

Содержание:

Введение

Актуальность исследования. Совместная деятельность людей основывается на обмене идей, взглядов, представлений, знаний, предложений, так как для достижения поставленных целей требуется эффективный обмен информации. Без участия коммуникационных процессов деятели не сумеют работать вместе, формулировать идеи и способы их достижения. Однако, коммуникация – сложный процесс, строящийся из взаимных шагов, каждый из которых позволяет нашим мыслям и идеям быть понятыми другим лицом.

Барьерами коммуникации называются препятствия на пути к эффективной коммуникации, которые вызывают естественные, социальные и психологические факторы, возникающие в процессе коммуникации.

Люди являются элементами коммуникации, они сложные и чувствительные «получатели» информации, имеющие желания и чувства, жизненный опыт. Информация, которую они получают, способна вызывать разнообразную внутреннюю реакцию, усиливающую, искажающую или полностью блокирующую посланную им информацию.

Правильное восприятие информации по большому счёту зависит от коммуникативных барьеров, которые могут присутствовать либо отсутствовать. Если барьер появляется, то информация искажается или теряет первоначальный смысл, а в некоторых случаях получатель и вообще ей не получает.

Барьеры коммуникации делают больше психологическую дистанцию между партнерами, способны уменьшать уровень взаимопонимания, взаимодоверия и, как результат, эффективность процесса общения.

Цель исследования состоит в изучении особенностей коммуникативного поведения в организации.

Объект исследования – коммуникации.

Предмет исследования - барьеры на пути эффективных коммуникаций.

Задачи:

- 1.Изучить сущность коммуникации.
- 2.Определить виды коммуникаций.
- 3.Рассмотреть сущность появления барьеров в коммуникациях.
- 4.Охарактеризовать коммуникативные барьеры и их виды.

Методы исследования: обобщение, сравнение, анализ, исследование научной и специальной литературы, синтез, логический подход к оценке явлений.

Структура курсовой работы базируется на задачах и логике исследования и содержит введение, две главы, заключение и список литературы.

Глава 1. Коммуникативное поведение в организации

1.1. Сущность коммуникации

Термин «коммуникация» происходит от латинского «communis», означающего «общее»: передающий информацию пытается установить «общность» с получающим информацию. Отсюда коммуникация может быть определена как передача не просто информации, а значения или смысла с помощью символов[1].

Коммуникациям отводится важное место в организации по причине их огромного влияния на индивида и группы. Сложность коммуникационного процесса определяется наличием нескольких взаимосвязанных и взаимозависимых этапов, необходимых для того, чтобы мысли одного индивида были понятны другим.

Коммуникации – это процесс передачи информации от одного человека к другому, важный способ доведения идей, мыслей, фактов, ценностей индивида до остальных людей[2].

Целью коммуникации является точное понимание принимающей стороной отправленного сообщения. Участие в коммуникации всегда принимают, как минимум, два лица: отправитель и получатель.

Отправитель – это индивид (сотрудник), который имеет конкретные намерения, идеи и цель коммуникации. Получателем является индивид, который воспринимает сообщение получателя. В этом проявляется двусторонний характер коммуникативного процесса, представляющего собой способ достижения получателя сообщения отправителя.

Этапами коммуникационного процесса являются:

1. Зарождение идеи, которая должна быть передана получателю отправителем.
2. Кодирование – шифрование идеи через подходящие слова, диаграммы, другие символы, используемые для передачи информации.
3. Непосредственно передача сообщения.
4. Получение – восприятие сообщения получателем.
5. Раскодирование сообщения.
6. Принятие или отвержение сообщения получателем.
7. Использование полученной информации. Это может быть выполнение задачи, сохранение информации или иные действия. Данный шаг можно назвать решающим в коммуникации и ответственность за его реализацию лежит на адресате.
8. Обратная связь – реакция на полученную информацию.

Коммуникации в организации могут классифицированы ряду параметров:

- по субъекту и средству коммуникаций: межличностные коммуникации или коммуникации посредством информационных технологий или технических средств;
- по форме общения коммуникации могут быть вербальными и невербальными;
- по каналу общения: формальные и неформальные коммуникации;
- по организационному признаку коммуникация может быть вертикальной, горизонтальной, диагональной;
- по направлению общения коммуникации могут быть нисходящими и восходящими.

Итак, коммуникации в организационном контексте включают взаимодействие между людьми. Внутренние коммуникации играют особую роль в групповой динамике. Без коммуникаций нет общения, обмена информацией, а без этого не может быть и группы. Таким образом, коммуникации выступают как определяющее условие для формирования группы и ее жизнедеятельности.

Коммуникация предоставляет средства для выработки и исполнения решений, осуществления обратной связи и корректировки целей и процедур деятельности организации в соответствии с требованиями ситуации. Поэтому и менеджеры и исполнители должны понимать основные концепции и способы применения коммуникационных технологий и быть способными принимать важные решения относительно их использования.

1.2. Виды коммуникаций

Используя различные виды коммуникаций, люди обмениваются находящимися в их распоряжении фактами. Подобное направление имеют социальные и массовые, маркетинговые и невербальные, деловые и многие другие типы общения.

В процессе разговора люди могут занимать по отношению к своему собеседнику различные позиции. Именно поэтому характеристика вида коммуникации будет зависеть от того, какие роли выбирает для себя человек. Так, диктатор не может не обращаться со всеми свысока. Его высказывания отличает командный тон, бескомпромиссные решения и издаваемые приказы. Что касается его собеседника, то для создания идеальной пары он должен быть податливым, подчиняющимся, тихим и поддающимся влиянию[3].

Если же люди меняют свои позиции или не стремятся играть отведенную им роль, то в таком случае в процессе беседы непременно возникают споры. Используя различные виды коммуникаций, люди в общении подстраиваются один под другого. Так, один и тот же человек с одними собеседниками разговаривает командным голосом, с другими он дружелюбен, а с третьими предпочитает и вовсе молчать. Все дело именно в том, каков он, этот второй человек. В том же случае, если кто-то общается со всеми людьми одинаково, то собеседники будут подстраиваться под него.

Люди постоянно обмениваются между собой той или иной информацией. Подобный процесс и является коммуникацией, которая подразделяется на различные виды,

то есть способы, применяемые людьми при взаимодействии между собой. Происходит подобная передача фактами на уровне обмена установками и чувствами, представлениями и мнениями, взглядами и идеями с использованием невербального и вербального пути.

К видам коммуникации относятся[\[4\]](#):

1. Организационные, в том числе внешние и внутренние, неформальные и формальные, а также горизонтальные.

2. Межличностные, которые бывают суггестивными и убеждающими, познавательными и экспрессивными, а также ритуальными.

Все эти виды коммуникаций отличаются друг от друга тем, какой информацией обмениваются люди, какие они преследуют цели и какие при этом выбирают роли.

При самом общем делении путей передачи информации от человека к человеку из них выделяют вербальные и невербальные. Эти виды коммуникаций используют отличные друг от друга знаковые системы. Именно поэтому столь непросто описать сам процесс передачи информации, который характеризует многообразие используемых сигналов.

Выделяют три вида межкультурной коммуникации. Среди них вербальная, невербальная, а также паравербальная[\[5\]](#).

Под вербальной коммуникацией мы понимаем передачу информации словами. Это процесс, при котором один человек говорит, а второй его слушает. Что касается невербальной коммуникации, то она происходит благодаря существованию системы знаков, носящей название «оптикокинетическая». В этом случае уместными будут являться пантомимика, мимика и различные жесты.

Если анализировать основные виды коммуникации, процессы коммуникации невербального типа отличаются тем, что при их осуществлении уместен различный тон и интонация, а также происходит контакт между собеседниками глазами. Подобный способ общения дает возможность внешнему выражению внутреннего мира человека, а также указывает на его уровень личностного развития.

При паравербальной коммуникации одновременно используются звуковые сигналы, которые сопровождают речь человека и приносят в нее некие дополнительные значения. При этом смысл сказанного меняется исходя из интонации говорящего, тембра и ритма его голоса, а также от логических и фразовых ударений.

Вербальные коммуникации люди используют практически каждую минуту своей активной жизни. Ведь каждый из нас постоянно обменивается с друзьями и коллегами информацией, кого-то поучает, выслушивает чьи-то мысли т. д. Подобное слушание, а также говорение и понимается под вербальной коммуникацией.

Средствами подобного вида общения являются слово, речь и язык. Последний из них служит средством передачи информации с давних времен. Язык - один из самых основных инструментов различных видов коммуникации[6]. Слова же в этом случае являются знаковыми символами, обладающими одновременно несколькими значениями. Также вербальная коммуникация невозможна без различных форм речи. А именно устной и письменной, внешней, внутренней и т. д. С помощью речи человек кодирует определенную информацию. Только после этого она подлежит передаче собеседнику.

К видам речевой коммуникации относят устную и письменную форму общения между людьми. Помимо этого, в зависимости от того или иного развития событий, передача информации может иметь признаки монолога или диалога. Чаще всего в повседневной жизни мы сталкиваемся со вторым из этих видов вербальной коммуникации. При этом диалог может иметь различную форму. Так, он бывает[7]:

- фактическим, когда обмен информацией с собеседником имеет целью только поддержку разговора и не предполагает выслушивания ответа;
- информационным, представляющим собой активный процесс обсуждения какой-либо темы;
- исповедальным, который является доверительным видом диалога, служащим для выражения глубоких переживаний и чувств.
- дискуссионным, возникающим при возникновении противоречий в точках зрения.

Не так часто, как с диалогами, мы можем встретиться в повседневной жизни с монологами. Они, как правило, имеют место при произнесении доклада или лекции.

К основным видам коммуникаций вербального типа, помимо речи, относят также разговор - это обмен знаниями, мыслями и мнениями с помощью звуковых символов. В данном процессе задействуется двое и более людей, общение которых происходит в непринужденной обстановке. Только в определенных случаях

используется подобный тип коммуникации. И виды информации, и освещение проблемы, и пояснение какого-либо вопроса в этом случае представлены в неформальной обстановке.

Несколько иное направление характерно для собеседования. Оно также относится к вербальным видам коммуникации, и функции его состоят в передаче информации, касающейся общественных, научных или профессиональных вопросов.

Общение людей может происходить и с помощью диспута. Этот вид вербальной коммуникации является спором на общественно важные, а также научные темы. Жесткие рамки диспута ограничивают общение между людьми. В вербальных коммуникациях различают также дискуссию. Она, как и диспут, относится к публичной форме передачи информации, но при этом для нее важен конкретный результат. Во время дискуссии происходит обсуждение различных мнений по поводу поднятого вопроса и имеет место предъявление людьми своих позиций и точек зрения. Результатом подобной коммуникации должно стать решение поставленной проблемы.

Еще один вид вербальной передачи информации – спор. Он представляет собой противостояние мнений, выражающихся в словесной борьбе между людьми, каждый из которых отстаивает свою точку зрения.

Невербальные коммуникации - подобный вид передачи информации является общением без слов. В этом случае важным становится то, как человек при разговоре держит спину, каковы его взгляды, позы, мимика и жесты, а также на каком расстоянии он расположился от своего собеседника.

Смысл речи, которую произнес человек, может меняться в зависимости от того, с какой интонацией им была произнесена та или иная фраза, а также какой тембр голоса был использован для передачи звуковых символов. Исходя из этого, становятся понятны эмоции собеседника, его уверенность или неуверенность и т. д. [8]

Подобные средства относятся к паравербальным. Они включают в свой перечень совокупность тех звуковых сигналов, которые сопровождают устную речь и позволяют увидеть в ней дополнительные значения. Примером паравербальных коммуникаций может служить произнесения фразы с вопросительной интонацией, с сарказмом, с юмором, с отвращением и т. д. То есть в этом случае информация от человека к человеку передается благодаря голосовым оттенкам, которым в языках

различных народов придается определенный смысл. При такой речи любое произнесенное слово никогда не станет нейтральным. Причем то, как скажет человек, порой становится более значимо, чем то, что он скажет.

Благодаря чему происходит действие паравербальных коммуникаций? Подобный тип передачи информации использует механизм ассоциаций человека. Именно благодаря ему наш интеллект восстанавливает факты, полученные в прошлом, сравнивая с теми, которые имеются в настоящее время. Эффект произносимой в ходе паравербальной коммуникации фразы достигается благодаря созданию говорящим общего информационного поля взаимодействия. Последнее и позволяет собеседнику понять своего партнера.

Вывод по 1 главе

Эффективная межличностная коммуникация в силу ряда причин очень важна для успеха в управлении.

Во-первых, решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей (начальник с подчиненным, подчиненные друг с другом) в рамках различных событий. Во-вторых, межличностная коммуникация, возможно, является лучшим способом обсуждения и решения вопросов, характеризующих неопределенностью и двусмысленностью.

Глава 2. Барьеры в межличностных коммуникациях

2.1. Сущность появления барьеров в коммуникациях

В широком смысле слова понятие «барьеры» обозначает проблемы, возникающие в процессе взаимодействия представителей разных культур, которые мешают их взаимопониманию, снижают его эффективность и могут привести к возникновению конфликтных ситуаций.

Человек, являясь элементом коммуникации — это сложный и чувствительный «получатель» информации, имеющий свои желания и чувства, жизненный опыт[9].

Полученная информация им может вызвать внутреннюю реакцию разного рода, которая, может усилить, исказить или полностью заблокировать ему посланную информацию. Адекватность информационного восприятия зависит во многом от наличия или отсутствия коммуникативных барьеров в процессе общения. В случае появления барьера информация искажается или же теряет свой изначальный смысл, а иногда вообще к получателю не поступает.

Первый общий принцип коммуникации гласит, что невозможно достигать эффективное общение по причине барьера субъективной интерпретации смысла информации. Этот барьер появляется по той причине, что все полученные сообщения проходят сквозь личный опыт партнера по общению, его образования, происхождения, знаний, склонностей, предубеждений, надежд, страхов, симпатий и антипатий, желаний и ожиданий в тот момент, когда происходила передача информации. В итоге человеком слышится не то, что сказали, а то, что, как ему кажется, было сказано. Человек, который пытался донести информацию, верит, что если он хорошо представляет, о чём он хочет сказать, и передает это другим, то его слова будут поняты адресатом с тем же смыслом, который он в них вкладывал. Для того, чтобы разрушить этот барьер, необходимо постоянно уточнять то, как другой человек понял смысл сказанного.

Второй общий принцип коммуникаций гласит, что барьером коммуникации часто выступает психологический феномен восприятия самого коммуникатора и отношения к нему. Если коммуникатор вызывает чувство недоверия или неприязни, то оно транслируется и на информацию, которую он сообщает. В этом случае, информация не будет восприниматься как значимая. Авторитет коммуникатора в глазах партнёра играет важную роль для возникновения барьера. Если авторитет высокий, то преград на пути к успешной коммуникации и усвоению информации будет меньше, и наоборот, низкий авторитет вызывает нежелание прислушиваться к его мнению.

Различия в восприятии одних и тех же стимулов могут быть противоположны диаметрально.

Примером искаженного восприятия действительности являются фобии – это иррациональный этап страха. Они могут возникать на пустом месте, из ничего, помимо воли и без видимой на то причины. На человека наваливается тот всепоглощающий ужас, который его заставляет совершать неадекватные действия и поступки. При этом, человек понимает, как глупо он себя ведет, и что спокойствие окружающей ситуации не располагает нисколько к радикальным

действиям с его стороны, но поделаться с собой ничего не может. Врачи называют это панической атакой, а эти люди абсолютно нормальны, которые во остальном находятся в полной гармонии с миром. Данное заболевание не вызывает изменений личности, как к примеру, шизофрения, помимо этого, больные фобиями не страдают прочими типами расстройств психики. Это в большей степени не психические, а психологические расстройства, определенная реакция человека на повышенное давление внешней среды.

По мнению исследователей, во время приступа, несмотря на все разнообразие страхов, на самом деле людей пугает только две вещи – страх смерти и же страх выглядеть нелепо на людях, терять сознание, кричать и т. д. Сегодня насчитывается около 400 видов фобий. Наиболее часто встречается агорафобия, представляющая собой страх открытого пространства и людных мест. Одна из ее разновидностей – боязнь общественного транспорта. На втором месте обычно выделяют клаустрофобию – страх замкнутого пространства, проявляющуюся как боязнь ездить в лифтах, оставаться дома одному. На третьем месте - страх нападения.

Восприятие определяет то, испытывает ли человек потребности, и каковы в данной ситуации ожидания его[10].

Фактически все то, что в действительности происходит, влияет на поведение лишь в той мере, в какой самим человеком это воспринимается.

Например, если менеджер организации желает мотивировать персонал для достижения организационных целей, то ограничиваться только созданием поощряющих условий он не должен. Обязательно следует сообщить работникам, что желаемое поведение позволит им удовлетворить их индивидуальные потребности. Без адекватного восприятия таких сообщений персонал никогда не будет себя вести соответствующим образом. Отрицательное восприятие менеджмента является одной из причин серьезных трудностей во всех переменах, пусть объективно они даже для работников полезны.

Один из барьеров может возникнуть из-за конфликта между сферами компетенции и ключевыми суждениями индивидов –получателя и отправителя. Одна и та же информация людьми часто интерпретируется по-разному в зависимости от их опыта.

Расхождения в базовых суждениях – причина избирательного восприятия информации в зависимости от потребностей, круга интересов, эмоционального

состояния и окружения. Отметим важность данной характеристики при информационном обмене. Очевидно, что во многих случаях люди принимают только часть информации, которая до них дошла из-за барьеров в восприятии. При этом информация, которая вступает в противоречие с опытом или усвоенными ранее понятиями, часто воспринимается не полностью, или искажается в соответствии с усвоенными понятиями или имеющимся опытом.

Другой барьер определяется социальными установками людей. Установки оказывают влияние на поведение и восприятие смещается. Если человек имеет отрицательный опыт взаимодействия с некоторыми людьми или организациями, то это значит, что на коммуникационный процесс повлияла установка людей. Коммуникационный климат может формироваться в зависимости от отношений друг к другу партнеров в информационном обмене. От позитивного или негативного окрашивания ощущений, возникающих при этом, зависит стиль общения и частота контактов в будущем. Если менеджер в отношениях с другими не создает позитивной атмосферы, то это ведет к снижению обмена информацией, может привести к антагонизму, недоверию и самозащите. Установлено, что чем открытость участвующих в обмене информацией выше, тем удовлетворение от контакта весомее.

2.2. Коммуникативные барьеры и их виды

Помимо описанных выше барьеров коммуникации выделяют ряд коммуникативных барьеров[11]:

1. Барьеры социально-культурных различий между партнерами по общению. Социальные, религиозные, политические и профессиональные различия могут привести к разной интерпретации того или иного понятия и идеи в передаваемом сообщении.

2. Барьеры непонимания обычно включают в себя фонетический, стилистический, семантический и логический барьер.

Фонетический барьер напрямую связан с недостатками речи, среди которых[12]:

-слишком тихая речь, которая вызвана сочетанием волнения и неправильного дыхания, при этом уже на расстоянии нескольких метров плохо слышно. Если сообщение особой важности не представляет для собеседника, то он и слушать не

будет. Но если партнер по общению достаточно заинтересован, то очевидна вероятность неправильного понимания;

-слишком быстрая речь: коммуникатор свое сообщение барабанит, затрудняет слушателям особенно при чтении текста следить за мыслью;

-заметные паузы: «ну», «э...э», «известно»;

-слишком монотонная речь, которая внимание усыпляет;

-проглатывание слов: затихание в конце предложения голоса приводит к тому, что слушателям услышать каждое слово труднее, что риск ошибки повышает.

Семантический барьер непонимания обычно связывают с различиями для участников общения в системах значений. Это более общая проблема, чем проблема жаргона и сленга. Зачастую непонимание возникает вследствие того, что одному и тому же слову придаются различные значения и возникает спор, который не имеет объективного основания, а связан с разным пониманием смысла. Чтобы в этом убедиться, можно спросить нескольких человек, кто такой идеалист.

Некоторые скажут, что это человек с идеалами, а остальные — что он является сторонником идеализма. Будут правы и те и другие, поскольку слова многозначны, а тезаурусы у участников общения различные. Необходимо постоянно уточнять, какое значение вкладывает собеседник в то или иное понятие.

Стилистический барьер непонимания разрушает нормальную межличностную коммуникацию и возникает при несоответствии ситуации общения и стиля речи коммуникатора или актуального психологического состояния партнера по общению и стиля речи. Так, научный стиль речи в рабочей аудитории неуместен, а официальный деловой стиль речи — в доверительной беседе.

Логический барьер непонимания может возникать в случаях, когда предлагаемая коммуникатором логика рассуждения, его партнеру по общению кажется неверной, противоречит ему присущей манере доказательств или слишком для него сложна. В психологическом плане это свидетельствует о существовании множества логик и логических доказательных систем. Многие выделяют «мужскую» логику, соответствующую в основном формальной логике, начало которой заложено еще Аристотелем, и «женскую» логику, которая не совпадает с ней, но логична по-своему.

Эмоциональные барьеры возникают в случаях, когда, получив от коммуникатора информацию, человек занят больше своими чувствами или предположениями, нежели чем реальными фактами[13]. Слова имеют сильный эмоциональный заряд, иногда даже говорят об энергии слова. Они рожают ассоциации, вызывающие реакцию на уровне эмоций. Для преодоления данного барьера применяется ряд психотехник, одна из которых — очищенный от эмоций, пристрастий, амбиций взгляд на ситуацию, когда человек видит то, что перед ним и воспринимает то, что говорится.

Личностный барьер – это коммуникативная помеха, порождаемая эмоциями человека, его системой ценностей или неумением выслушать собеседника. Зачастую они могут возникнуть из-за разницы в образовании, поле, расовой принадлежности, социальном статусе.

Физический барьер – это коммуникативная помеха, возникающая в материальной сфере коммуникаций. Это может быть неожиданно появившийся шум, заглушающий голос собеседника, расстояние между людьми, стена или статическая помеха.

Языковой барьер – коммуникативный барьер, возникающий по причине языковых различий между отправителем и получателем.

Организационный барьер – коммуникационная помеха, обусловленная характеристиками самой организации: количество звеньев, взаимосвязи между ними, распределение обязанностей и прав, ответственности и т.п.

Культурный барьер – коммуникативная помеха, возникающая из-за культурных различий между отправителем и получателем, незнания национальных традиций, обычаев, норм, системы ценностей и т.п.[14]

Стилистический барьер - ему под силу разрушить нормальную межличностную коммуникацию. Он появляется, когда стиль речи коммуникатора не соответствует ситуации общения или стилю речи и теперешнему психологическому состоянию партнера по общению. Так, наукообразный стиль речи неуместен в рабочей аудитории, или официально деловой стиль речи – в ситуации доверительной беседы.

К психологическим барьерам межличностного общения относятся все осознаваемые и неосознаваемые трудности и препятствия, возникающие между индивидами, которые вступают друг с другом в психологический контакт. В этой

ситуации нужно заметить, что эти препятствия и трудности иногда осознаются, а иногда и не осознаются самими участниками коммуникаций. Степень и характер их осознания также бывают разными.

Барьеры отношений являются психологическим феноменом, который появляется между участниками в ходе общения. Это может быть чувство неприязни, недоверия к самому партнеру, которое распространяется и на информацию, которую он передаёт. В случае, когда партнеры настроены по отношению друг к другу доброжелательно и с симпатией, то барьеры отношений не возникают, а непонимание всегда получается преодолеть. Людям свойственно больше доверять информации, которая поступает от приятных им других людей.

Барьер отрицательных эмоций. Эмоции являются субъективной реакцией человека на воздействие внутренних и внешних раздражителей, проявляющейся в виде удовольствия и неудовольствия, смелого порыва, страха, интереса. Не все эмоции являются препятствиями в общении, но существуют такие эмоции, в результате которых получается такой результат. Эмоциональные барьеры появляются в результате устойчивых отрицательных эмоций. К таким эмоциям относятся страдание, гнев, отвращение, презрение, страх, стыд, вина и плохое настроение в целом.

В соответствии с этими эмоциями можно выделить личностные барьеры отрицательных эмоций. К ним относятся следующие барьеры:

Барьер страдания. Этот барьер общения обычно вызван трагическими событиями, физической болью, сильно заниженной самооценкой, неудовлетворенностью своим социальным статусом и т.п. В результате происходит снижение как уровня общительности человека, который переживает страдания, так и тех, кто вступает с ним в контакт.

Барьер гнева. Этот барьер особенно сложен в преодолении, поскольку гнев вызывает действия, которые препятствуют нормальному общению, оскорбления и т.д. Гневу под силу удвоить физическую и психическую энергию: чем он сильнее, тем человек активнее пользуется им в словах или агрессивных действиях.

Барьер отвращения и брезгливости. Этот барьер появляется по причине нарушений другими людьми простых норм этики поведения или по причине «гигиенического неприятия» другого человека. Необходимо отметить, что окружающие быстро перестают обращать внимание на физические дефекты, но это не работает по отношению к гигиеническим отклонениям. Именно с этим отклонением они не в

состоянии бороться, поэтому надолго запоминает его, что влечёт за собой твёрдый барьер в общении.

Барьер презрения. Он похож на барьер отвращения. Ему свойственно ограничивать контакты с человеком, который вызывает негативные эмоции. Презрение у людей чаще всего вызывают аморальные поступки человека, его предрассудки, отрицательные черты характера (трусость, скупость), предательство и т.д.

Барьер страха. Этот барьер можно назвать одним из самых труднопреодолимых барьеров в общении между людьми. С человеком, который выступает в качестве источника страха, ни в коем случае не хочется контактировать: его всячески избегают, пытаются не оставаться с ним наедине, не встречаться, не попадаться ему на глаза.

Барьер стыда и вины. Такой барьер появляется, когда осознаётся неуместность происходящего события как реакции на критику, неумеренной похвалы, лести, ухаживания, из страха казаться неловким или быть замеченным, выполняющим какое-либо действие, или от сознания глубокой вины перед кем-либо и т.д.

В таких ситуациях люди краснеют, у них изменяется голос, они отводят в сторону взгляд от партнера по общению или же опускают их, стараются уйти от контакта.

Барьер плохого настроения. Плохое настроение часто является источником конфликта. Такое эмоциональное состояние оказывает влияние на партнера, препятствует его желанию общаться.

Причинами возникновения служебных конфликтов являются:

-уровень эмоциональной уравновешенности у людей, которые заняты административной работой, намного ниже среднестатистического, а с возрастом уменьшается ещё больше;

-плохое настроение руководителя сильно ухудшает настроение подчиненных.

Эмоциональные барьеры появляются и тогда, когда при получении информации от коммуникатора, человек в большей степени занимается своими чувствами и предположениями, чем реальными фактами[15].

Важным является не только знать основные барьеры коммуникации, но и научиться успешно их преодолевать.

Вывод по 2 главе

В случае, когда получатель сообщение получает и пытается провести его декодировку, помешать пониманию могут различные помехи или барьеры, возникающие не только в физическом окружении, но и в эмоциональной сфере. Помеха может сделать коммуникацию невозможной: через нее может «просочиться» лишь часть информации или же получатель неверно интерпретирует суть сообщения.

Коммуникативный барьер – это коммуникативная помеха, препятствие, любое вмешательство в процесс коммуникации различных его участках, искажающих смысл сообщения.

Заключение

Процесс коммуникации предполагает передачу информации с целью взаимодействия между различными субъектами коммуникации по разным каналам связи и при помощи различных коммуникативных средств. Этот процесс реализуется в различных формах в зависимости от числа участников, используемых стратегий, коммуникативных целей и т. д.

Коммуникация, под которой в широком плане понимаются способы общения, позволяющие передавать и принимать разнообразную информацию, является объектом изучения многих наук. В последнее время изучение коммуникаций становится все более актуальной проблемой для различных научных дисциплин.

Барьеры коммуникации или коммуникативные барьеры это психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов, или препятствующие взаимопониманию или взаимодействию между индивидами.

Барьеры общения могут быть связаны с характерами людей, их стремлениями, взглядами, речевыми особенностями, с манерами общения. В реальной жизни люди очень редко бывают верно «услышаны» другими. Это связано с тем, что в культурах многих народов прививаются такие, социально одобряемые качества личности как: целеустремленность; настойчивость в достижении своих целей; конкурентоспособность, способность к лидерству. Эти качества мало дополняются развитием других качеств, необходимых для эффективного взаимодействия с другими людьми, таких как способность и умение слушать и понимать другого

человека. Поэтому в реальной жизни большинство из нас испытывает хронический дефицит искреннего слушания со стороны других людей.

Такие качества человека, как целеустремленность, настойчивость в отстаивании своей точки зрения, оказании воздействия на людей и достижении своих интересов и целей при взаимодействии с ними принадлежат к числу неотъемлемых социально одобряемых качеств человека в современном мире. Однако форма отстаивания своих интересов очень часто препятствует, а не способствует их реализации и приводит к возникновению психологических барьеров, конфликтов и других отрицательных последствий. И происходит это потому, что, исходя из конкретных условий своей жизни, многие люди быстрее приобретают навыки и привычки защитно-агрессивного поведения, как неэффективного заместителя директивного общения. Закрепляясь, они становятся достаточно устойчивыми чертами личности человека и типичными особенностями его коммуникативных качеств.

Жизнь сталкивает нас с разными людьми. И очень редко дарит тех, в общении с которыми барьеры не возникают. Поэтому следует быть снисходительными к проявлениям некоммуникабельности и уметь делать общение бесконфликтным. Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

В заключение хотелось бы сказать еще об одном важном правиле коммуникации, способствующем преодолению барьеров общения, – «Думайте о взаимной выгоде!» Взаимодействие будет наиболее эффективным, если оба партнера по коммуникации получат выигрыш от общения.

Список литературы

1. Битянова М.Р. Социальная психология: учебное пособие. - СПб.: Питер, 2018. - 368 с.
2. Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д. Психология межличностных коммуникаций. СПб., Питер, 2017. — 320 с.
3. Гавра Д. Основы теории коммуникации. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Д. Гавра. - СПб.: Питер, 2017. - 288с.

4. Голубкова О. А. Организационное поведение: теория и практика / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. – СПб.: Отдел оперативной полиграфии НИУ ВШЭ, 2017. – 224 с.
5. Гутник Е.П., Шереметьева Е.В. Современные теоретические представления о коммуникативных компетенциях // Молодой ученый. — 2017. — №27. — С. 774-778.
6. Ковальчук Р.И. Культурные барьеры в процессе коммуникации и пути их преодоления. - ЮргТУ, Новочеркасск, 2017. - 129 с.
7. Новоселов И.Л. Социально-психологические условия преодоления коммуникативных барьеров среди военнослужащих // Молодой ученый. — 2017. — № 48. — С. 158-161.
8. Трунова А. Р. Научно-теоретические подходы к определению навыков коммуникации // Молодой ученый. — 2018. — № 30. — С. 76-79.
9. Халина К.Д., Капустина Т.В. Коммуникативные способности как фактор успешного общения // Молодой ученый. — 2017. — № 6. — С. 209-213.
10. Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. – СПб.: «Авалон», 2017. - 240с.

1. Халина К.Д., Капустина Т.В. Коммуникативные способности как фактор успешного общения // Молодой ученый. — 2017. — № 6. — С. 209. [↑](#)
2. Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. – СПб.: «Авалон», 2017. – С.26. [↑](#)
3. Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д. Психология межличностных коммуникаций. СПб., Питер, 2017. — С.59. [↑](#)
4. Халина К.Д., Капустина Т.В. Коммуникативные способности как фактор успешного общения // Молодой ученый. — 2017. — № 6. — С. 211. [↑](#)
5. Гутник Е.П., Шереметьева Е.В. Современные теоретические представления о коммуникативных компетенциях // Молодой ученый. — 2017. — №27. — С. 774. [↑](#)

6. Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. – СПб.: «Авалон», 2017. – С.46. [↑](#)
7. Гавра Д. Основы теории коммуникации. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Д. Гавра. – СПб.: Питер, 2017. – С.70. [↑](#)
8. Трунова А. Р. Научно-теоретические подходы к определению навыков коммуникации // Молодой ученый. — 2018. — № 30. — С. 78. [↑](#)
9. Халина К.Д., Капустина Т.В. Коммуникативные способности как фактор успешного общения // Молодой ученый. — 2017. — № 6. — С. 212. [↑](#)
10. Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. – СПб.: «Авалон», 2017. – С.78. [↑](#)
11. Трунова А. Р. Научно-теоретические подходы к определению навыков коммуникации // Молодой ученый. — 2018. — № 30. — С. 79. [↑](#)
12. Новоселов И.Л. Социально-психологические условия преодоления коммуникативных барьеров среди военнослужащих // Молодой ученый. — 2017. — № 48. — С. 158. [↑](#)
13. Новоселов И.Л. Социально-психологические условия преодоления коммуникативных барьеров среди военнослужащих // Молодой ученый. — 2017. — № 48. — С. 160. [↑](#)
14. Ковальчук Р.И. Культурные барьеры в процессе коммуникации и пути их преодаления. - ЮргТУ, Новочеркасск, 2017. - С.39. [↑](#)
15. Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д. Психология межличностных коммуникаций. СПб., Питер, 2017. — С.126. [↑](#)