



ЕМОЦИОНАЛНИ БАРИЕРИ В МЕЖДУЛИЧНОСТНОТО ОБЩУВАНЕ

Мария Стоянова Дишкова¹, Мария Стоянова Димова²

Катя Андонова Бонева³, Петранка Венкова Димитрова⁴

Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, гр. Бургас¹

Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, гр. Бургас – студент²

Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, гр. Бургас – студент³

Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, гр. Бургас – студент⁴

EMOTIONAL BARRIERS IN INTERPERSONAL COMMUNICATION

Maria Stoyanova Dishkova¹, Maria Stoyanova Dimova²

Katya Andonova Boneva³

Petranka Venkova Dimitrova⁴

University “Prof. d-r Asen Zlatarov”, Burgas¹

University “Prof. d-r Asen Zlatarov”, Burgas - student²

University “Prof. d-r Asen Zlatarov”, Burgas - student³

University “Prof. d-r Asen Zlatarov”, Burgas - student⁴

** Авторите изразяват своята благодарност към проект № НИХ-437/2020 „Изследване проекциите на компетентностния подход при подготовката, възпитанието и развитието на личностните качества в предучилищна и начална училищна възраст чрез използване на алтернативни педагогически форми за организация на образователните дейности“ за подкрепата, осигурена за настоящата статия..*

Abstract: *The problem of emotional intelligence is especially relevant today, when scientists in various fields seek to find ways to optimize interpersonal communication based on mutual understanding and tolerance. The existence of so many conflicts and contradictions between people is due not only to their differences, but also to the lack of skills for successful communication, which make it possible to avoid contradictions and/or to overcome them quickly. It is possible that the lack of skills for effective communication may be due to the presence of emotional barriers, both in the sender and in the recipient of the message. Inaccuracies in communication can easily escalate into a conflict, and the presence of emotional barriers will prevent it from coming out. A study was conducted together with students in Specialty “Social Pedagogy”. A questionnaire of V.V. Boyko for the diagnosis of emotional barriers in interpersonal dialogue was used. An analysis of the obtained results is done.*

Keywords: *emotional intelligence, conflict, interpersonal communication*



Темата за бариерите в междуличностното общуване е особено актуална и се разглежда от много автори, защото засяга важен аспект от социалното функциониране на индивида. Направени са редица изследвания и класификации на факторите, възпрепятстващи комуникацията, които най-често се разглеждат като пречки от страна на изпращача на посланието, от приемащия и от условията на физическата среда, в която се намират двамата събеседници.

Акуратната и адекватна комуникация между хората е необходимо условие за всички форми на социален прогрес. Психологическите затруднения в общуването се дължат на емоционалния характер и когнитивните ограничения на човешките същества¹. В своя публикация Б. Цонкова разглежда проблема за емоционалната грамотност в детска възраст и значението и за психосоциалното функциониране на децата. "Важен концепт в сферата на изследване на проблематичното социоемоционално функциониране на деца и възрастни е емоционалната компетентност. Трентакоста и колеги (2006 г.) я дефинират като многокомпонентен конструкт, който включва умения за разбиране на емоциите, емоционална регулация, капацитет за съпреживяване, както и копинг механизми за справяне с негативните емоции (Gustafson, 2009: 16). Разпознаването на емоциите е важен фактор за социалното познание, тъй като, за да се ориентират в социалните взаимоотношения, малките деца разчитат предимно на разпознаването на чуждите емоции в интеракцията (Denham et al., 1994 cited by Gustafson, 2009: 17)" [1, с. 15]. "Важен аспект на психичното функциониране в детска възраст е промяната в разбирането на собствените и чужди емоции, както и тяхното осъзнаване. Тези процеси са пряко свързани с развитийните процеси, характерни за различните възрастови етапи. Развитието в детска възраст е толкова динамичен процес, че не е възможно да се говори за проблеми в която и да е сфера на психичното функциониране, включително и емоционалната, ако не се проучи нивото на детското развитие. Известно е, че някои видове нарушения се появяват по-често в определени периоди от развитието. Диференцират се два типа теории, които са съотнесими към концептуализацията на емоциите в детска възраст. Когнитивният конструктивизъм се фокусира върху процесите на концептуализация и осмисляне на емоциите като свързани с когнитивното развитие на детето. Социалният конструктивизъм разглежда емоционалната социализация като отражение на изискванията на социалната интеракция. Социалноконструктивистките теории защитават тезата, че хората конструират или интерпретират значението на емоциите, което на свой ред оформя емоционалния им опит и експресия. Емоциите се разглеждат като социални конструкти, доколкото емоционалният опит и изразяване се определят преди всичко от значенията, приписвани на емоциите в конкретната социална интеракция (Gordon, 1991: 320). Те се явяват отговори на социални дефиниции за въвлеченост в дадена ситуация или взаимодействие. Така както лицевите експресии и жестовете, чрез които се комуникират емоциите, са в голяма степен, ако не всички, продукт на социалното учене, така и вербализирането на емоциите става на основата на културно обусловена лексика за емоционалните концепти [1, с. 16-17].

Ефективната комуникация може да бъде повлияна от емоционалните състояния не само на изпращача на посланието, но и на получателя. Психични състояния като тревожност, страх, липса на взаимно доверие и съперничество, преумора, гняв, несигурност, объркване, прекалена радост, силна възбуда, вълнение, могат лесно да се превърнат в бариера пред общуването [2]. Някои автори си служат с понятието „емоционално блокиране“, което може да засегне всички посоки на комуникацията. Думите на събеседниците могат да бъдат заредени с емоции. Някои от тях се дължат на минали преживявания, други са плод на настоящите обстоятелства в живота на човека



[3]. При всички случаи, обаче, емоцията носи отпечатъка на вътрешния свят на индивида, неговата чувствителност и възприемчивост на околния свят. Редица автори подчертават, че с напредване на възрастта субективното усещане за тревожност се увеличава. Това може да е проява на защитна реакция към променящата се среда, която изисква бърза и непрекъсната адаптация и приспособяване, а това с напредването на възрастта става все по-трудно. На възрастният човек се налага да компенсират все повече дефицити в ежедневието и не е сигурно, че с останалия потенциал той ще успее да отговори на всички изисквания на средата. Това естествено води до влошаване на общуването му с околните, особено когато те не проявят нужното търпение, разбиране, такт и толерантност [4]. Често възрастният човек се смята за труден събеседник, но рядко се отчитат реалните причини за това.

От педагогическа гледна точка д-р Томас Гордън посочва 12 препятствия пред позитивната комуникация между родител и дете, между учител и ученик, които според него и неговите последователи са:

- заповед, насока, нареждане;
- предупреждение, мъмрене, заплаха;
- укор, скарване, проповед;
- съветване, предлагане или подсказване на решение;
- мъмрене, поучаване, изтъкване на доводи;
- осъждане, критикуване, несъгласие, обвиняване;
- епитети, подигравки, присмех;
- тълкуване, анализ, диагноза;
- похвала, съгласие;
- успокоение, съчувствие, утеха, подкрепа;
- ръчкане, питане, разпитване;
- оттегляне, разсейване, майтап, смяна на темата [5, 6, 7].

Първите пет изброени попадат в групата на бариерите, които предлагат готово решение на събеседника без да му се даде възможност да изрази личното си мнение или сам да намери изход от конфликтната ситуация. Следващите три категории съдържат осъждане, оценка или унижение, които също не спомагат позитивното общуване. Поредните две бариери са вид послания, които целят повишаване на самочувствието на събеседника, опит да се отстрани проблема, да се приеме на шефа, несериозно или да се отрече наличието на такъв изобщо. Предпоследното препятствие предизвиква отбранителна позиция, а последното се използва, когато говорещия желае да отклони посланието, да не му обърне внимание, да не се ангажира [5, 6, 7].



Най-общо като основни бариери в общуването могат да се посочат: ефект на статута или когато единият събеседник е значително по-високо в йерархията от другия; семантични проблеми (използване на една и съща дума в различен смисъл, на жаргон, на професионална терминология, на език, който другите не разбират); изкривяване на възприятията; културни различия; физически дразнителни; лош избор на комуникационни канали; липса на адекватна обратна връзка, свръх-емоционалност; амбивалентни чувства². Те могат да се класифицират в три основни групи: бариери пред възприятието (стимули на околната среда; нагласи, ценности, нужди и очаквания на слушателя); бариери пред разбирането (език, семантика, умения за слушане и възприятие); бариери пред приемането (предразсъдъци, както и междуличностни конфликти между говорещия и слушателя)³.

Безкрайна е темата за емоциите и тяхното непрекъснато отражение върху действията на всеки индивид. Идеята е да разбираме по-добре не само себе си, но и другите, затова проблемът се изследва от много психолози [8, с. 345]. Някои автори определят емоционалната интелигентност именно като „способността за разпознаване нашите собствени чувства и тези на другите, способността за самомотивация, за добро управление, както на нашите емоции така и на другите в нашите взаимоотношения“ [9, с. 42]. „Регулация на емоциите“ или „емоционална регулация“ е термин, който обикновено се използва за описване на способността на човек да управлява ефективно своите чувства и да реагира адекватно въпреки емоционалните си преживявания. Хората много пъти всеки ден несъзнателно използват стратегии за регулиране на личните емоции, за да се справят с трудните ситуации. Най-често се използват стратегии, които са приложими в конкретната социална среда⁴. Steven M. Gillespie и Anthony R. Beech разглеждат пет стратегии за регулация и справяне със силните емоции, първите четири от които акцентират на конкретния момент, а последният е свързан с това, което предстои да се случи:

- избор на ситуацията – всеки избира ситуацията, в която попада ежедневно;
- промяна на обстановката – премахване на дразнителите;
- повишаване на вниманието;
- стремеж към когнитивна промяна;
- моделиране на отговора – избор на лична реакция спрямо ситуацията [10].

В заключение на литературния обзор може да се обобщи, че регулацията на емоциите се отнася до процесите, чрез които влияем върху:

- личното ни притежание на емоции – кои емоции да имаме;
- времето, в което да се проявяват;
- начина, по който да се изживеят [11].

От тук следва, че уменията за емоционална регулация биха намалили действието на емоционалните бариери в междуличностното общуване.



За провеждане на изследването е използван въпросникът на В. В. Бойко за диагностика на емоционалните бариери в междуличностното общуване, който се състои от 25 твърдения, на които се отговаря с положителен или отрицателен отговор [12], виж табл. 1. Твърденията засягат, както вербалната, така и невербалната комуникация. Обработката на данните, както и тяхната интерпретация следват предложен от автора ключ, според който изследваният попада в конкретното направление ако е отговорил на три или повече от общо шест възможни твърдения, посочени в този аспект. При попълване на въпросника към всеки анкетиран е отправена молба да отговаря на твърденията съобразно истината, а не да гадае кой би бил социално угоден отговор. Освен това, призивът към всяко лице е да се справи със задачата възможно най-бързо и без да се замисля прекалено много, защото по този начин се увеличава вероятността за възможно най-искрени отговори.

Таблица 1. Въпросник

№	Твърдение	Да	Не
1.	Обикновено в края на работния ден умората е изписана на лицето ми.		
2.	Случва се при запознанство или първа среща с някой, моите емоции да ми попречат да създам по-добро впечатление за себе си (притеснявам се много, мълча или обратното: развълнуван съм, говоря твърде много, ръкомахам).		
3.	В общуването често ми липсва емоционалност, изразителност.		
4.	Мисля, че хората около мен са твърде строги.		
5.	Смятам, че прекалената любезност е излишна.		
6.	Обикновено знам как да скрия своята избухливост от партньора си.		
7.	Често в общуване с колеги, продължавам да си мисля за нещо свое.		
8.	Понякога искам да изразя емоционална подкрепа към партньора си (внимание, съчувствие, съпричастност), но той сякаш не го усеща, не го възприема, не го разбира.		
9.	Най-често моето притеснение се вижда (личи си) в очите ми или в израза на лицето ми.		
10.	В бизнес комуникацията (в служебните взаимоотношения) се опитвам да скрия симпатиите си към партньорите.		
11.	Всички мои неприятни преживявания обикновено са изписани на лицето ми.		
12.	Когато се увлека в разговор, моите мимики стават прекалено (излишно) експресивни, изразителни.		
13.	Може би съм някак емоционално ограничен, притиснат, свит.		
14.	Често се намирам в състояние на нервно напрежение.		
15.	Обикновено се чувствам неудобно, когато трябва да се ръкувам в делова обстановка.		
16.	Понякога моите близки хора ми казват: отпусни се, не се цупи, не се мръщи и т.н.		
17.	Когато разговарям, жестикулирам прекалено много.		
18.	Обикновено в нова ситуация на мен ми е трудно да се държа естествено, да се отпусна.		
19.	Може би лицето ми често изразява тъга или притеснение, въпреки че душата ми е спокойна.		
20.	Трудно ми е да гледам в очите, когато общувам с непознат.		
21.	Ако искам, винаги успявам да скрия неприязънта си към неприятни хора.		
22.	Често ми е много весело без конкретна причина.		



23.	По мое желание или по нечия молба мога да имитирам различни изражения (физиономии), например: печал, радост, мъка, отчаяние.		
24.	Казвали са ми, че на погледът ми трудно да издържа.		
25.	Нещо ми пречи да изразя топлина, съчувствие към човек, дори и да изпитвам тези чувства него.		

Въпросникът изследва емоционалните бариери в междуличностното общуване в няколко основни направления:

- Неумение за управление на собствените емоции, за дозирането им.
- Неадекватен израз на емоциите.
- Ригидност, недоразвитост, неизразимост на личните емоции.
- Доминиране на негативните емоции.
- Нежелание за сближаване с хора на емоционална основа.

Изследвани са 100 лица, от които 73% са жени, а 27% са мъже. Анкетирани са на възраст между 20-70 години.

Освен петте направления, изследването позволява да се анализират получените данни в три основни категории според степента на влияние на личните емоции върху ежедневноата комуникация и дълготрайните контакти (виж диаграма 1):

- 32% от анкетирани лица попадат в първата категория, според която са налице някои емоционални проблеми в ежедневноото общуване;
- 33% от тях влизат във втората категория, според която има доказателство, че „ежедневните“ емоции донякъде усложняват взаимодействието с околните;
- изключително е показателно, че най-голям е процентът на респондентите (35%), които попадат в третата категория, където става ясно, че емоциите явно пречат да се установят позитивни контакти с хора, защото личностните реакции и състояния имат разрушителен характер.



Диаграма 1. Категории според степента на влияние на личните емоции върху комуникацията с околните

Най-голям процент от анкетираните лица (38%) попадат в направлението, според което дават неадекватен израз на емоциите си и това е основна пречка в процеса на междуличностно общуване. 36% не умеят да дозират своите чувства, да ги управляват, да ги насочват правилно. 26% от изследваните лица проявяват категорично нежелание за сближаване с хора на емоционална основа. Тези, които се отличават с ригидност, недоразвитост, неизразимост на личните емоции са 22%. И накрая, но не на последно място са 14% от респондентите, в които доминират негативните емоции (виж диаграма2)



Диаграма 2. Процентно съотношение на направленията, в които попадат анкетираните лица според получените данни

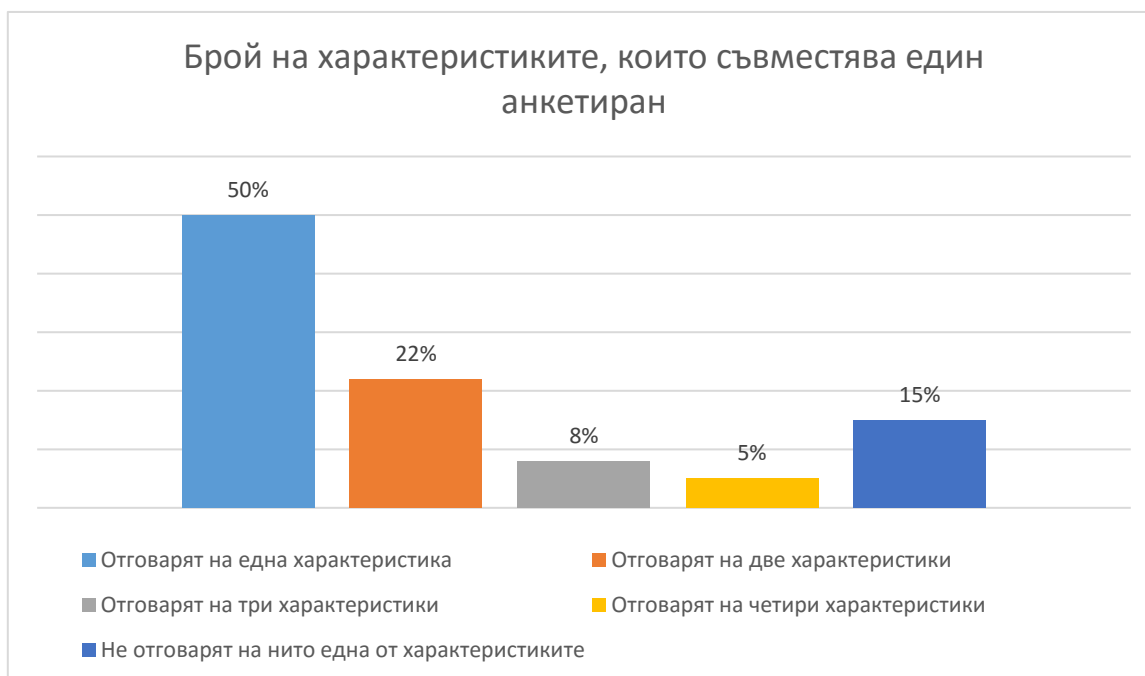


Възможна е още една интерпретация на резултатите от проведеното проучване, която позволява да се открият лицата, които проявяват само една, две или повече от посочените характеристики. 50% от респондентите отговарят само на една от тях. 22% се проявяват в две направления едновременно, като е възможно да се открие зависимост между тях, защото се наблюдава повторение на една и съща комбинация:

- 7% - неумение за управление на собствените емоции, за дозирането им и неадекватен израз на емоциите;
- 5% съвместяват двете характеристики ригидност, недоразвитост, неизразимост на личните емоции и нежелание за сближаване с хора на емоционална основа;
- 3% - неадекватен израз на емоциите и доминиране на негативните емоции;
- 3% - неадекватен израз на емоциите и нежелание за сближаване с хора на емоционална основа;
- 2% - неумение за управление на собствените емоции, за дозирането им и ригидност, недоразвитост, неизразимост на личните емоции.

При 8% от анкетираните лица се наблюдава сбор от три характеристики, но нито една комбинация не се повтаря. 5% съвместяват 4 категории, като при 4% това са: неумение за управление на собствените емоции, за дозирането им; ригидност, недоразвитост, неизразимост на личните емоции; доминиране на негативните емоции и нежелание за сближаване с хора на емоционална основа.

Едва 15% от всички изследвани не отговарят на нито една от посочените характеристики.



Диаграма 3. Процентно съотношение на съвместяването на различни характеристики от едно анкетирано лице



При попълване на анкетите направиха впечатление няколко характерни разлики между начина по който мъжете и жените отговаряха:

- Мъжете отговаряха първосигнално, инстинктивно и без много да се замислят – в този смисъл може да се приеме, че техните отговори са по-искрени.
- Отговорите на мъжете не бяха преднамерени (те не се притесняваха от мнението на анкетаторите), докато при жените се усеща желанието за даване на отговори, които ще допринесат за положителни резултати, по отношение на личния им характер, добри обноски и социално желано, приемливо, одобрено поведение.
- Жените определено повече обмисляха въпросите и отговаряха с по-голям ангажимент към задачата.
- Времето за отговори при мъжете беше почти наполовина по-бързо, отколкото при жените.
- Повечето анкетирани лица отговориха положително на шести въпрос (виж табл. 1), което навежда на мисълта, че може би икономическата обстановка на страната ни и безпаричието като цяло, влияе върху възпитанието на личността. Ако се приеме, че „прекалената любезност“ преди е била знак за висок стандарт и класа, към днешна дата хората я смятат за лицемерие, слабост, липса на воля, безсилие и подчертано „кифленско“ поведение.
- Разликата във възрастта на респондентите също се усети. Жените до 40-годишна възраст отговаряха по-безотговорно и не се стараеха да получат одобрението на анкетаторите, докато жените над 50-годишна възраст обмисляха по-задълбочено твърденията и се стараеха отговорите им да са съобразени с добрите обноски – като цяло да покажат, че са добър пример за поведение.

На база направения литературен анализ и проведеното изследване могат да се направят няколко основни изводи:

1. Определено може да се каже, че емоционалната нестабилност води до влошаване на диалога между хората.
2. Икономическата обстановка в страната може би превръща хората повече в егоисти и съпричастността, емпатията, толерантността, емоциите не носят никаква полза, затова липсват в междуличностните взаимоотношения.
3. Ясно е, че няма как силната емоция (например гняв, възбуда, безпокойство) да не повлияе комуникацията между хората в негативен аспект, но това може лесно да се избегне при наличието на добра емоционална регулация.
4. Фактът, че някои от анкетираните лица подбират внимателно своите отговори, за да демонстрират социално приемливо поведение, показва, че теоретично те са подготвени да реализират позитивна комуникация, но в действителност, когато са под влияние на силна емоция, няма гаранция, че теоретичната подготовка ще издържи.



5. Накрая, но не на последно място е важно да се подчертае още един път, че макар и с малка разлика, най-висок е процентът на анкетираните лица, за които се оказва, че емоциите водят до деструктивен диалог, а това може да доведе до тежки за личността последици, задълбочаващи емоционалния дискомфорт.

Литература

- [1] Великова-Цонкова, Б. (2017) Стимулиране на емоционалната грамотност в контекста на норма и патология в детска възраст. В сборник студии и статии "Език и психология", ISBN 978-954 -471-423-9, с. 13-27.
- [2] Mittal, Sh. (2018) Barriers to communication. International Journal of Advanced Research and Development, Volume 3; Issue 1; January 2018; Page No. 243-245, ISSN: 2455-4030, Impact Factor: RJIF 5.24, www.advancedjournal.com.
- [3] Pfeiffer, J. W. (1998) Conditions that hinder effective communication. The Pfeiffer Library Volume 6, 2nd Edition. Copyright © 1998 Jossey-Bass/Pfeiffer.
- [4] Михайлова, А. (2020) Тревожността като бариера в комуникацията на хора в напреднала и старческа възраст. Академично списание „Управление и образование“ (Хуманитарни и социални науки), кн. 4, том 16, Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, с. 88-95, ISSN 13126121.
- [5] Гордън, Т. Трениране на успешни родители. Превод от англ., ИК „Колибри“. ISBN: 978-954-529-758-8.
- [6] Гордън, Т. (2013) Трениране на успешни учители. В съавторство с Н. Бърч. ИК „Колибри“, ISBN 978-619-150-101-4.
- [7] Georgieva, D., Dishkova. M. (2019) Aktualizirani ideji i praktiki na d-r Tomas Gordan v polza na roditelskata obshtnost. Mezhdunarodna obrazvatelna programa Trenirane na uspehni roditeli (TUR). Sbornik dokladi ot mezhdunarodna konferentsia "Rabota s roditeli", Logopedia, 2019, Albena, izdatelstvo LTsR, ISBN 978-954-9458-27-5, s. 91-106.
- [8] Димитрова, Ел. (2013) Емоции и емоционална регулация – теоретични аспекти. Psychological Research, Volume 16, Number 2, pp. 345-350.
- [9] Костадинова, И. В. (2014) Иновационен подход и модели за управление на емоционалната и социалната интелигентност. International scientific journal "Innovations in discrete productions", year II, issue 1, pp. 38-44, Web ISSN 2534-8469; Print ISSN 1314-8907.
- [10] Gillespie, St. M. and Anthony R. Beech (2016) Theories of Emotion Regulation. The Wiley Handbook on the Theories, Assessment, & Treatment of Sexual Offending, First Edition. Edited by Douglas P. Boer. Volume I: Theories, edited by Anthony Beech and Tony Ward. © 2016 John Wiley & Sons, Ltd. Published 2016 by John Wiley & Sons, Ltd. ISBN: 9781118572655.
- [11] Gross, J. J. (2002) Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. Psychophysiology, 39 ~2002!, 281–291. Cambridge University Press. Printed in the USA. Copyright © 2002 Society for Psychophysiological Research, DOI: 10.1017.S0048577201393198.



[12] Фетискин, Н. П., В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов (2002) Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Учебное пособие. Москва, Издательство Института Психотерапии, с. 118-119.

За контакт с авторите:

доц. д-р Мария Дишкова

e-mail: dishkova.maria@gmail.com

Мария Димова

e-mail: dimova_mariq81@abv.bg

Катя Бонева

e-mail: katya_bonewa@abv.bg

Петранка Димитрова

e-mail: dimitrova_petq83@abv.bg

¹ Katz, D. (1947) Psychological barriers to communication. First Published March 1, 1947 Research Article <https://doi.org/10.1177/000271624725000104>. The Annals of the American Academy of Political and Social Science, Volume: 250 issue: 1, pp. 17-25.

² Пеневска, В. (2016) Основни комуникативни умения. Учебно помагало. Изд. „Граал“, София, ISBN 978-619-90723-3-2, с. 12-13.

³ Пак там, с. 13.

⁴ Rolston, Ab. & E. Lloyd-Richardson. What is emotion regulation and how do we do it? Cornell Research Program on Self-Injury and Recovery; available at: <http://www.selfinjury.bctr.cornell.edu/perch/resources/what-is-emotion-regulationsinfo-brief.pdf>, on 20/7/20.