

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ. СПОРТА И ТУРИЗМА»
ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ И ГУМАНИТАРНЫХ
ДИСЦИПЛИН

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Социальная психология»

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ПРОЦЕСС
СОЦИАЛИЗАЦИИ ЛИЧНОСТИ

Выполнил:

Студент 1 курса

группы 4341

Давыдова Анастасия Владимировна

Руководитель:

к. психол. н.,

доцент кафедры СЭиГД

Пайгунова Ю. В.

Казань 2015

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
ГЛАВА 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ	4
1.1 БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ КАК АСПЕКТ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ ЧЕЛОВЕКА	4
1.2 РОЛЬ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ	5
1.3 КЛАССИФИКАЦИЯ БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ	6
ГЛАВА 2. ВИДЫ БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ, МЕТОДЫ И ПУТИ БОРЬБЫ С НИМИ.....	9
2.1 КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ	9
2.2 СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОММУНИКАТИВНОГО БАРЬЕРА НЕПОНИМАНИЯ.....	11
2.2.1 ЛОГИЧЕСКИЙ БАРЬЕР	11
2.2.2 ФОНЕТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР	12
2.2.3 СЕМАНТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР	13
2.2.4 СТИЛИСТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР.....	14
2.3 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ	16
2.4 СОЦИАЛЬНО-НРАВСТВЕННЫЕ БАРЬЕРЫ.....	18
ГЛАВА 3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ .21	
3.1 МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА И ЕГО ЭТАПЫ.....	21
3.2 РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ	21
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	23
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	24
ПРИЛОЖЕНИЯ	25

ВВЕДЕНИЕ

Процесс общения присущ всем высшим живым существам, но в человеческом мире общение принимает наиболее совершенную форму, становится осознанным, опосредуется речью. В нашей жизни не может быть такого периода, когда бы мы не находились в общении, во взаимодействии с другими людьми.

Мы ежечасно окружены общением: в семье и в профессиональной сфере, в помещении и на улице; с постоянными собеседниками и малознакомыми людьми. Поэтому, для поддержания столь большого количества контактов нам необходимо выполнять всевозможные правила и условия. Они делают наше общение конструктивным, поддерживают наше собственное достоинство и субординацию по отношению к окружающим.

К несчастью, в продолжение беседы часто возникают затруднения, образуется непонимание. Соответственно, для нас нет более ответственной и важной задачи, чем стремиться к достижению конструктивного общения.

Появление барьеров порождает помехи для общения и индивидуальных лиц, и общественных групп в целом. Поскольку человек — как биологическое, так и социальное существо общение играет для него важную роль. Исходя из этого, можно с уверенностью заключить, что эта проблема имеет актуальность в наши дни.

В рамках исследования коммуникативных барьеров можно выделить следующие задачи:

- причинно-следственный анализ возникновения барьеров коммуникации
- классификация разновидностей коммуникативных барьеров
- изучение факторов, оказывающих влияние на барьеры общения
- способы преодоления коммуникативных барьеров

Далее сформулируем цель нашего исследования: раскрытие сущности коммуникативных барьеров и их роли в процессе социализации личности.

Для того, чтобы подробнее изучить барьеры коммуникации и их

влияние на процесс социализации человека, обратимся к главам нашей работы.

ГЛАВА 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ

1.1 БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ КАК АСПЕКТ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ ЧЕЛОВЕКА

Коммуникативные барьеры могут иметь социальный или психологический характер. В данной главе мы более подробно рассмотрим второй аспект.

Так как предмет социальной психологии — составляющая всего большого комплекса наук, занимающихся вопросами психологии, то он отталкивается от основополагающих теорий, разрабатываемых общей психологией.

Информационный обмен осуществляется не просто так, а с целью достижения определенных результатов, и поэтому он всегда имеет большое значение для говорящего и его собеседников.

Барьеры коммуникации возникают ввиду особых социально-психологических отношений, сложившихся между партнерами (недоверие, предвзятость, равнодушие и проч.). Они служат своеобразным «фильтром» коммуникации. Его действие весьма любопытно: порой абсолютно истинное утверждение оказывается неприемлемым, а ошибочные суждения, напротив, верными. [1]

С психологической точки зрения необходимо знать, в виду каких условий различные каналы связи могут блокироваться данным «фильтром». Важно также определить методы, улучшающие восприятие информации и уменьшающие роль «фильтра». Совокупность таких методов называется фасцинацией (от англ. Fascination — очарование). [10] Примером фасцинации служит музыкальное сопровождение беседы.

Как один из ключевых элементов общения, человек — это эмоциональный и непростой слушатель и оратор. У него свои особые чувства и переживания, опыт в жизни и работе. Когда он получает сообщение, он может испытать любую реакцию, ожидаемую или совершенно неожиданную. Такая реакция может как исказить или усилить информацию, так и

полностью заблокировать ее.

Таким образом, процесс общения более затрудняется по причине отрицательной коммуникативной установки и сложности выхода из нее, чем из-за пониженного (повышенного) уровня общительности.

1.2 РОЛЬ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Рассмотрим сущность коммуникативных барьеров и их роль в деятельности организации. Деловая беседа — одна из форм деловых отношений, часто применяющихся в бизнесе. Чаще всего под данной формой понимается устное или письменное общение двух и более участников коммуникации. Целью этого общения, в свою очередь, является решение каких-либо профессиональных вопросов, а также установление деловых взаимоотношений.

Среди важных функций профессионального общения — функция сохранения и поддержки контактов с деловыми партнерами, стимулирование бизнес-активности. Поэтому установление межличностных отношений также необходимо. [3]

К явлениям, усложняющим и затрудняющим процесс коммуникации в организации относятся и рассматриваемые нами барьеры общения, которые могут спровоцировать различные конфликты: от внутриличностных до межгрупповых. Помимо этого, они могут послужить причиной понижения уровня эффективности работы управляющих и других работников, оказать влияние на их психологическое, эмоциональное состояние. Поэтому нельзя не отметить очевидность важности борьбы с коммуникативными барьерами и их предотвращения. А для этого их нужно подробно исследовать:

- Социальные. Общение развито недостаточно по причине принадлежности собеседников к различным социальным группам и сферам деятельности
- Психологические. Образуются в связи с индивидуальными

психологическими чертами человека

- Барьеры восприятия. Являются следствием различия в интерпретации сообщения

- Организационные. Провоцируются большим количеством звеньев цепи общения, субординационными особенностями, халатным отношением руководства и т.п.

Также в организации могут возникнуть следующие проблемные ситуации:

- Работники к началу переговоров не обдумывают в достаточной мере цели и задачи

- Нет определенных рамок требований и программ действий

- Работник игнорирует интересы другой стороны и соблюдает лишь свои

- Неверное поведение (неумение слушать и др.)

- Работник некомпетентен в обсуждаемом вопросе и т.д. [7]

В организации основной показатель продуктивной работы — это успешность и корректность общения управляющих и персонала, кроме того успешность ведения бесед с клиентами и партнерами по бизнесу. Следовательно, неотъемлемый элемент эффективной работы — достижение понимания между работниками организации, содействие ему, а также поддержание особого комфорта (в коммуникативной области) для каждого в отдельности и всех в целом.

1.3 КЛАССИФИКАЦИЯ БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ

Структура общения характеризуется несколькими аспектами:

- Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами

- Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и

познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания

- Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). [2]

Относительно целей обмена информацией общение делится на биологические и социальное. Первое имеет большое значение для развития и сохранения организма (удовлетворение органических потребностей). А второе — необходимо для установления межличностных отношений и повышения личностного роста. [2]

Если массовые коммуникации — это различные случайные контакты не знакомых ранее участников коммуникации и разговоры, основанные на СМИ, то межличностные коммуникации чаще всего характеризуется наличием психологической близостью партнеров.

Микробарьеры — это особенные барьеры коммуникации, связанные с внешней средой. [9] При большой вариативности источников (печатные издания, конференции, ТВ), информации вокруг становится слишком много, возникает информационная перегрузка. В этой связи обесценивается содержание сообщения. Очень часто многие люди пользуются информацией ненадлежащим образом: пользуясь эксклюзивными данными, они используют их для собственной выгоды, иногда в ущерб окружающим.

Однако, действие коммуникативных барьеров противоречиво. Потому что данные барьеры являются результатом бессознательной защиты организма от воздействия излишней информации. Помимо отрицательной, они могут играть и положительную роль. Ведь в противном случае психика человека не могла бы справиться со столь большим потоком информации.

Можно подвести итоги: во время беседы осуществляются различные операции с информацией: обмен, интерпретация, восприятие, понимание, оценка; формируется положительное или отрицательное отношение к собеседнику. Коммуникативный процесс очень непростой и разносторонний, он требует конкретных умений. Эти навыки приобретаются и

совершенствуются день за днем, порой независимо от нас самих.

Эффективность общения имеет прямую зависимость от существования у собеседников коммуникативных барьеров. Под термином «коммуникативные барьеры» подразумеваются всевозможные факторы, разрушающие конструктивную беседу или даже вызывающие конфликтные ситуации. По причине действия этих барьеров сообщение изменяется или блокируется. Барьеры общения разнообразны и требуют определённого разрешения.

ГЛАВА 2. ВИДЫ БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ, МЕТОДЫ И ПУТИ БОРЬБЫ С НИМИ

2.1 КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

В многочисленных случаях коммуникативные барьеры образуются на стадии межличностного общения. На них влияют такие аспекты как индивидуальные особенности собеседников, их способность к перекодированию в словесную форму мысленных образов, степень внимательности во время беседы. [6]

Для более точной характеристики коммуникативных барьеров обратимся к классификации Б. Поршнева. Он выделяет следующие их формы: избегание, авторитет и непонимание.

Данные разновидности имеют между собой различия относительно степени прозрачности. Известно, что ввиду своей психологической природы коммуникативные барьеры — это механизмы защиты от излишней информации. И психологическая преграда, стоящая на пути такой информации, имеет разный уровень прозрачности. Первые два из перечисленных выше — барьеры, обеспечивающие предохранение от носителя информации. Третий же обеспечивает предохранение от сообщения как такового.

Барьер «избегание». Он практически непрозрачен. С его помощью человек словно убегает от ненужных разговоров и сообщений. Это можно сделать как физически, то есть не контактировать с возможным источником этой информации, так и с психологической стороны (забыть, уйти в себя во время разговора и др.). Иначе говоря, человек избегает разговор, а если же это не удастся, то он всеми усилиями пытается не воспринимать информацию: потеря внимания, визуального контакта и т.п.

Для преодоления данного барьера эффективным будет только управление вниманием аудитории или собеседника (две обязательные вещи — привлечь и удержать внимание). Для этого необходимо знать факторы:

- 1) Актуальность информации;

- 2) Важность информации;
- 3) Новизна информации;
- 4) Нестандартность подачи информации;
- 5) Неожиданность информации;
- 6) Интенсивность подачи информации;
- 7) Звучность голоса и его модуляция. [5]

Кроме того, для привлечения и удержания внимания используются различные приемы:

1) «Нейтральная фраза». Такая фраза не обязательно должна относиться к теме, но должна иметь ценность и смысл для слушающих.

2) «Завлечение». Заключается в особой (тихой, неразборчивой) форме речи, при которой слушателю приходится концентрировать внимание.

3) «Зрительный контакт». При таком контакте нужно обводить взглядом слушающих, останавливаясь на некоторых в отдельности.

4) «Изоляция». Используется при разговоре с отдельным собеседником. Также называется «тет-а-тет». Предполагает уединение, обособление от присутствующих.

5) «Навязывание ритма». Частая смена тона, скорости и формы речи.

6) «Акцентировка». Использование в речи формальных фраз.

Следующий — барьер «авторитет». Его действие заключается в обесценивании информации, поступающей в сознание. Это происходит в силу авторитетности говорящего и других причин.

В итоге поступающая информация оказывается незначительной. Произведя деление окружающих по авторитетности, чьи-то слова выслушиваются с вниманием, а чьи-то вовсе игнорируются. Для того, чтобы преодолеть такой барьер, необходимо заслужить авторитет у собеседника.

Барьер «непонимание». Заключается в искажении сознанием информации, порой до такой степени, что она становится неузнаваемой. Выделяется несколько вариантов этого барьера:

- 1) Фонетический (фонема - звук);

- 2) Семантический (семантика - смысловое значение слов);
- 3) Стилистический (стилистика - стиль изложения, соответствие формы и содержания);
- 4) Логический. [8]

Поскольку именно в вышеперечисленных вариантах барьеров заключается появление коммуникативных барьеров, нам необходимо рассмотреть их более подробно.

2.2 СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОММУНИКАТИВНОГО БАРЬЕРА НЕПОНИМАНИЯ

2.2.1 ЛОГИЧЕСКИЙ БАРЬЕР

Логический барьер может возникнуть в такой ситуации, где у партнеров не найден общий язык. Другими словами, каждый из нас видит окружающее его исходя из личной точки зрения. Часто она не совпадает с позицией других. В этом случае мы полагаем, что рассуждения собеседника противоречат логике, и поэтому не воспринимаем передаваемую информацию.

Не стоит также забывать о наличии «женской логики», «мужской» и «детской». Нередко это становится причиной непонимания.

Человеческие мысли возникают в силу его потребностей, отсюда следует, что они всегда индивидуальны. Притом, у каждой из них есть определенная мотивация, часто скрытая и ясная не всем, а только «автору». Поэтому необходима взаимная мыслительная деятельность слушателя.

Отметим, что наличие данного коммуникативного барьера отмечается у людей с различными формами мышления (абстрактное/образное). Также способность разных людей к анализу, сравнению, обобщению проявляется в разной степени: первый глубоко погружается в анализ, второй воспринимает информацию поверхностно и т.д. Именно на этой почве может возникнуть непонимание между партнерами.

К области логических барьеров относятся причины, приведенные ниже.

Они связаны с особенностями логики и культуры общения:

- неточности, витиеватость мыслительного процесса
- неверная интерпретация задуманного в речь
- логические противоречия
- несвязность мыслей, их разрывы
- произнесение жаргонизмов не к месту
- ошибочное толкование действий собеседника
- излишнее употребление слов на другом языке
- высокая скорость речи
- жесты, не соответствующие сообщению. [1]

В целях преодоления логического барьера используется метод «от партнера». То есть попытка уяснить для себя логические цепи и умозаключения собеседника. Для этого можно встать на его позицию и «его глазами» рассмотреть предмет разговора.

2.2.2 ФОНЕТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР

Наука фонетика изучает акустические и физиологические аспекты говорения. Поэтому неосведомленность в ее основных законах может повлечь за собой нежелательные затруднения.

Фонетический барьер — это преграда, создаваемая особенностями речи собеседника (оратора). Он может возникнуть, если информация озвучивается на иностранном языке или с большим количеством незнакомых слов, в том числе профессионализмов. А также при высокой скорости речи или наличии у говорящего акцента.

Употребление звуков и слов-паразитов, невыразительность речи, быстрая или громкая речь — все это порождает данный барьер. К примеру, доказано, что при повышенном тоне восприятие информации слушающим блокируется. Это возможно из-за того, что мысли слушающего сконцентрированы на отношении к нему говорящего, а не на теме и содержании сообщения. В целом тональность очень много значит в процессе

коммуникации.

Быстрота или, напротив, затянутость передачи информации также влияют на процесс коммуникации. Дело в том, что между скоростью речи повествующего и ее обработкой собеседником существует разница. Собеседник просто не успевает уловить мысль или, наоборот, теряет нить.

Невнятная речь ввиду плохой артикуляции, звуки и междометия («хм», «вот», так сказать»), а также некоторые около речевые явления, такие как частые вздохи, зевота и т.п. тоже мешают обмену информацией. Такое общение очень режет слух и мешает полному погружению в суть предмета разговора.

Уровень понимания варьируется от незначительного до полного. Последнее возникает в случае разговора на неясном для слушателя языке. А первое — при вышеупомянутых дефектах речи. Для сглаживания действия данного барьера приостановка в потоке речи принесет немалую пользу, главное — сделать это вовремя. Пауза усилит внимание, выделит важное и даст говорящему небольшой отдых. В наших силах поменять сущность мысли: ставить определенные ударения, делать акценты и др.

Для предотвращения появления данного барьера каждому участнику беседы важно следить за собой и своей речью (правильно произносить, ставить акценты и ударения, соблюдать подходящий тон). К методам преодоления фонетического барьера относят:

- 1) понятную и разборчивую, на должном уровне громкости речь
- 2) организацию взаимопонимания с партнером по диалогу.

2.2.3 СЕМАНТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР

Семантический коммуникативный барьер (от греч. — обозначающий) связан со смыслом и значением слова. Неудивительно, что данный барьер проявляется в общении нередко, ведь человек не мог бы запомнить все выслушанное детально. На пути к сознанию информация деформируется под действием собственного опыта, жизненных ценностей и словарного запаса.

Зачастую из-за индивидуальных расхождений непросто найти общий язык с партнером. То есть собеседники пользуются одними и теми же словами, но имеют в виду совершенно разные вещи. Этому легко найти объяснение:

1) в русском языке (и не только) многие слова имеют несколько значений

2) у каждого отдельного человека свои смысловые понятия о вещах.

Помимо этого, проблема семантического барьера заключается в жаргоне и сленге; разнице в лексическом запасе собеседников; индивидуальных особенностях национальной, социальной, культурной, профессиональной жизни.

Но нельзя утверждать, что с такими барьерами достичь понимания в беседе невозможно. Используя обратную связь, то есть различные вопросы и уточнения, можно прийти к пониманию и эффективному общению.

Семантический барьер коммуникации преодолевается следующим образом:

1) речь должна быть более простой

2) можно изначально объяснить значения терминов и понятий, о которых пойдет речь.

Также немаловажную роль в преодолении данного барьера сыграет способность человека к пониманию особенностей собеседника и стремление говорить на понятном ему языке.

2.2.4 СТИЛИСТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР

Вообще стиль — это отношение формы представления информации к ее содержанию. (2) Стилистика отвечает за выразительность средств языка.

Препятствия потоку информации могут создаваться многообразными стилевыми характеристиками речи. Например, стиль разговора бывает отягощенным или наоборот; несоответствующим ситуации общения; неуместным и др. При передаче сообщения в научно-канцелярском стиле тоже возникают затруднения с пониманием текста, ведь в такой форме

удобно читать, но не слушать.

Стилистический барьер возникает, когда форма коммуникации не соответствует ее содержанию. Допустим, приглашенный на беседу оказался слушателем одностороннего монолога. Конечно, это вызовет у него недовольство и, кроме того, непонимание. Потому что негативные эмоции не позволяют сосредоточиться на монологе.

Использование в обращении к собеседнику таких принудительных фраз как: «Вам необходимо», «Вы должны», «Ты обязан» и др. очень часто вызывают сопротивление, явное или скрытое. Такие фразы можно заменить на «Желательно...», «Возможно вам...» и т.п.

Чтобы преодолеть семантический барьер непонимания, важно чувствовать, в каком состоянии находится собеседник. И исходя из этих наблюдений, выбирать тот или иной стиль общения.

Также информацию нужно подчинять особой структуре, после чего она будет взаимосвязанной и последовательной. Есть два ключевых способа — это правила рамки и цепи.

Первое правило — рамочное — заключается в психологических законах памяти. Дело в том, что середина получаемого сообщения запоминается хуже, чем его начало и, особенно, конец. Это и создает как таковую рамку. Таким образом, согласно правилу рамки, следует сначала обговорить цели и результаты возможного сотрудничества, а в завершение беседы — подводить итог. Отметим, что во время беседы, происходящей впервые, важнее делать акцент в начале, в то время как при повторных встречах важен конец разговора.

Второе правило — правило цепи, определяющее способ формирования мысленных образов в разуме человека и последовательное их изложение. Информация в такой цепи должна объединяться по характерным признакам. Информационная цепочка, как рамка общения, упорядочивает, организует и связывает процесс передачи информации. [7] Она решает такие задачи, как улучшение запоминаемости текста и структурирование коммуникации

согласно ожиданиям противоположного участника беседы.

Для более конструктивного общения, в рамках стилистического барьера используется следующий макет построения сообщения:

- 1) от внимания к интересу
- 2) далее к основным положениям;
- 3) затем возражения и вопросы
- 4) в конце — ответы, выводы, резюмирование.

2.3 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ

Психологический барьер может возникнуть из-за каких-либо различий партнеров. Социальные, религиозные и другие отличия могут привести к неверной интерпретации понятий, употребленных во время диалога. Помимо этого, восприятие собеседника как лица, принадлежащего определённой профессии, определённой национальности, полу и возрастной группе.

Психологический барьер нередко проявляется незаметно. Он может не ощущаться самим человеком, но обязательно виден окружающим. В то время как этот человек вполне уверен, что с ним все в порядке.

Выделяют различные формы психологического барьера. Рассмотрим основные из них подробнее:

Барьер предвзятой негативной установки. Такая отрицательная установка может быть как беспричинной, так и введенной под влиянием окружающих людей. Ею можно обладать по отношению к отдельному человеку, организации и даже к определенной группе людей. Нередко во время беседы можно почувствовать, что эта установка направлена на вас самих. Не стоит принимать это близко к сердцу, возможно это произошло в силу неосведомленности собеседника. Нужно подходить с оптимистической точки зрения к новым, малознакомым людям и делать о них выводы согласно собственным ощущениям, а не советам окружающих. Если же негативная установка исходит исключительно от вас самих, то вам следовало бы выявить мотивы такого отношения и попытаться преодолеть их.

Барьер психологической защиты — один из серьезных барьеров на пути конструктивного общения. Человек пытается защититься от малознакомого собеседника. Равнодушие, агрессивность или напряженность собеседника скорее всего вызваны его стеснительностью или некомпетентностью. В такой ситуации нужно постараться разделить его переживания, взглянуть на него с другой стороны. И тогда трудности в общении с ним должны исчезнуть.

Барьер характера. Так как у каждого из нас свои черты характера, отличные от окружающих, то их проявления могут стать барьером в коммуникации. Однако, воспитанные и владеющие собой лица организуют свое поведение правильно, и их характер не выставляется напоказ; поэтому, они не становятся источниками конфликтов и не вызывают дискомфорт у собеседников. Но, к сожалению, постоянный контроль над собой и своим поведением подвластен не всем. В разговоре с ними следует быть более рассудительными.

«Боязнь контакта» — это очередной психологический барьер, характеризующийся ощущением неловкости в общении. Зачастую такой барьер присущ людям малообщительным. Для его преодоления нужно проанализировать причины, сковывающие беседу и попытаться устранить их.

Барьер ожидания непонимания. Другими словами, это сомнения перед разговором, правильно ли будет понята ваша речь. И часто это сомнение выливается в устойчивое чувство, что она будет понята неверно. После чего человек начинает «накручивать себя», прогнозировать негативные последствия и т.д. Поэтому очень важно в полном спокойствии продумать планируемую беседу и исключить из нее возможные двусмысленные сообщения.

Барьер избирательного слушания. В сознании человека блокируется новая информация, в особенности, если она не соответствует приемлемым индивиду взглядам и существующим суждениям. Получаемая информация в

лучшем случае игнорируется, а в худшем — искажается до становления в соответствие с собственным мнением. Таким образом наш мозг пытается сохранить нашу реальность.

Барьер возраста очень часто встречается в будничном общении. Он возникает, как уже ясно из названия, в коммуникации между представителями разных поколений, а также между детьми и взрослыми. Такой барьер имеет опасность образоваться как в семье, так и в профессиональной сфере. [3] Чтобы его не было, важно с уважением и пониманием относиться к младшим и старшим поколениям.

Большое значение имеют эмоции и эмоциональный барьер общения. Барьер возникает, когда большее внимание уделяется не реальным фактам, а чувствам, вызванным услышанным. Не стоит забывать, что слова и ассоциации, с ними связанные, имеют свойство обладать эмоциональными зарядами.

Психологи предписывают пользоваться приемами личной психологической защиты для того, чтобы избежать появления данного барьера.

2.4 СОЦИАЛЬНО-ПРАВСТВЕННЫЕ БАРЬЕРЫ

Социально-нравственные барьеры обуславливаются внешними (объективными) и внутренними (субъективными) факторами. Внешние: социально-политическое состояние общества, материальное и техническое оснащение каналов информации и др. Внутренние: интересы, нужды и социальные установки личности, степень познавательной активности и эмоциональные характеристики общающихся.

Субъективные факторы обусловлены, как правило, национально-культурными, социально-профессиональным, возрастным, половым, индивидуально-психологическими различиями участников коммуникации.

Одна из насущных проблем человечества — развитие конструктивного общения. Поэтому важно помнить о возможности появления социально-

нравственных барьеров. К ним относятся: компетентность, фильтрование, давление времени, перегрузка общения и многие другие. Проанализируем некоторые из них:

Компетентность. Умение общаться и при этом правильно передавать и осознавать информацию удастся не каждому. То, каким образом человек понял сообщение, зависит и от уровня его компетентности в вопросе и предыдущего опыта. Плодотворное общение возможно лишь в том случае, если партнеры по диалогу объединены общим полем опыта и рабочим пространством.

«Первое впечатление» - один из барьеров, способствующий негативному исходу беседы. Порой оно может быть ошибочным, и вследствие этого восприятие собеседника и его речи будет искажаться.

Достоверность источника информации. Такой барьер характеризуется доверием или недоверием собеседнику. Большое влияние на его возникновение может оказать предшествующий негативный или позитивный опыт общения с ним.

«Фильтрация». Данный барьер чаще всего имеет позитивный характер. Фильтрование информации — манипулирование ею, исключение из разговора нежелательной информации.

Барьер внутригруппового языка. К нему относятся и жаргонизмы, и иностранные языки, и какие-то определенные термины. Характеристика данного вида барьеров была дана выше.

Барьер различия в статусе. Выражение статуса проявляется как в профессиональной и учебной деятельности, так и в обычной жизни. Нередко статусные отличия воспринимаются не должным образом и препятствуют конструктивному общению. Это порождает дистанцию, иногда излишне большую. Кроме того, исчезает обратная связь. Поэтому следует быть более открытыми со своими собеседниками.

Барьер давления времени. Нехватка времени коренным образом может испортить впечатление от беседы. К примерам можно отнести следующие:

отказ в предоставлении слова, сжатый и скомканный разговор, потеря внимания из-за контроля за временем и др.

«Перегрузка информацией». Так как наша эра — информационная, то нередко возникают проблемы с перегрузкой в общении. Информация окружает нас повсюду. Некоторые сообщения, получаемые в слишком больших объемах, просто игнорируются и вследствие этого остаются незамеченными. А, возможно, там было что-то нужное и полезное.

Информационно-дефицитный барьер. Он характеризуется помехами в процессе коммуникации (особенно при общении на расстоянии). В связи с этим та мысль, которая подразумевалась может быть изложена неверно.

Барьер «отражения». Чаще всего возникает при передаче сообщения через нескольких лиц. Каждый из которых сознательно или бессознательно отражает в полученной информации собственное мнение и передает уже неточно. Данный барьер можно также назвать «глухой телефон». [1]

Подводя итог данной главе, подчеркнем, что какие-то барьеры могут заключаться в отдельных личностях, а какие-то в организационных особенностях. Отсюда следует, что необходимо искоренять проблемы как на уровне одного человека, так и на уровне организаций. Чтобы не допустить возникновение коммуникативных барьеров, очень важно оценивать сложившиеся ситуации и выявлять их вовремя. Не стоит и забывать об основных принципах общения: сотрудничестве, доверии и взаимопонимании собеседника, каким бы он ни был.

ГЛАВА 3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ

3.1 МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА И ЕГО ЭТАПЫ

Метод исследования: Оценка уровня общительности (тест Ряховского).

Объект исследования – студенты разного пола и направлений подготовки обучения.

Предмет исследования – общий уровень коммуникативных навыков.

Наблюдательная база — 28 респондентов, составляющих три группы: студентки 1 курса направления подготовки «Гостиничное дело» (19 лет, 10 девушек), студентки 3 курса спортивного направления подготовки (22 года, 8 девушек) и студенты 3 курса спортивного направления подготовки (23 года, 10 мужчин).

В нашем исследовании приняли участие 30 испытуемых из двух групп: студенты 1 курса направления подготовки «Гостиничное дело» и студенты 3 курса направления подготовки «спорт». Им было задано 16 вопросов (см. Приложение 1), на основе ответов на которые мы изучили степень их общительности.

По результатам опроса (см. Приложение 2) мы поставили цель выявить следующие параметры:

- уровень коммуникации респондентов
- склонность к возникновению барьеров общения.

Помимо этого, мы проанализируем коммуникативные характеристики студентов и зависимость их результатов от направления подготовки, пола и возраста.

3.2 РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

В ходе опроса мы получили результаты (см. Приложение 3), варьирующиеся в промежутке от 4 до 24 баллов. Это говорит о том, что уровень коммуникации среди всех респондентов различен.

Однако, если исходить из результатов по группам, то количество

баллов от 4 до 8 набрали только девушки 1 курса направления подготовки «Гостиничное дело». Значит, студенты спортивных направлений более сдержаны в плане коммуникабельности. Это не удивительно, так как в специализации, связанной с гостиничным обслуживанием, просто необходимы данные навыки, а в спорте они играют второстепенную роль.

Положительно и то, что отсутствуют крайние результаты: среди студентов не наблюдается ни замкнутых и некоммуникабельных личностей, ни излишне общительных и назойливых. Проблема барьеров если и затрагивается, то в небольшой степени.

Если же сопоставлять результаты, относительно пола, рассматривая две группы испытуемых (3-го курса), то выводы следующие: результаты относительно одинаковы. У обеих групп преобладают баллы, говорящие о высоком уровне коммуникабельности. Но у мужчин он все же немного выше.

Анализируя возрастные особенности, можно также подчеркнуть, что на 1 курсе выделяется несколько человек с количеством баллов 19-24. Поэтому наряду со студентами более общительными есть и более скованные в общении. Это можно объяснить тем, что в институт приходят разные люди, и ввиду особого воспитания и окружающего социума у них формируются те или иные барьеры. Однако, в ходе обучения они уравниваются и приходят к нормальному уровню коммуникабельности.

Подводя итоги, скажем, что мы достигли поставленной цели и определили уровень общительности студентов и их склонность к возникновению коммуникативных барьеров. Кроме того, мы выяснили, каковы особенности коммуникации между мужчинами и женщинами, студентами 1-го и 3-го курсов и между спортсменами и специалистами гостиничного обслуживания.

В целом результаты опроса положительны. Отсюда следует, что барьеры в общении среди студентов крайне редки, но нам всем все же следует о них знать, чтобы избежать проблем в будущем.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение хотелось бы сделать следующие выводы:

Общение – очень важный элемент общественной жизни человека. Нередко в этом сложном процессе возникают трудности – так называемые «коммуникативные барьеры общения».

Кому-то удастся с легкостью их преодолевать, но для кого-то это является большой проблемой, мешающей продуктивному общению. Ведь у партнеров по общению часто разные, в нередки и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манеры общения, разное самочувствие.

Без коммуникации невозможно существование никакой организованной группы людей. Коммуникация – это средство, с помощью которого в единое целое объединяется организованная деятельность. Коммуникация является средством, с помощью которого осуществляются изменения, информация приобретает эффективность, реализуются цели.

В ходе нашей работы, была достигнута поставленная цель и реализованы все задачи. Мы проанализировали причины и факторы возникновения коммуникативных барьеров, изучили их разновидности, а также способы их преодоления. Поэтому можно твердо сказать, что мы раскрыли сущность коммуникативных барьеров и их роль в процессе социализации личности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- [1] *Андреева, Г.М.* Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. И доп. – М.: Аспект Пресс, 2012. – 363 с.
- [2] *Бороздина, Г.В.* Психология и педагогика: учебник для бакалавров / Г.В.Бороздина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 477с.
- [3] *Деркач, А.А.* Психология развития профессионала / А.А. Деркач, В.Г.Зазыкин, А.К. Маркова. – М.: РАГС, 2010. – 124 с.
- [4] *Зазыкин, В.Г.* Психология проницательности / В.Г. Зазыкин. – М.: РАГС, 2010. – 130 с.
- [5] *Коноваленко, М.Ю.* Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 468 с.
- [6] *Коноваленко, М.Ю.* Теория коммуникации / В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко. – М.: Издательство Юрайт, 2012. - 415 с.
- [7] *Фишер, Р* Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У.Юри. – М.: 2010. – 158 с.
- [8] *Шарков, Ф.И.* Коммуникология: энциклопедический словарь-справочник / Ф.И. Шарков. – М.: ИТК «Дашков и К», 2010. – 768 с.

ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

- [9] www.dic.academic.ru
- [10] www.ru.wikipedia.org

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 «ТЕКСТ ОПРОСНИКА»

Инструкция: "Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1 Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2 Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3 Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

4 Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5 Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6 Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7 Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8 Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9 В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10 Оказавшись один на один с незнакомым человеком. Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11 Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12 Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13 У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14 Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в разговор?

15 Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16 Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 «ОЦЕНКА ОТВЕТОВ»

"да" – 2 очка, "иногда" – 1 очко, "нет" – 0 очков. Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый:

30-31 очков. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как больше всего страдаете от этого Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 очков. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно

знакомьтесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4-8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 «РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА»

Группа испытуемых	3 и менее баллов	От 4 до 8 баллов	От 9 до 13 баллов	От 14 до 18 баллов	От 19 до 24 баллов	От 25 до 29 баллов	30-31 балл
Девушки, 1 курс	—	4	5	1	2	—	—
Девушки, 3 курс	—	—	6	2	—	—	—
Мужчины, 3 курс	—	—	8	2	—	—	—

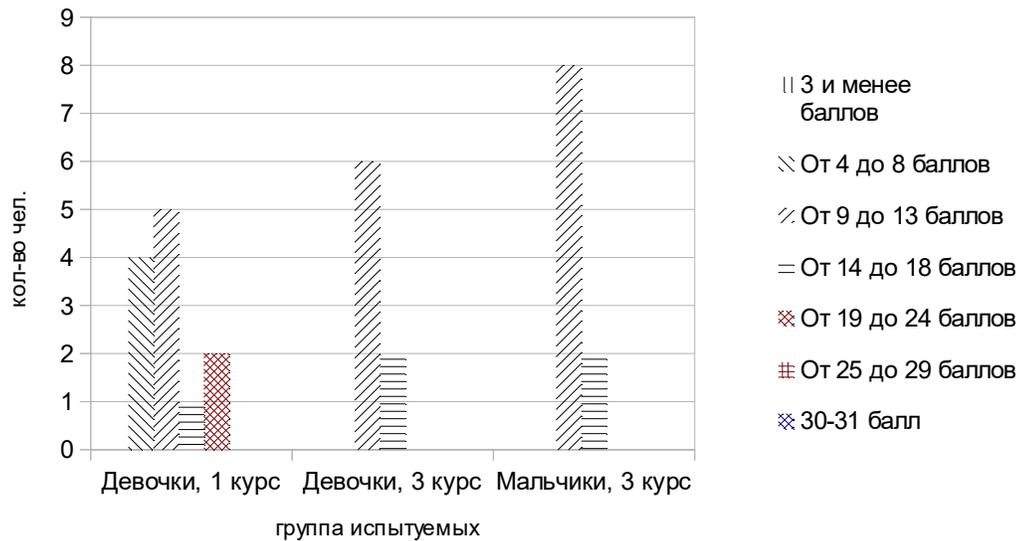


Иллюстрация 1