або агресією, причому не тільки вербальною, але й фізичною, що нерідко зустрічається не тільки в побуті, але й у педагогічних ситуаціях. Гнів свідчить про глибину переживання емоцій негативної модальності.

Роздратування різного ступеня інтенсивності може викликати настирливість, що супроводжується монотонною мовою співбесідника, частим вживанням слів-паразитів типу «так би мовити», «ну», «значить», «так або інакше», велика кількість незрозумілих (спеціальних) термінів, що відволікає від засвоєння смислового змісту інформації, що повідомляється.

Огида і гидливість виникають як наслідок негігієнічності співбесідника, його поганих манер і відсутності самоконтролю. Соціальний педагог повинен бути бездоганим сам і прагнути тактовно допомогти виправити окремі недоліки своєму партнерові. У крайньому випадку, соціальному педагогові слід спробувати подавити огиду і сконцентрувати увагу на утриманні інформації.

Презирство – зневага виникає ситуативно і сприяє обмеженню контактів з людиною, що викликала негативні емоції. Іноді вона є результатом забобонів (расових, національних, суспільних і ін.). Породжувати презирство можуть і деякі риси вдачі партнера по спілкуванню, його аморальні вчинки. Подолати негативні емоції при зустрічі з даним суб'єктом буває досить важко. По можливості, необхідно відокремити конкретний вчинок від людини як особистості. Ймовірно, він сам вже жалкує про те, що трапилося. Не слід забувати, що в кожному характері є свої «плюси», треба тільки уміти їх знайти.

Гнів, огида і презирство К. Ізард назвав ворожою тріадою. Ворожість по відношенню до співбесідника може виражатися у формі відкритого ігнорування особистості і змісту інформації, що повідомляється нею.

Страх може бути викликаний як біологічними причинами (побоювання за життя, здоров'я), так і соціальними (побоювання за матеріальне благополуччя, благоговіння перед співбесідником, викликане його положенням, загроза з його боку, побоювання покарання, невизнання або осміяння інтелектуальних і особистих якостей і тому подібне). Страх може бути викликаний спогадами про реальні події з несприятливим результатом або передчуттям такого результату. При частому переживанні подібного стану може розвинути страх перед будь-якою життєвою ситуацією. Найчастіше страх відчувається як

передчуття нещастя, незахищеність перед можливою небезпекою, що продукується іншою людиною.

Сором – соромливість і провина – розкаяння – виникають як відчуття недоречності, що відбувається із-за незручності за себе й інших. Найчастіше такий психологічний бар'єр у спілкуванні виявляється при критиці, а іноді і при непомірній похвалі.

Буває, що і за відсутності звичного схвалення (свого роду мовчазний осуд) або очікуваного осуду (іноді таке прощення у вигляді мовчання гірше покарань), людина випробовує не менше незручностей, ніж при відкритому звинуваченні в свою адресу.

Сором і провина – дуже хворобливі емоції, їх неважко приховати. Найчастіше для цього використовують такі захисні механізми, як заперечення, придушення, компенсація і т.ін.

Бар'єр психологічного настрою не може бути виділений в окрему групу причин утрудненого спілкування. Він включає більшість перерахованих вище емоцій, але їх слід враховувати, оскільки інтенсивне емоційне реагування одного із співбесідників мимоволі індукується на його партнерові. Емоції заразливі і взаємозв'язані. Ображаючись, ми індукуємо в партнерові провину, погорджучись – заздрість, заздривши – пихатість. Негативна емоція одного співбесідника зазвичай породжує негативне переживання з боку іншого, що може утруднити спілкування, викликати бажання обмежити контакти з неприємною для себе людиною.

Психологічні бар'єри важко піддаються усуненню, оскільки пов'язані з особливостями особистості співбесідників. Найчастіше вони виявляються у вигляді обопільного небажання вступати в контакт. Психологічні бар'єри нерідко закінчуються повним розривом відносин між співбесідниками. Проте соціальний педагог – ініціатор спілкування з учнями, батьками повинен завжди намагатися долати моральні і психологічні бар'єри, оскільки на нього покладені дуже важливі соціально-психологічні завдання, вирішення яких не добитися без подолання бар'єрів спілкування.

Таким чином, етична культура соціального педагога, що реалізується через спілкування, включає:

- уміння соціального педагога об'єктивно оцінювати себе й інших;
- шанобливе відношення до думки іншого;
- уміння зрозуміти іншого, прогнозувати його розвиток, емпатія;
- потреба виховувати, учити, наставляти учнів;
- сформованість загальної і педагогічної культури;
- етично доцільний стиль взаємин;
- оптимізм, віра у вихованців;
- максимальне терпіння, завзятість, послідовність дій;
- принциповість, що поєднується з тактом і гнучкістю;

- сформованість особливих етично-психологічних якостей: доброта і любов до дітей, загострена справедливість, непорушна честь і гордість у виконанні своєї великотрудної місії;
- уміння поєднувати в соціально-педагогічній діяльності різні стилі спілкування;
- рівноправна співпраця з дітьми, батьками, колегами;
- схвалення дитини як вищої цінності життя;
- емоційна привабливість;
- уміння етично долати морально-психологічні бар'єри спілкування і вирішувати педагогічні конфлікти;
- творча своєрідність;
- педагогічна майстерність.

Бар'єрами досягнення продуктивної ділової взаємодії також є протиріччя, які можуть довести до суперечок. Соціальний педагог зобов'язаний додержуватися наступних принципів ведення суперечок:

*Принцип попередньої підготовки до ведення суперечки:* попередня підготовка до ведення суперечки дозволяє соціальному педагогові мобілізуватися, багато що обдумати і навіть змодельовати найбільш вірогідний хід дискусії (суперечки), зробити деякі «заготовки», зібрати і осмислити деяку початкову інформацію.

*Принцип терпимого відношення до інакодумців:* протилежна сторона має право на свою думку. Вона теж прагне до істини, але процес її пошуку повинен бути коректний з обох боків.

*Принцип послідовного аналізу альтернатив:* практично будь-яка проблема або завдання мають, як правило, декілька можливих підходів, способів рішення. Проте не всі підходи, способи вирішення проблем є однаковою мірою оптимальними. Вже два різних способи залежно від умов, цілей, засобів можуть служити істині різною мірою. Більше того, розгортаючи, аргументуючи той або інший підхід, часто в самому процесі пошуку істини соціальний педагог допускає істотні прорахунки і помилки. Те ж властиве і опонентам.

*Принцип коректного ведення суперечки:* чим коректніше будуть думки і дії соціального педагога, тим більше шансів на гідну перемогу над опонентом.

*Принцип «відчуження» в процесі ведення суперечки:* суперечку виграє не тільки той, хто більш ерудирований і більш аргументовано говорить, а той, хто, ніби з боку спостерігаючи за ходом суперечки, бачить те, як усе відбувається в цілому і здатний по ходу коректувати свої недоліки і прорахунки, піднятися над особистими інтересами і подолати психологічні бар'єри. Відчуження означає несподівано новий напрям думок і дій, який використовується будь-ким з учасників суперечки, як людиною оригінальною і творчою.

*Принцип подолання психологічних бар'єрів у процесі ведення суперечки:* існує цілий ряд помилкових внутрішніх установок, станів, без

подолання яких ефективність вашої аргументації знижується. Наприклад, установка на те, що протилежна сторона краще підготовлена, і тому сильніша. Або страх виглядати гірше, ніж опонент, вже сам по собі стримує і приховує думки і дії соціального педагога.

*Принцип поетапного просування до істини:* ефективність ведення суперечки і просування до істини прямо залежить від того, наскільки чітко вичленяються і позначаються фази, етапи ведення суперечки, альтернативні підходи до вирішення проблеми, і кожна з альтернатив виразно висуває свої аргументи «за і проти» того або іншого підходу до вирішення проблеми.

Принцип поетапного просування до істини в процесі ведення суперечки припускає наступні стадії:

*Вступне інформування.* Соціальний педагог інформує учасників про проблему, цілі і саму ситуацію, що породила суперечку.

*Аргументація сторін.* Кожна із сторін, що має свою позицію, свою точку зору на вирішення проблеми, висловлює і аргументовано відстоює свою точку зору.

*Опонування, критичні думки.* Кожна із сторін, що сперечаються, виступає по відношенню одна до одної як опонент, висловлює критичні думки, сумніви, відстоюючи свою позицію.

*Активне протиборство сторін.* Продовження дискусії, суперечки, пошук додаткових аргументів і прихильників, підключення всіх охочих взяти участь у суперечці. Контраргументація і зіставлення альтернатив.

*Пошук компромісних варіантів вирішення проблеми.* На цьому етапі кожна з протилежних сторін повинна піти на прийнятні поступки.

*Пошук прийняттого рішення.* Йде активний пошук і узагальнення всього конструктивного, позитивного, що було висловлене в процесі дискусії або суперечки, відстежуються точки зіткнення, зближуються позиції, виробляються взаємоприйнятні рішення.

*Завершення суперечки, узагальнення результатів.* На цьому етапі підводяться підсумки суперечки, резюмуються результати, констатується, що досягнуто і якою ціною.

*Принцип пошани до особистості опонента:* справжня свобода думок припускає високу культуру ведення дискусій і суперечок. А для цього, як мінімум, необхідне шанобливе відношення до інакомислення, тобто до опонента. Думкам, судженням повинні протиставлятися переконливіші, більш доказові судження і думки, і в жодному випадку не образливі випадки.

*Принцип аргументованої конструктивної критики:* критикуючи протилежну вашій точку зору, не можна обмежуватися тільки цим, необхідно висловити свої конструктивні пропозиції, нові підходи або способи вирішення проблеми. Іншими словами, критика повинна включати не голі заперечення, а конструктивні пропозиції, альтернативи.

Досить часто спори супроводжуються всілякими видами критики.



Таким чином, морально-психологічні бар'єри порушують принципи, норми етичної взаємодії соціального педагога зі школярами і їх батьками, колегами. Соціальний педагог в змозі усунути морально-психологічні бар'єри спілкування, якщо в основу спілкування будуть закладені компоненти етичної культури.

#### **Список використаної літератури**

**1. Каган М. С.** Мир общения: Проблемы межсубъектных отношений / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – 319 с. **2. Кукушкин В. С.** Психология делового общения : учеб. пособие / В. С. Кукушкин. – М. : «МарТ» ; Ростов н/Д : Изд. центр «МарТ», 2003. – 368 с.

#### **Харченко Л. П. Морально-психологічні бар'єри в спілкуванні соціального педагога**

У статті розкриваються актуальність проблеми дослідження, прояви забрудненості спілкування соціального педагога зі школярами: зміни стилів ділового спілкування, навмисної дезінформації партнера, порушення ділових діалогів, спонтанне вживання невербальних засобів спілкування та інше.

Охарактеризовані етичні бар'єри спілкування: наявність суперечностей між етичними знаннями та рівнями їх практичної реалізації, не сформованість етичних установок на розуміння; етичне лицемірство; консерватизм етичних установок; етична агресія; етична відстороненість; дефіцит духовної близькості; етична зрозумілість.

До чинників, які утруднюють ділове спілкування можна віднести зовнішні дані партнерів, особливості темпераменту, емоційні негативні стани, суперечності, які доводять до суперечок.

У статті розкриті принципи ведення суперечок, головними з них є принцип терпимого відношення до інакодумців, коректного ведення суперечки, принципи поетапного просування до істини, принципи пошани до особистості опонента.

*Ключові слова:* спілкування; педагогічне спілкування; стиль педагогічного спілкування; діалогічність; емпатія; морально-психологічні бар'єри спілкування.

#### **Харченко Л. П. Морально-психологические барьеры в общении социального педагога**

В статье раскрываются актуальность проблемы исследования, проявления затруднения общения социального педагога со школьниками: изменения стилей делового общения, намеренной дезинформации партнера, нарушения деловых диалогов, спонтанное употребление невербальных средств общения и другое.

Охарактеризованы этические барьеры общения: наличие противоречий между этическими знаниями и уровнями их практической реализации, несформированность нравственных установок на

понимание; этическое лицемерие; консерватизм этических установок; этическая агрессия; этическая отстраненность; дефицит духовной близости; этическая понятность.

К факторам, затрудняющим деловое общение можно отнести внешние данные партнеров, особенности темперамента, негативные эмоциональные состояния, противоречия, которые доводят до споров.

В статье раскрыты принципы ведения споров, главными из них является принцип терпимого отношения к инакомыслящим, корректного ведения спора, принципы поэтапного продвижения к истине, принципы уважения к личности оппонента.

*Ключевые слова:* общение; стиль педагогического общения; эмпатия; морально-психологические барьеры общения.

**Kharchenko L. P. Psychological barriers in communication of a social pedagogue**

The article reveals the relevance of the research problem, the manifestations of contamination of communication of a social pedagogue with students: style changes of business communication, intentional disinformation partner, violations of business dialogues, spontaneous use of non-verbal means of communication and so on.

Characterized ethical barriers of communication: the presence of contradictions between ethical levels of knowledge and their practical implementation, not the formation of moral background for understanding; ethical hypocrisy; conservatism ethical attitudes; ethical aggression; ethical detachment; lack of spiritual intimacy; ethical clarity.

Factors hampering business communication include external data partners, features of temperament, the negative emotional States contradictions which lead up to disputes.

The article considers the principles of the dispute, the main of them is the principle of tolerance of dissenters, correct maintenance of the dispute, the principles of gradual progress towards the truth, the principles of respect for the personality of the opponent.

*Key words:* communication; style of pedagogical communication; dialogue; empathy; psychological barriers of communication.

Стаття надійшла до редакції 04.09.2013 р.

Прийнято до друку 25.10.2013 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Савченко С. В.