

Уважаемый студент! Выполнение заданий строго обязательно!

ОГСЭ.05 Психология общения

Дата 28.02.2023г.

Группа ПКД 3/1

Преподаватель: Сидорук Л.Б.

Практическое занятие №4 (2 часа)
Тема: Преодоление коммуникативных барьеров

Цели занятия:

дидактическая - закрепить теоретические знания роли барьеров общения и мотивов поведения

воспитательная - воспитывать ответственность за приобретение качественных знаний, самостоятельности в работе с литературой и принятия самостоятельных решений;

- выработать навыки практического узнавания коммуникативных барьеров в процессе общения;

- научиться приемам преодоления коммуникативных барьеров;

развивающая - развивать коммуникативные навыки, аналитическое мышление.

Литература

1. Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)

2. Волкогонова, А.Т. Управленческая психология : учеб. пособие для студ. СПО / А. Т. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М.: Форум - ИНФРА-М, 2018.- 352 с. - (Профессиональное образование). – Гриф

3. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для средних профессиональных учебных заведений.-3-е изд., стереотипное. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2017.

4. Деловая культура взаимодействия. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2016.

Дополнительная литература

1. Ботавина Р.И. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2007 - 275с.
2. Браим И. Культура делового общения. - Минск: ИП Экоперспектива, 2005 -320с.
3. Волкова, А. И. Психология общения : учеб. пособие. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 446 с.

4. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004 - 410с.

Теоретический материал

Коммуникативная составляющая общения включает в себя:

1. Коммуникативный процесс
2. Средства общения
3. Фазы коммуникации
4. Барьеры коммуникации
5. Нарушения коммуникации

Процесс коммуникации включает семь основных компонентов:

- **отправитель** - лицо (или группа), являющееся источником сообщения для коммуникативного обмена;
- **сообщение** - собственно информация, подлежащая передаче получателю;
- **получатель** - адресат (лицо или группа), которому предназначено сообщение;
- **канал коммуникации** - средство (или система средств), с помощью которого происходит передача сообщения;
- **«шум»** - вся совокупность внешних (из среды) и внутренних помех, искажающих информацию, предназначенную для коммуникации;
- **обратная связь** - информация от получателя к отправителю, служащая для индикации степени понятности сообщения;
- **коррекция** - изменения, вносимые в первоначальную информацию отправителем в целях обеспечения ее понятности получателю.



Коммуникативный барьер — это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению. Здесь очень важно указать на эффективную или результативную составляющую коммуникации. Это действие может состояться, но оно может быть не совсем удачным в целом

или для одного из участников, например, информация была не принята полностью или была искажена.

Коммуникативный барьер, с одной стороны, это препятствие, возникающее преднамеренно или непреднамеренно и зависящее от различных факторов, с другой, возводимое специально (сознательно или бессознательно) для собственной защиты от воздействия.

Виды коммуникативных барьеров:

1. Барьеры внешней среды

Внешняя среда способствует возникновению барьеров, которые создают дискомфортные условия передачи и восприятия информации. К ним относятся: акустические помехи - шум, стуки, звонки и т.д.; световые – блики, яркий свет, темнота и т.д.; погодные – ветер, снег, дождь и т.д.

2. Технические барьеры

Для их обозначения чаще всего используется понятие «шумы», которое было введено в научный оборот К. Шенноном. Шумы – это все то, что искажает или прерывает передаваемый сигнал и в результате влияет на сообщение в целом. К таким барьерам можно отнести шумы, возникающие в электрической сети во время грозных разрядов, и др., к искусственным перегруженность телефонных каналов и др. Шумом можно считать громадное количество не нужной информации, собранной в Интернете,

3. Человеческие барьеры

Барьеры восприятия - неоднозначное понимание или интерпретация информации в результате первого впечатления, стереотипов, определенных внутренних установок, конфликтной ситуации, личного неприятия темы или собеседника и т.д. У собеседника может сложиться неправильное первое впечатление, сказаться неприятный предыдущий опыт общения; на передний план могут выйти предубеждения в отношении себя и других, а также комплексы, стереотипы, другие установки. Люди по-разному воспринимают одни и те же ситуации, выделяют в них главные, по их мнению, особенности. Они обычно убеждены, что их индивидуальная точка зрения и есть правильная. В зависимости от опыта, сферы профессиональной компетенции, интересов и многого другого одна и та же информация будет восприниматься и интерпретироваться с очень большими различиями или вообще — не пониматься и даже активно отторгаться.

Диспозиционные барьеры - обусловлены различиями в социальных, профессиональных и жизненных установках людей, вступающих в коммуникативный обмен. Если, допустим, у руководителя в прошлом опыте сложилась стойкая отрицательная установка к восприятию какого-либо члена организации, ее будет чрезвычайно трудно преодолеть даже в том случае, если подчиненный сообщает действительно важную и нужную информацию. Эта

информация будет либо отторгаться, либо пониматься ошибочно, либо, по крайней мере, восприниматься с повышенным недоверием.

Статусные барьеры - возможны вследствие больших различий в организационном статусе коммуникантов. Очень хорошо известно, как трудно бывает понять «большому руководителю» нужды «простого рабочего». Общим здесь является правило: чем больше статусные различия, тем выше вероятность такого рода ошибок.

Барьеры интереса - мы охотно говорим о том, что нам интересно. Если тема дискуссии далека от нашего круга интересов, уровень восприятия информации значительно снижается.

Барьер неумения или нежелания слушать - самая распространенная причина неэффективной коммуникации. Неиспользование техник активного или рефлексивного слушания, невнимание, отсутствие интереса к теме или собеседнику мешают правильному, целостному и адекватному восприятию информации.

Барьеры эмоционального состояния собеседника - когда вы узнали, что дома прорвалась труба, вам точно не до обсуждения бюджета на Новый год.

Фальсификационные барьеры. Вся информация передаётся не через «беспристрастных» передатчиков, а через конкретных людей. Однако ни один другой «передатчик» не способен исказить (осознанно или нет) информацию столь явно и сильно, а порой — изощренно, нежели человек. Он, преследуя свои корыстные цели, отнюдь не всегда, а на деле — редко заинтересован в объективности предоставляемой им информации. Наиболее типичным является предоставление подчиненным информации вышестоящему лицу в свете, благоприятном и для него, и для самого отправителя.

К **социально-культурным барьерам** можно отнести социальные, политические, религиозные и профессиональные барьеры. Говоря о социально-культурных барьерах, можно сказать, что «социальный барьер возникает между людьми, принадлежащими к различным социальным группам», или к различным культурным слоям. Люди различных этнических, социальных, профессиональных, религиозных и иных групп создают свою собственную культуру, собственные знаковые системы (языки), стереотипы мышления и стандарты поведения, которые становятся очевидны при столкновении с другими культурами.

Невербальные барьеры — обусловлены различием в интерпретации жестов, мимики, что ведет к ошибкам коммуникации. Поскольку вербальные и невербальные средства используются, как правило, совместно, то неправильная

интерпретация невербальных знаков может приводить к ошибкам в понимании словесных сообщений.

4. Барьеры понимания

Барьеры фонетические, возникающие по поводу непонимания сообщения из-за невыразительной речи, речи-скариговорки, использования звуков-паразитов, дефектов речи и т.д. Иногда при использовании плохих каналов связи, могут возникать технические препятствия, затрудняющие восприятие физических характеристик речи - тембра, качества дикции, произношения. Кроме того, на восприятие речи отправителя коммуникации большое влияние оказывают его индивидуальные особенности (возраст, образование, национальность).

Семантические барьеры - возникают из-за того, что понятия языка обладают свойством многозначности и наличием ряда смысловых оттенков. Следовательно, они допускают возможность неоднозначного понимания говорящим и слушающим, возникают из-за различия используемых значений слов или смыслов значений. Семантические барьеры – это неправильное или неоднозначное толкование смысла слов, смысловых оттенков вербальных средств. Например, если руководитель говорит: «Займитесь этим, как только у вас выдастся свободное время», то сразу же возникнет вопрос о том, как он понимает это «свободное время» и как это трактует подчиненный. Также часто собеседники, услышав незнакомое им слово или понятие, стесняются переспросить или признаться в собственной некомпетентности, поэтому умалчивают. При этом, как несложно догадаться, понимание общего смысла сообщения теряется или сильно искажается.

Стилистические барьеры свидетельствуют о несоответствии стиля речи отправителя с ситуацией общения. Если рассматривать стиль как отношение формы передаваемой информации к ее содержанию, то для преодоления стилистических коммуникативных барьеров необходимо чтобы форма была адекватна содержанию, т. е. необходимо передавать реципиенту информацию грамотно оформленную и структурированную.

Логические барьеры возникают тогда, когда логика передаваемой информации сложна либо противоречива. Если коммуникативное сообщение является слишком длинным, громоздким и сложным, а зачастую - витиеватым, то слушающий успевает забыть, о чем ему говорилось в начале сообщения. В этом случае перегружается кратковременная память слушателя и возникают информационные потери (отсюда - требование лаконичности сообщений). Исследования показывают, что из-за этого теряется до 50% всей

коммуникативной информации. Здесь надо отметить наличие различных логик (детской, женской и проч.). При непосредственной межличностной коммуникации опасность представляют рассуждения, в которых некоторые посылки или следствия не формулируются в явном виде. В процессе объяснения необходимо прибегать к дополнительным комментариям, чтобы пояснить свою мысль, хотя это и замедляет процесс общения.

Преодоление барьеров

Наиболее общим является правило, согласно которому нельзя приступать к сообщению идеи, если она не понятна или не до конца **понятна самому себе**.

Правило **«постоянной готовности к непониманию»** и допущения за исполнителями «права на непонимание». Распространенное заблуждение руководителя состоит в том, что его нельзя не понять.

Правило конкретности. Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециальными терминами, перегружать сообщение «профессионализмами».

Правило контроля за невербальными сигналами. Необходим контроль за внешним «сопровождением» речи - мимикой, жестами, интонацией, позой. Например, очень важная информация, сообщаемая руководителем, сидящим в расслабленной позе, да еще интонацией с оттенком игривости и к тому же в неофициальной обстановке, вряд ли будет осознана адресатом именно как таковая, несмотря на ее содержательные характеристики.

Правило адресата. Необходимо стремиться говорить «на языке собеседника», т.е. учитывать его жизненный и профессиональный опыт, индивидуальные особенности, культурно-образовательный уровень, его ценности и интересы.

Правило «собственной неправоты». При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной.

Правило «места и времени». Эффективность любого сообщения, а в особенности - руководящего распоряжения, резко возрастает в случае их своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, обстановки, в которой они реализуются.

Правило открытости означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.

Правило активного и конструктивного слушания - одно из основных условий эффективных коммуникаций. Однако именно оно наиболее часто и нарушается — причем, чем выше уровень руководителя и авторитарнее его методы, тем эти нарушения больше. Требования, которые включены в умение слушать:

- 1) перестаньте говорить;
- 2) помогите говорящему раскрепоститься;

- 3) покажите говорящему, что вы готовы слушать;
- 4) устраните раздражающие моменты;
- 5) сопереживайте говорящему;
- 6) будьте терпеливы;
- 7) сдерживайте свой характер;
- 8) не допускайте споров или преимущественной критики;
- 9) задавайте вопросы;
- 10) «перестаньте говорить!»

Правило обратной связи. Технически обратная связь может обеспечиваться посредством задавания контрольных вопросов или просьб повторить сделанное сообщение. Другой организационной формой обеспечения эффективной обратной связи является своеобразный стиль руководства — «политика открытых дверей» или «руководства не из кабинета» (у него есть и другие названия — выведение управления за пределы кабинетов, управление путем обхода рабочих мест, «видимое управление», управление путем «хождения повсюду»).

Эффективная обратная связь:

1. конструктивна, и благодаря ей получателю сообщаются полезные для него идеи;
2. специфична, т.е. точно устанавливает, в чем неполадки и что конкретно должно быть сделано для их устранения;
3. носит незамедлительный характер;
4. основывается не столько на оценке сказанного (хорошо или плохо), сколько на изложении того, что должно (или не должно) быть сделано;
5. полезна члену организации в той мере, в какой она предоставляет ему способы улучшения работы;
6. характеризуется своевременностью поступления к работнику, давая ему возможность внести улучшения в свои действия;
7. для того чтобы обратная связь была эффективной, члены организации должны проявлять желание и готовность принять ее;
8. должна быть четко выражена таким образом, чтобы стать понятной получателю.

Необходимость соблюдения этих общих принципов, равно как и рассмотренных выше правил, задает, таким образом, основные ориентиры для реализации коммуникативной функции в управленческой деятельности, определяет ее содержание и специфику.

Практическая часть

Задание 1. Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор. Приведите метод устранения коммуникативного барьера.

Ситуация № 1.

Он: Ты кофе будешь?

Она: Буду.

Он: Тебе с сахаром?

Она: Нет, без сахара.

Он: Как без сахара? Я уже положил!

Ситуация № 2.

Директор кондитерского цеха решил провести корпоративное мероприятие - празднование Нового года. В наступающем году компанию ждала реорганизация, в результате которой: некоторым сотрудникам, возможно, придется перепрофилироваться, у части персонала возрастет объем работы, а кому-то, наоборот, будет предложено перейти на неполный рабочий день. Директор рассчитывал, что совместная вечеринка позволит в неформальной обстановке подготовить коллектив к переменам, и они будут восприняты сотрудниками более благосклонно. Вечер открыл 30-минутный доклад руководителя, посвященный итогам прошедшего года, возникшим сложностям и примерному описанию перспектив компании. В результате настроение людей было испорчено, и даже последующее награждение лучших работников года не смогло создать атмосферы праздника. Люди отсидели положенное время, и при первой же возможности разошлись по домам. Директор был расстроен и впоследствии высказывал мнение, что «корпоративы» - это лишь бесполезная трата средств организации.

Ситуация № 3.

В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, видимо, опасаясь за свое положение, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации может стать подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной.

Ситуация № 4.

При общении русского и болгарина возникают недоразумения, которые связаны с утвердительным или отрицательным кивком головой, так как воспринимаемое русским движение головы сверху вниз интерпретируется как согласие, в то время как для болгарской "речи" это отрицание, и наоборот.

Ситуация № 5.

Руководитель говорит подчинённому о несделанной работе на повышенных тонах.

Ситуация № 6.

Вы входите в кабинет менеджера, чтобы получить информацию о проекте, над которым работаете. Вы вошли, а он продолжает внимательно изучать бумаги. Затем, взглянув на часы, отчужденным безразличным тоном спрашивает: «Вы что-то хотели?».

Задание 2.

Назовите вежливые формы обращения с просьбой, затем вежливые формы отказа.

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы

Задание 3. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Я понял, какой намек мне дали.
2. У нас самая дешевая стоимость товаров.
3. Я не хочу нагнетать обстановку.
4. Николай ждал меня на коридоре.
5. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
6. Все это сказывается на работу.

Задание 4. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

Вопросы для самоконтроля

1. Что включает в себя понятие коммуникативного барьера? Каковы его психологические основы?
2. Что представляют собой барьеры внешней среды и технические барьеры?
3. Расскажите о человеческих барьерах коммуникации.
4. В чем своеобразие проявления социально-культурных и невербальных барьеров?
5. Расскажите о барьерах понимания. В чём их специфика?
6. Приведите общие правила преодоления коммуникативных барьеров.

Домашнее задание

- 1.** Выполните задания практической части
- 2.** Дайте письменные ответы на вопросы для самоконтроля

**Выполненные задания обязательно подписать, сфотографировать
и фото переслать на страницу vk.com/id753427514
28.02.2023г. до 15.00 ч.**