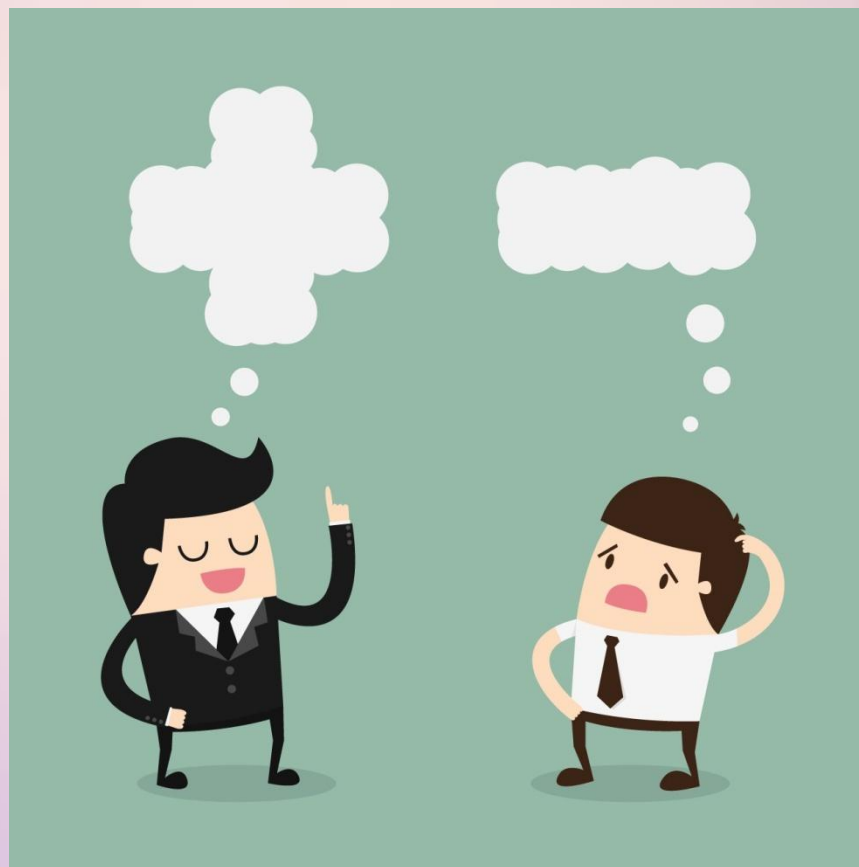


ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ /ЛИЧНОСТНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ИХ ПРЕОДОЛЕНИЕ

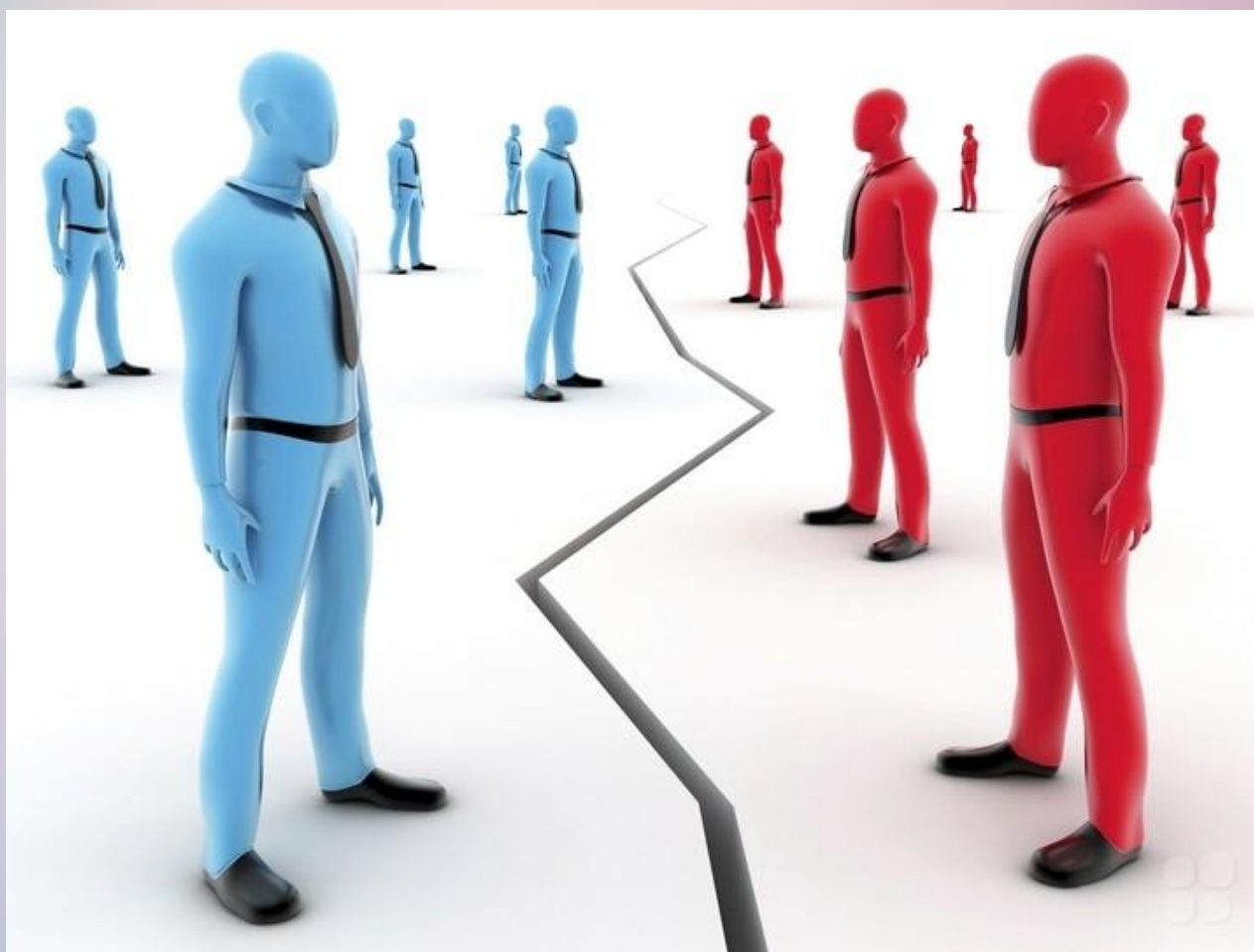


Мустафина Алина, к 952/9
Карташева Галина, к 951/9
Коптева Анастасия, к 951/9
Шабалина Дарья, к 952/9

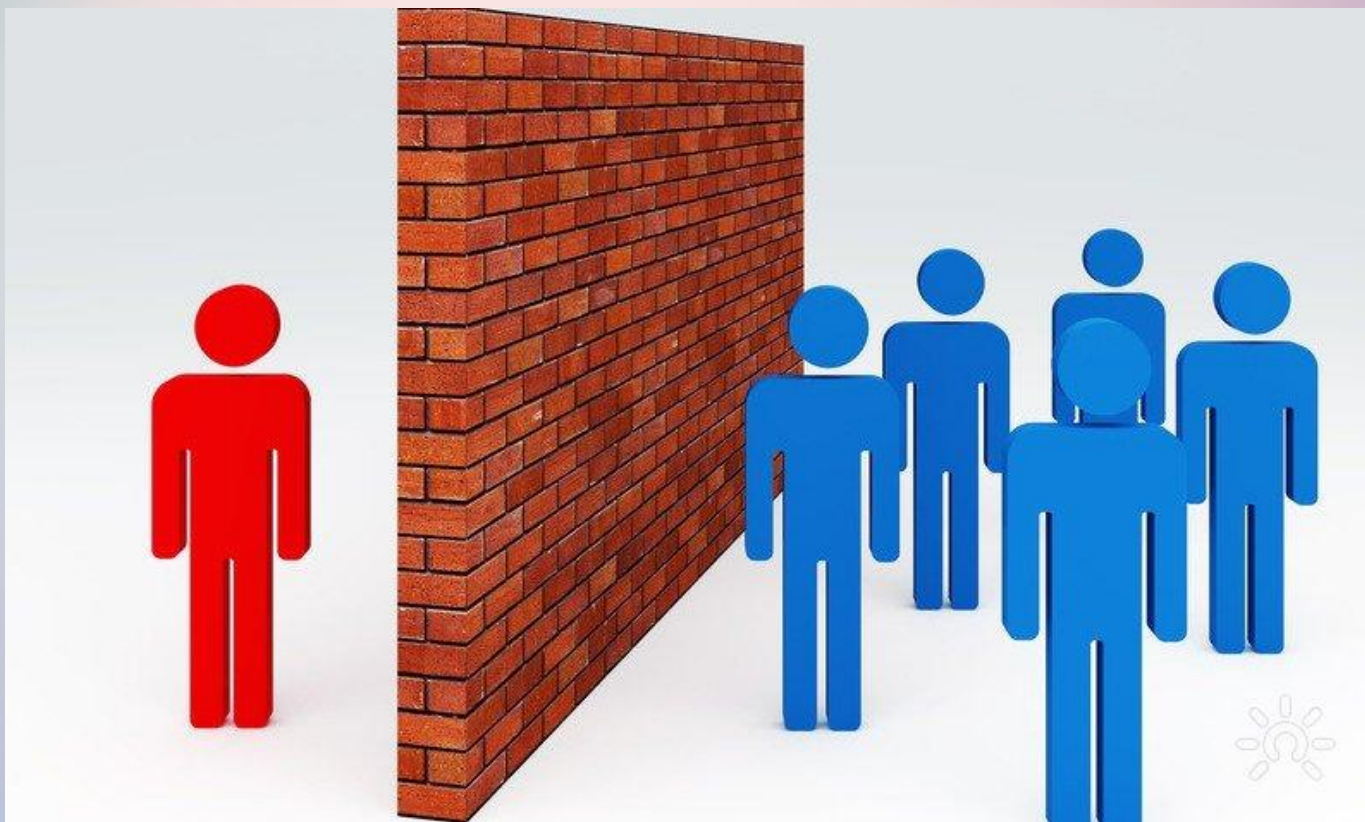
Барьеры, связанные с коммуникативными особенностями участников взаимодействия, имеют социальный или психологический характер. Они могут возникать через особые социально-психологические отношения, которые сложились между партнерами (антипатия, недоверие и т.п.), а также через своеобразный «фильтр» доверия или недоверия. Причем фильтр действует таким образом, что абсолютно истинная информация может стать неприемлемой, а ошибочная, наоборот, приемлемой.



Фильтрование. Фильтрация — распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно. Например, учителя могут скрывать свои конфликты с подростками от директора или ученики «утаивать» нежелательную информацию от учителей. Причина такого фильтрования понятна: направление вверх несет контрольную функцию, если нежелательная информация доходит до администрации, та на ее основе принимает решения, связанные с наказанием.



Индивидуальные барьеры: проблемы, связанные с индивидуальными особенностями мышления и деятельности, которые могут определяться физическими недостатками, болезнями, и проблемы, связанные с личными коммуникативными навыками в получении и передаче информации, которые могут определяться неумением слушать, плохим вниманием при чтении и психологическими особенностями и состоянием.



Барьер установки. Собеседник может обладать негативной установкой по отношению к организации, представителем которой вы являетесь, или лично к вам. При наличии неприязни со стороны собеседника, следует отнестись к ней как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение или неадекватное поведение партнера не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.



Барьер психологической защиты. Выстраиваемая психологическая защита — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.



Барьер характера. У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.



Избирательное слушание. При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение («Все курят и ничего»). Сообщение, которое противоречит уже сложившимся представлениям, либо игнорируется, либо искажается так, чтобы оно соответствовало собственным представлениям. Иными словами, если мы слышим только то, что мы хотим услышать, то наша реальность не будет нарушена.



Различие статуса. Образовательные учреждения зачастую используют различные статусные символы (декан, завуч, профессор, доцент и т.д.) для подчеркивания различия статуса. Такие различия статуса могут восприниматься обучаемыми как угрозы и препятствовать неформальному общению. В результате на верхних уровнях организации практически отсутствует обратная связь, в общении с обучаемыми возникает дистанция, что способствует развитию командного стиля работы, жесткости, самоуверенности.



Правила

- Не приступать к передаче идеи до тех пор, пока она не станет до конца понятна самому себе.
- Правило «постоянной готовности к непониманию» и допущения за исполнителями «права на непонимание». Люди часто заблуждаются, считая, что их нельзя не понять. Однако многообразие «барьеров» часто приводит к неполному и неточному пониманию.
- Правило конкретности. Не следует употреблять двусмысленные, расплывчатые выражения и слова, перегружать сообщения профессионализмами.
- Правило контроля за невербальными сигналами. Необходим контроль за мимикой, жестами, интонацией, позой.
- Правило адресата. Надо стараться говорить на языке собеседника, учитывая его уровень — жизненный, профессиональный, культурно-образовательный.
- Правило «собственной неправоты». Необходимо допускать ошибочность личной точки зрения.
- Правило активного и конструктивного слушания, правило обратной связи.



- Следует научиться понимать себя (чувствовать в какой именно момент начинает выстраиваться барьер) и других (видеть их поведение и распознавать чужие барьеры).
- Постараться создать комфортную атмосферу во время общения. Если замечаете что та или иная тема вызывает столкновение характеров и мнений лучше переключиться на что-то более оптимистичное, легкое и непринужденное.
- Активное использование чувства юмора всегда помогает расслабиться и способствует веселому диалогу.
- Слишком импульсивным личностям стоит немного контролировать свою громкую речь и активную жестикуляцию.
- Посещение социально-психологических тренингов.

