## **Контрольная работа**

## **Барьеры общения и методы их преодоления**

# **1. Общие барьеры в общении**

коммуникативный общение поведение деловой

Начнем обучение с перехода от неосознанной некомпетентности к осознанной некомпетентности. Сначала исследуем факторы, которые облегчают общение или, наоборот, создают преграды.

Общие барьеры общения подразделяются на несколько видов /33/: языковой барьер, психологические барьеры, неблагоприятная окружающая обстановка, речевой барьер.

***Языковой барьер*** создается словарем коммуникатора, жаргоном, неоднозначностью (для представителей разных культур некоторые слова имеют совершенно разное значение), путанным и многословным изложением, малоизвестными словами.

***Психологические барьеры*** создаются угнетенностью жизненными проблемами, что отвлекает слушателей; отсутствием настроения; сопротивлением контакту (при отсутствии настроенности на восприятие речи), страхом (если силен, то занимает большую часть сознания человека); застенчивостью (мешает задавать вопросы в случае непонимания, а, следовательно, понимать последующий материал); агрессией; разницей в статусе; убеждением о том, что информация давно известна; что слишком поздно учиться.

***Неблагоприятная окружающая обстановка*** - шум, жара, холод, проблемы с вентиляцией, теснота, кто-то извне прерывает занятия (вторжение рабочих проблем), ограничение по времени.

Причиной ***речевого барьера*** может быть плохой оратор (неумение привлечь внимание слушателей, запинки, слова-паразиты, манерность); акцент; манера поведения говорящего (менторская позиция, агрессия в разговоре, грубость и резкость); наличие предубеждений у оратора (если они противоречат мнениям слушателя, то возникает конфликт), демонстрация своего всезнайства; недостаток знаний (недостаточное знание предмета своего выступления).

При любом взаимодействии с людьми следует помнить о факторах, которые могут блокировать внимание и память (как вашу, так и ваших собеседников и слушателей).

Обычный человек может сконцентрироваться на том, что ему говорят, только на относительно короткий промежуток времени (период концентрации), хотя этот параметр сильно зависит как от его личных особенностей, так и от предмета общения и ситуации.

Исследования показали, что беседа или занятие оказываются непродуктивными, если они затягиваются более чем на 20 минут. Это время следует еще более сократить, если вся процедура сводится только к выступлению оратора. При такой подаче материала внимание начинает рассеиваться уже через 10 минут.

Это не особенно удобное положение можно, без сомнения, исправить. Если в ходе беседы используются визуальные средства, интерес удерживается на нужном уровне гораздо дольше, потому что монотонность речи прерывается демонстрациями, а после каждой демонстрации разговор как бы начинается заново. Если же в занятие включены какие-либо виды деятельности, например в мини-группе и т.п., то внимание удерживается еще дольше.

Выступающий может рассчитывать на полное внимание слушающих в течение нескольких минут вначале выступления и какого-то времени ближе к его концу, когда аудитория уже предвкушает завершение. Следовательно, самые важные мысли следует высказывать вначале и, как можно более ярко и впечатляюще, в конце лекции или беседы.

Беседу следует организовывать в виде последовательности простых этапов, используя для подкрепления слов как можно больше визуальных средств; она не должна сводиться к монологу, при котором собеседник только пассивно слушает, наоборот, важно, чтобы происходило активное взаимодействие. Нужно предоставлять возможность сомнительные моменты (обратная связь); подводить промежуточные итоги по ходу беседы, а в ее конце суммировать сказанное, организовывать возможность проверки восприятия и его контроля по ходу беседы.

Кратковременность концентрации внимания - не единственная проблема, с которой сталкиваются при попытках обеспечить действенность своего выступления. Даже если вы приняли все меры по привлечению внимания, нет никакой гарантии, что ваши мысли или указания удержатся в памяти слушателей и «долежат» там до практического применения.

Основной метод обеспечения наибольшего процента запоминания - это повторение.

В соответствии с тем, что общение включает в себя три стороны: коммуникативную (общение как обмен информацией), перцептивную (общение как восприятие людьми друг друга) и интерактивную (общение как взаимодействие), можно также выделить различные виды барьеров.

#### **. Коммуникативные барьеры в общении**

В любой коммуникации задействованы три составляющие: передающая и принимающая стороны и канал связи, а, следовательно, в этом процессе неизбежно присутствует потеря информации, передаваемой по этому каналу. Л. Рай схематично показывает, что происходит, когда передающая сторона пытается донести некую информацию до слушателя /33/.

Наглядный пример, демонстрирующий наличие коммуникативных барьеров, дает когда-то всеми любимая детская игра под названием «испорченный телефон». В атмосфере юмора и непринужденности игра отчетливо показывает сколь привычным является искажение даже простой информации при движении ее от коммуникаторов к реципиентам.

В процессе социальных ситуаций, передаются более сложные сообщения, которые неизменно претерпевают определенного рода искажения в ходе своего движения от коммуникатора к реципиенту. Данные искажения являются следствием многоплановости словесных сигналов. В соответствии с многоплановостью каждое слово помимо значения, т.е. общеизвестного смысла, имеет личностный смысл, зависящий от мировоззрения, ценностно-мотивационной сферы личности, ее направленности. Следовательно, люди могут вкладывать разный смысл в одни и те же слова, соответственно одно послание может по-разному пониматься разными людьми. Когда деловые партнеры пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей возникают семантические барьеры.

Процесс коммуникации осуществляется и при наличии этих барьеров: даже военные противники ведут переговоры. Но вся ситуация коммуникативного акта значительно усложняется благодаря их наличию.

Каждая пара (отправитель и получатель), участвующая в диалоге, создает свои собственные барьеры. И, разумеется, один и тот же отправитель при работе с разными получателями будет сталкиваться с различными барьерами, и каждый раз ему заново придется выяснять, каковы данные барьеры. Отправитель и сам может воздвигать барьеры, не осознавая этого.

Проблема преодоления барьеров обостряется, если принимающая сторона представляет собой группу людей. Члены группы могут иметь несколько общих для всех барьеров, а кроме них - еще и каждый свои, индивидуальные.

Чтобы сделать коммуникацию эффективной, нужно идентифицировать возникающие в ее процессе барьеры (т.е. ваши собственные и барьеры слушателей) и попытаться их преодолеть. Очевидно, это гораздо легче проделать с барьерами, которые созданы вами, а не другой стороной. Преодоление коммуникативных барьеров возможно посредством уточнения информации, пояснения ее смысла для отправителя и получателя. Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле то или иное слово вы использовали.

# **3. Перцептиные барьеры в общении**

Перцептивные барьеры возникают в виде «эффектов», формирующихся при восприятии людьми друг друга. Более всего исследованы три таких «эффекта»: эффект ореола («галоэффект»), эффект новизны и первичности, а также эффект, или явление, стереотипизации /1/.

Сущность *«эффекта ореола»* заключается в специфической установке по отношению к воспринимаемому через направленное приписывание ему определенных качеств. Информация, получаемая о каком-то человеке, категоризируется определенным образом, а именно - накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке в том, что общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. В экспериментальных исследованиях установлено, что эффект ореола наиболее явно проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств. Эта тенденция затемнять определенные характеристики и высветлять другие и играет роль своеобразного ореола в восприятии человека человеком.

*Эффект новизны и первичности* обнаруживает себя в особенностях восприятия знакомых и незнакомых людей. Впечатления о незнакомце точно соответствуют порядку предъявления информации: предъявленная ранее возобладает. Такой эффект получил название «эффекта первичности» и был зарегистрирован в тех случаях, когда воспринимался незнакомый человек. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует «эффект новизны», который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация оказывается наиболее значимой.

*Явление стереотипизации* возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, например принадлежности его к какой-то профессии. Тогда ярко выраженные профессиональные черты у встреченных в прошлом представителей этой профессии рассматриваются как черты, присущие всякому представителю этой профессии («все учительницы назидательны», «все бухгалтеры - педанты» и т.д.) Здесь проявляется тенденция «извлекать смысл» из предшествующего опыта, строить заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не смущаясь его ограниченностью.

Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может привести к двум различным следствиям. С одной стороны к определенному упрощению процесса познания другого человека. В этом случае стереотип не обязательно несет на себе оценочную нагрузку: в восприятии другого человека не происходит «сдвига» в сторону его эмоционального принятия или непринятия. Остается лишь упрощенный подход, который, хотя и не способствует точности построения образа другого, заставляет заменить его часто штампом, но, тем не менее, в каком-то смысле необходим, ибо помогает сокращать процесс познания. Во втором случае стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого ограниченного опыта, а опыт этот был негативным, всякое новое восприятие представителя той же самой группы окрашивается неприязнью. Возникновение таких предубеждений зафиксировано в многочисленных экспериментальных исследованиях, но естественно, что они особенно отрицательно проявляют себя не в условиях лаборатории, а в условиях реальной жизни, когда могут нанести серьезный вред не только общению людей между собой, но и их взаимоотношениям /1/. Особенно распространенными являются *этнические стереотипы,* когда на основе ограниченной информации об отдельных представителях каких-либо этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы /39/.

Важным фактором повышения точности восприятия другого человека является получение от него *обратной связи,* что помогает откорректировать образ и способствует более точному прогнозу поведения партнера по общению /38/.

Помимо особых перцептивных эффектов к перцептивным барьерам относится ***барьер каузальной атрибуции.***

Особенность данного барьера состоит в том, что каждый из участников процесса общения, оценивая другого человека, стремится построить определенную систему интерпретации его поведения, в частности его причин. В обыденной жизни люди, как правило, не знают действительных причин поведения другого человека или знают их недостаточно. Тогда, в условиях дефицита информации, они начинают *приписывать* друг другу как причины поведения, так иногда и сами образцы поведения или какие-то более общие характеристики. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать механизм идентификации). Но, так или иначе, возникает целая система способов такого приписывания *(атрибуции)/1/.*

Наряду с приписыванием причин поведения другого человека люди склонны приписывать и такие характеристики как намерения, чувства, качества личности. Феномен приписывания возникает в условиях дефицита информации о другом человеке. Заменить такой дефицит человек стремится процессом приписывания.

В процессе межличностного восприятия степень приписывания зависит от степени уникальности или типичности поступка и от степени его социальной «желательности» или «нежелательности». Поскольку типичное поведение предписывается ролевыми образцами, оно легче поддается однозначной интерпретации. Уникальное же поведение способно допускать различные интерпретации и, как следствие, обеспечивает простор приписыванию его причин и характеристик. По такому же принципу социально «желательное» поведение, соответствующее социальным и культурным нормам, сравнительно легко и однозначно объясняется. При нарушении таких норм (социально «нежелательное» поведение) диапазон возможных объяснений расширяется.

Разный тип атрибуции избирается в зависимости от того выступает ли субъект восприятия участником некого события или его наблюдателем. Г. Келли выделяет три типа атрибуции: *личностную* атрибуцию (когда причина приписывается лично совершающему поступок), *объектную* атрибуцию (когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие) и *обстоятельственную* атрибуцию (когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам) /18/. Автор выявил, что наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник склонен в большей мере объяснить совершающееся обстоятельствами.

Кроме того обнаружена зависимость приписываемых характеристик от предшествующей оценки объектов восприятия. Так, Ф. Хайдер ввел в социальную психологию понятие «наивная» психология «человека с улицы», опирающуюся на соображения здравого смысла /43/. По мнению Хайдера, люди склонны рассуждать таким образом: «плохой человек обладает плохими чертами», «хороший человек обладает хорошими чертами» и т.д. Приписывание причин поведения и характеристик осуществляется по этой же модели: «плохим» людям всегда приписываются плохие поступки, а «хорошим» - хорошие.

### Одним из ярких примеров, описывающих причины возникновения перцептивных барьеров, является теория Г. Гибша и М. Форверга о несовпадении объективной реальности и представлений, формирующихся под воздействием рефлексивных структур /13/.

Описывая процесс взаимодействия, Г. Гибш и М. обозначают его участников А и Б. Между ними устанавливается коммуникация АБ и обратная информация о реакции Б на А, БА. Кроме этого, у А и Б есть представление о самих себе А' и Б', а также представление о «другом»; у А представление о Б - Б» и у Б представление об А - А». Взаимодействие в коммуникативном процессе осуществляется так: А говорит в качестве А', обращаясь к Б». Б реагирует в качестве Б' на А». Насколько все это оказывается близко к реальным А и Б, надо еще исследовать, ибо ни А, ни Б не знают, что имеются несовпадающие с объективной реальностью А', Б', А» и Б», при этом между А и А», а также между Б и Б» нет каналов коммуникации. Ясно, что успех общения будет максимальным при минимальном разрыве в линиях

А - А' - А» и Б - Б' - Б»

Если же различие между данными составляющими процесса общения велико, например коммуникатор (А) имеет неверное представление о себе (А'), о слушателе (Б») и, главное, о том, как его воспринимает слушатель (А»), то взаимопонимание и взаимодействие в этой паре будет в лучшем случае затруднено, а в худшем - исключено.

Преодоление вышеуказанных трудностей - сложный процесс, требующий специальных усилий. Он состоит в приближении всего комплекса представлений (А - А' - А» и Б - Б' - Б») друг к другу. Наилучшим средством для этого выступает тренинг, ориентированный на повышение перцептивной компетентности, являющийся разновидностью социально-психологического тренинга.

**4. Обратная связь как метод преодоления барьеров в деловом общении**

Процесс коммуникативного, управленческого воздействия на человека направлен на достижение определенной цели, следовательно, задача менеджера эффективно общаться, преодолевая сопротивление и отсутствие мотивации у подчиненных. Для этого необходимо отказаться от барьеров в своем общении и уметь помогать собеседникам делать то же самое. Преодоление барьеров предполагает способность и возможность коммуникатора как субъекта управления давать и получать от реципиента достоверную обратную связь о процессе коммуникации, т.е. о тех изменениях, которые происходят во внутреннем, психическом, духовном мире своем и реципиента, о степени достижения поставленной коммуникатором цели.

Обратная связь - речевая или неречевая реакция собеседника или аудитории, которую коммуникатор получает во время передачи сообщения. Обратной связью выступает всякая информация, прямая или косвенная, отсроченная или немедленная, которую человек получает от реципиента (или реципиентов), своей речи, поведения, своего облика, сведений о самом себе. В этом случае воспринимающий выступает как коммуникатор обратной связи, а воспринимаемый - как ее реципиент /3/.

Обратная связь оказывает влияние на процесс передачи сообщений, причем не только на содержание, но и на способ передачи. Беседуя с человеком, который выглядит внимательным и заинтересованным, коммуникатор, естественно, испытывает желание продолжать. Если же собеседник начинает скучать и играть с какими-либо предметами, он, вероятнее всего, захочет прекратить разговор, сделать свое сообщение короче или каким-либо образом изменить его. Кроме того, для уверенности в том, что мы действительно понимаем окружающих нас людей, мы должны владеть приемами обратной связи.

Роль обратной связи в преодолении барьеров состоит в том, что она способствует взаимопониманию и принятию, а также адекватному выражению собственных чувств и эмоций, возникающих во время беседы.

Коммуникативный акт является завершенным, т.е. эффективным, только при наличии достоверной обратной связи от реципиента о принятии им сообщения коммуникатора. Следовательно, коммуникация не состоялась, если отсутствует подтверждение от реципиента о принятии им сообщения.

Обратная связь преодолевает барьеры в общении, делая его ясным и четким. Тем самым она экономит энергию собеседников, позволяя преодолевать конфликты избегать отрицательных эмоций и быстро достигать целей. Для сравнения приведем примеры делового общения с обратной связью и без нее.

*Начальник:* Иван Иванович*,* Вы уже закончили подготовку отчета

*И.И.:* Как бы я мог его закончить, если Петр Петрович все еще в учреждении, ведущем поземельные книги?!

*Начальник:* Я имею в виду не отчет по строительству, а тот, что для финансового управления!

*П.И.* Этот давно готов.

Если бы Петр Ильич осуществил обратную связь, общение между ним и начальником протекало бы более гладко:

*Начальник:* Отчет уже готов, Иван Иванович?

*П.И.:* Вы имеете в виду отчет по строительству?

*Начальник:* Нет-нет, для финансового управления.

*П.П.:* Конечно, готов.

*Начальник:* Отлично, принесите его, пожалуйста, мне!

Правомерен вопрос, кто ответствен за обратную связь. За нее отвечает инициатор общения, т.е. отправитель сообщения или коммуникатор, но если он не прибегает к обратной связи, то это должен сделать собеседник, т.е. получатель или реципиент.

Никогда не следует забывать, что не то правда, что сказал отправитель информации, а то правда, что услышал получатель. Одно из основных правил общения гласит: если коммуникатор что-то объясняет реципиенту, а реципиент не понимает его, понимает лишь частично или неверно, то ответственность за это ложится на коммуникатора. В повседневной жизни это означает следующее: хороший начальник заботится об обратной связи*,* когда дал своим сотрудникам какое-то указание; хороший служащий заботится об обратной связи*,* если шеф дал ему какое-то указание, но забыл об обратной связи; хороший коммерсант заботится об обратной связи,пока контрагент не подписал контракта, так чтобы позднее этот контрагент не мог утверждать, что имел в виду нечто другое.

Получаемые посредством обратной связи сведения позволяют, в частности, производить коррекцию речевого и неречевого поведения, когда это оказывается необходимым. Функция коррекции, выполняемая обратной связью, весьма существенна и в контексте восприятия человека человеком.

Реципиент, не дающий в процессе коммуникативного взаимодействия актуальной обратной связи о ходе диалога и поведении коммуникатора, лишает его тем самым возможности скорректировать свои цели и поведение и построить конструктивный диалог с учетом индивидуальной психологии, ценностно-смысловой системы и целей самого реципиента.

Отсутствие актуальной обратной связи при неадекватном поведении собеседника (речевом или неречевом) закрепляет у последнего иллюзию правильности и эффективности своих действий и поведения в целом. Наличие обратной связи при конструктивном поведении собеседника формирует у него ощущение удовлетворенности от прошедшего взаимодействия, что способствует закреплению у него данного опыта конструктивного общения и ведения диалога.

Коммуникатор также должен быть способен скорректировать свое поведение, т.е. изменить предмет, содержание, технологию (средства) и цели коммуникативного воздействия, если он получает отрицательную обратную связь, т.е. если не достигает поставленной цели.

Таким образом, обратная связь посредством преодоления барьеров общения позволяет не только достигать большего взаимопонимания, но и оказывать столь важное для менеджеров влияние на собеседников с целью управления их поведением.

Чтобы продемонстрировать силу обратной связи приведем в пример интересную историю об эксперименте, который провели студенты-первокурсники одного из американских университетов. Пожилой профессор психологии читал им лекции на тему «Психологическая обработка с использованием условных рефлексов». Речь шла о поощрении людей и животных с целью заставить их повторить то или иное действие. Профессор рассказывал слушателям о поощрении крыс, помещенных в специальное устройство, которое выдавало им еду в ответ на нажатие рычажка.

Профессор вел занятия довольно скучно, и во время лекций душный зал наполнялся его монотонным, навевающим сон голосом. Чтобы как-то оживить занятия, студенты решили провести собственный эксперимент, подкрепляющий материал лекции.

У профессора была привычка метаться по кафедре, как тигр в клетке, направляясь сначала в левую часть зала, а затем в правую. Это очень отвлекало студентов. Иногда он разнообразил свои действия, потирая ступней левой ноги правую икру.

Студенты решили выяснить, смогут ли они «обучить» старину профессора - так, чтобы он ни о чем не догадался, - читать лекции, стоя на одной ноге в левой части аудитории. Вот как они приступили к выполнению своего плана.

Каждый раз, когда профессор перемещался влево, студенты демонстрировали свое полнейшее внимание: они сверлили его заинтересованными взглядами и одобрительно кивали. Как только преподаватель уходил вправо, они отводили взгляды, начинали зевать, теребили руками различные предметы, и на их лицах отражалось абсолютное отсутствие интереса.

Через некоторое время профессор, сам не осознавая почему, мог читать лекции только из левой части возвышения. Теперь студенты проявляли интерес только тогда, когда он стоял на одной ноге. Со временем он всегда читал лекции, стоя на одной ноге.

Опыт показывает, что повседневное общение часто протекает таким образом, что передача и получение возвращенной информации в процессе межличностного восприятия сталкивается с целым рядом трудностей. Эти трудности, делающие обратную связь неэффективной, могут приводить к сбоям в достижении взаимопонимания, и, следовательно, общение становится поверхностным, неудовлетворяющим, а порой и фрустрирующим его участников /3/.

Чтобы обратная связь была эффективной, она должна подаваться при соблюдении определенных условий, вычлененных, в частности, в практике социально-психологического тренинга. В обыденном же общении нередко люди предпочитают только две альтернативы: одна - по существу уклониться от обратной связи, передав ее в завуалированном, мало понятном реципиенту виде, а другая - подать ее в форме всеобщей или негативной оценки, возможно спровоцировав ссору.

Между тем, обратная связь в форме общей оценки, понижает восприимчивость её реципиента, она оказывается малоинформативной. Действительно, высказывания типа «злой человек» приносят мало пользы тем, кому они предназначены, поскольку остается неясным, в чем конкретно это выражается.

Исследования показывают, что негативная оценочная обратная связь способствует актуализации защитных механизмов личности, что приводит к меньшей способности «сосредоточиться на структуре, содержании и когнитивных значениях послания» /44/.

Эффективная же обратная связь - это такая обратной связи, которая, во-первых, прямо несет ее реципиенту реальные сведения о том, как он воспринят коммуникатором обратной связи, а во-вторых, она дается в форме, способствующей ее принятию и, следовательно, возможному конструктивному использованию реципиентом.

***Способы установления обратной связи:***

Существуют две исходные ситуации обратной связи.

. Коммуникатор хочет удостовериться, что реципиент его понял.

. Реципиент хочет удостовериться, что он понял коммуникатора.

Следует обратить внимание на то, что участник беседы, который в ее конце снова и снова дает понять, что он весь внимание, пользуется приемами обратной связи.

Существует несколько приемов обратной связи, делающих общение успешным:

. Перефразирование

Перефразирование - это повторение своими словами содержания высказывания собеседника.

Принципы перефразирования:

перефразирование должно быть кратким;

оно должно ограничиваться той информацией, которая является существенной, актуальной.

2. Прояснение

Только в том случае, когда ясно определено исходное положение беседы, можно говорить друг с другом, а не возле друг друга.

Часто коммуникатор что-то сообщает, но реципиент его при этом неправильно понимает. Но если коммуникатор время от времени говорит: «Вы не могли бы повторить еще раз?.», недопонимания можно избежать, так как в таком случае коммуникатор имеет возможность еще раз изложить ту мысль, которую он, собственно, и имел в виду.

Собеседник часто боится переспросить о чем-нибудь своего партнера по общению, переживая, что партнер может подумать, будто он не очень внимательно слушал. Но в действительности именно просьбы повторить сказанное убеждают собеседников, что мы стараемся правильно понять все, что они говорят нам. Этими просьбами мы косвенно сообщаем, что серьезно воспринимаем слова собеседника.

**.** **Барьеры в межличностном общении и способы совладающего поведения**

Невозможно прийти к пониманию сути коммуникативной компетентности обойдя вниманием особый тип барьеров, возникающих в процессе непосредственного диадического общения. В тот момент, когда человек начинает разговор, у него принципиально существует возможность выбора стиля поведения из множества вариантов. Одни варианты способствуют взаимопониманию, другие его затрудняют. В зависимости от нашего выбора, можно понять партнера и помочь ему понять нас или же затруднить взаимопонимание.

Очень сильно от нашего выбора зависят и чувства, которые возникнут между нами, и желание встречаться и разговаривать в будущем. Существуют способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест, раздражение. Такие способы поведения принято называть «барьерами общения» /34/.

Барьеры общения уже в самом начале разговора приводят к его прекращению, но не в физическом, а в психологическом смысле, когда партнеры перестают слушать и понимать друг друга, совершенно перестают интересоваться смыслом разговора и реагируют только на то, что лежит на поверхности.

В результате многолетней практики обучения искусству общения доктор Томас Гордон разделил наши высказывания на ряд категорий. Эти высказывания, названные им «барьерами общения», приводятся ниже. Каждый раз, когда мы высказываем эти или подобные суждения, мы создаем трудности в общении.

**Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)**

*То, что Вы сделали, глупо!*

*Теперь Вы на верном пути*!

*Ты несешь абсолютную чушь!*

*Это неверно!*

Партнер в этом случае, реагируя на сам факт оценки, скорее всего, станет оспаривать либо саму оценку, либо ваше право ее высказывать в том же самом - оценочном - стиле:

*Да ты и сам(а) небольшого ума.*

*Ты меня сам к этому провоцируешь*

*Не твоего ума дело!*

**Советы**

*Вам следует пойти первым.*

*Вам не следует так поступать.*

*Попробуйте поступить так.*

*Мой тебе совет - прекрати сейчас же!*

*Не советую тебе меня злить*

*Почему бы Вам не сказать так?*

Непрошеные советы всегда воспринимаются очень настороженно и часто вызывают у партнера чувство протеста

*Отстань ты от меня со своими советами! (приказ)*

*Кто ты такой, чтобы мне советы давать? (вопрос)*

Здесь нам встретился, на первый взгляд, абсолютно безобидный барьер общения:

**Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать)**

*Что ты здесь делаешь?*

*Где тебя носило до двух ночи?*

*Кто ты такой вообще?*

*Как ты смеешь?*

*Ты в своем уме?*

*О чем ты сейчас думаешь, когда я с тобой разговариваю?*

*Ты думаешь, о чем просишь?*

Задавая подобные вопросы мы предполагаем, что партнер сам поймет, как мы злы, обижены, расстроены, взволнованы. Но он-то как раз в этой ситуации вряд ли будет стремиться угадать ваши чувства. Он сам начнет задавать вопрос, не ожидая никакого ответа на них.

*А твое какое дело?*

*А почему тебя это волнует?*

*Ты меня обидеть хочешь?*

Партнер выйдет из себя и попробует прекратить неприятный ему разговор. Очень вероятно использование категорических требований, то есть приказов.

**Приказы**

*Прекрати меня злить!*

*Замолчи сейчас же!*

*Иди на свое рабочее место!*

*Не говорите со мной подобным образом!*

Приказ - это всегда насилие в той или иной мере. Даже если он оправдан и справедлив, он всегда вызывает чувство протеста и желание его оспорить.

*А кто тебя злит?*

*Сама умолкни!*

*Не пойду, хоть режь меня!*

*Ты меня совсем убить хочешь?*

**Ложные аргументации (приписывания)**

Всем нам свойственно приписывать свои опасения другим людям. Например, кто-либо хочет попросить шефа повысить ему зарплату или предоставить пару дней отпуска за свой счет, боится сам, что шеф ему откажет, и именно это опасение приписывает шефу:

*Вы никогда ни в чем не идете мне навстречу!*

*С вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы!*

*Люди для вас ничего не значат!*

*Ты меня в могилу свести хочешь!*

*Ты это делаешь специально, чтобы меня позлить!*

*Ты только о том и думаешь, как бы меня посильнее задеть!*

От оценок ложные аргументации отличаются тем, что в них концентрируются ваши опасения, но эти опасения безо всяких на то оснований приписываются другому. Страх и агрессия, лежащие в основе таких высказываний, мешают открытой и честной коммуникации и приводят к еще одной коммуникативной ошибке:

**Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев**

*Все женщины одинаковы*

*Ты ни разу в жизни ничего для меня не сделал!*

*Наведением дисциплины в нашем офисе занимаюсь только я!*

*Ничего хорошего для нашей фирмы ты не сделал!*

*За всю нашу совместную жизнь ты ни разу даже гвоздя в стену не забил без уговоров!*

Такие обобщения едва ли будут верными, да к тому же партнер легко вспомнит, как он месяца три назад протер пыль или вбил гвоздь исключительно по собственной инициативе. Он вспомнит этот факт и сам начнет приписывать вам свои опасения:

*Ты меня никогда не слушаешь!*

*Тебя ни в чем невозможно убедить!*

*Ты ни в чем никогда не уступишь!*

Ирония, язвительность

Шутки и подтрунивания хороши до определенных пор, пока они доставляют удовольствие обоим партнерам. Но если вы перешли грань, то вполне нейтральные фразы, такие как:

*Ну ты и герой!*

*Т просто писанная красавица!*

*На тебя теперь вся фирма с восхищением смотрит!*

могут вызвать довольно сильные негативные реакции партнера.

**Нравоучения, логическая аргументация**

*Посмотрите на это иначе.*

*Вам это поручено, значит - это Ваша проблема.*

*В Вашем возрасте я и такого не имел.*

**Выяснение, допрос**

*Кто Вас надоумил?*

*Что же Вы сделаете в следующий раз?*

*Почему ты сделал именно так?*

**Увод от проблемы, отвлечение внимания, шутка**

*Почему бы Вам не выбросить это из головы?*

*Давайте поговорим о чем-нибудь другом*

*А что если каждый раз, когда что-либо не получается, бросать заниматься этим?*

**Предупреждение, угроза, обещание**

*Еще раз повторится - и с вами все кончено.*

*Успокойтесь, и я Вас охотно выслушаю.*

*Вы пожалеете, если сделаете это.*

Все это, а также отказ в агрессивной форме, создает барьеры в общении. На эти и другие формы затрудненного общения люди реагируют весьма эмоционально, причем эмоции имеют негативный характер.

Теперь предлагаем выполнить следующее упражнение /35/. После знакомства с ситуацией необходимо будет записать на листках бумаги или в тетрадях первые, приходящие в голову фразы, которые вы могли бы произнести в этой ситуации.

Итак, ваша хорошая подруга уже давно потеряла работу, денег ее семье не хватает. А в организации, где вы работаете, появилась подходящая для нее вакансия. Вы переговорили с начальником, рекомендовали подругу как добросовестную, исполнительную женщину. Начальник пригласил вас на собеседование в 12 часов.

В 12 часов у дверей кабинета начальника подруги не было. Она не пришла и в 15 минут первого. В половине первого появляется подруга, и вы ей говорите…

А теперь отложите свои записи. Сейчас мы предложим такую речь, которая была бы эффективной (компетентной) в данной ситуации. Для этого назовем от первого лица чувства, которые в подобной ситуации могла бы испытывать героиня, просто перечислим их по порядку, а затем выскажем ее предполагаемые желания.

«Вчера мы договорились встретиться с тобой в 12 часов. Сейчас мои часы показывают половину первого. Договорившись об этой работе для тебя, **я** была очень **рада** и думала, что смогу тебе помочь. Когда я поняла, что ты опаздываешь, **я**, конечно, сначала очень **разозлилась**, потом начала **волноваться** и думала, что случилось какое-то несчастье. Сейчас единственное, что **я чувствую - это усталость и очень переживаю** по поводу того, что обо мне подумает мой начальник в связи с такой моей рекомендацией. Поэтому **я хотела бы**, чтобы ты сама объяснила начальнику причину опоздания, и, если он тебя все же возьмет, впредь была очень пунктуальной у нас на работе».

В этом тексте от первого лица просто названы чувства и сообщено о желаниях, но все это с использованием местоимения «я» и открыто.

Теперь просмотрите свои ответы для того, чтобы понять, сколько в этих ответах было барьеров и каких. Также проследим, сколько было открытых выражений чувств и желаний.

Возникает вопрос, почему барьеры первыми приходят в голову, хотя чувства легче понять, когда они выражены в открытой, а не скрытой форме.

В данной ситуации наиболее часто применяются такие барьеры как вопросы, приказы и обобщения. Какую же мы получим ответную реакцию? Первая ответная реакция на вопросы у любого человека - подробные ответы и объяснения («сначала меня носило там-то, потом там-то и т.д.), первая ответная реакция на приказы - сопротивление (а ты кто такая, чтобы мне приказывать?), первая ответная реакция на обобщения - протест и доказательство обратного (а сама ты что, никогда не опаздываешь?», «да это у меня в первый раз такое случилось»).

Что обычно слышат в ответ на вопросы, приказы и обобщения (не говоря уже об оскорблениях)? Слышат примерно следующее: «Нигде меня не носило. Просто транспорта долго не было. И вообще я практически никогда не опаздываю. Да ты сама виновата - нужно было точнее договариваться. А будешь кричать, так я вообще уйду». Каков результат? Отношения неизбежно ухудшатся, настроение будет окончательно испорчено - причем у обоих.

Также же, как агрессивное скрытое выражение чувств, также и приуменьшение своих чувств, отказ от решения проблемы («Ну, ладно, ладно, ничего-ничего, пойдем скорее, мы и так опоздали…) не является социально компетентным поведением. Такой отказ не приводит к устранению негативных чувств по отношению к партнеру. Даже если у шефа все разрешится благополучно, то неприятные чувства все равно останутся в душе и исподволь будут портить отношения. Кроме этого, партнер не получит обратной связи о том, как было воспринято его опоздание. Это значит, что опоздания будут продолжаться вновь и вновь, будут приводить к еще большему ухудшению отношений.

Для нас же, когда мы испытываем сильные чувства, суть взаимодействия состоит в том, чтобы нас самих, наши чувства и желания поняли и отразили, чтобы мы, наконец, услышали: «Я опоздала и очень хорошо понимаю твое раздражение. Сейчас я все сама постараюсь уладить». А этого добиться значительно легче, если о чувствах и желаниях говорить прямо и открыто.

Люди довольно редко целенаправленно используют барьеры общения для того, чтобы затруднить взаимопонимание, прекратить общение. Чаще они это делают непроизвольно и неосознанно. При этом они думают, что партнер прекрасно понимает, о чем идет речь. Они говорят себе: «Это ведь и так ясно». Люди не замечают разницу между тем, что они говорят, и тем, что они хотят сказать. Чаще всего предположение о том, что все ясно без комментариев, оказывается неверным. Непонимание «простых слов» очень раздражает, заставляет использовать все более и более сильные выражения, говорить все громче и громче, злиться и кипятиться. Если этот процесс будет нарастать с обеих сторон, то ожидать точности коммуникации не следует.

Что же делать, когда барьеры общения мешают достичь ясности в коммуникации, разрушают взаимоотношения? Выход всегда есть, и даже несколько выходов из ситуации.

Прежде всего, необходимо научиться отслеживать обращение к барьерам, нарушающим межличностное общение, в своем речевом поведении. Научившись замечать собственную готовность прибегнуть к барьерам, сформировать навык запрета на подобное неэффективное поведение. Что касается тех ситуаций, когда барьеры использует противоположная сторона, здесь возможны несколько методов совладающего поведения.

В.Г. Ромек /35/ утверждает, что можно игнорировать мешающее поведение, как бы перепрыгнув барьер, можно запретить его (в этом ряду самая неэффективная форма поведения), можно его разрушить.

**Игнорирование** возникающего барьера заключается в позволении партнеру злиться, неточно выражаться и использовать барьеры. Самим же важно сохранять спокойствие и говорить с ним дружелюбно и спокойно, в уверенной манере. Необходимо пропускать мимо ушей нелестные замечания, вести себя максимально корректно и выдержанно.

Очень важно при этом стараться не отвергать того, что говорит собеседник, создавать у него ощущение понимания и сотрудничества. Начинать надо с согласия - «да», «согласен», «верно», «правильно».

Конечно, трудно бывает сохранять спокойствие, особенно приходится слышать оскорбительные и явно не соответствующие действительности оценки. Но и в этом случае всегда существует возможность согласиться с тем, с чем можно согласиться, подчеркнуть то, что ведет к взаимопониманию, отметить точки, в которых наши с партнером мнения совпадают.

Стараясь удержаться «поверх барьеров», не следует, конечно, отказываться от выражения своего собственного мнения и отношения проблеме (иначе это очень напоминало бы неуверенность). Однако высказывать это мнение необходимо без спешки. Чтобы это мнение было выслушано и понято «проблемным» партнером, сначала нужно добиться его внимания.

***Соглашение с тем, с чем можно согласиться*** позволяет завоевать внимание партнера и обеспечить доступ к его вниманию «поверх барьеров».

Например, /35/, после шумного дня рождения дочери, когда остались горы грязной посуды, грязь на полу, запах табачного дыма, мать раздражена и говорит: «Куму нужны эти шумные празднества? Неужели нельзя было пригласить пару самых близких друзей, а еще лучше - друга бы себе завела. Все-таки 25 лет исполнилось, а у тебя только эти дурочки в подружках ходят. Вот бери все сама и мой после своих друзей.

Дочь

|  |  |
| --- | --- |
| Барьер | Поверх барьеров |
| Кого хочу, того и приглашаю. Мой ведь день рождения. И не порть мне его, пожалуйста! Пошла бы лучше куда-нибудь - всем бы спокойнее было! | Да, действительно, народу было много, и посуды накопилась куча. Но мы славно повеселились, и я очень довольна вечером. Если мы вместе дружно возьмемся, то быстренько со всем этим справимся. |

Мать: А девчонки-то все уже замужем. Одна ты меня изводишь. Вон сколько денег на еду и выпивку угрохали. Лучше бы тебе платье новое купили. А то ходишь как оборванка.

Дочь

|  |  |
| --- | --- |
| БарьерПоверх барьеров |  |
| Мои деньги - что хочу, то и покупаю. И вообще - отстань от меня. Так и норовишь мне праздник испортить. Уйди, не стой над душой! | Да, денег ушло немало. Но я не хотела в свой юбилей скупиться. Главное, что все так славно вышло. |

Метод игнорирования барьеров достаточно прост и эффективен. Однако он не подойдет в двух случаях:

1. когда тема разговора принципиально важна

2. когда партнер по разговору находится в очень сильном эмоциональном возбуждении

Игнорирование барьеров хоть и не приводит к росту напряжения, но и не снижает готовность партнера самоотверженно строить новые и новые барьеры. В случае если нет желания мириться со скрывающейся за барьерами агрессивностью, нужно получить к ней непосредственный доступ, сломав барьер.

Можно вспомнить о преимуществах использования местоимения «Я» и сказать примерно следующее:

***Мне*** *неприятны твои упреки в мой день рождения.*

***Я*** *не хочу сейчас с тобой спорить, и мне было бы приятнее разговаривать в более спокойной манере.*

***Я*** *считаю, себя взрослым человеком и хочу, чтобы со мной говорили с большим уважением.*

В этом случае будет больше шансов на взаимопонимание, и в официальных отношениях такие фразы вполне допустимы. Но мы предполагаем наличие межличностных отношений и здесь у нас есть еще один очень важный резерв.

В межличностных отношениях вполне допустим и даже желателен разговор о чувствах другого. **Самое эффективное средство разрушения барьеров - отражение чувств партнера.** Давайте возьмем тот же пример и посмотрим, как это работает:

Мать в раздражении говорит: «Куму нужны эти шумные празднества? Неужели нельзя было пригласить пару самых близких друзей, а еще лучше - друга бы себе завела. Все-таки 25 лет исполнилось, а у тебя только эти дурочки в подружках ходят. Вот бери все сама и мой после своих друзей.

|  |  |
| --- | --- |
| Поверх барьеровСломать барьер |  |
| Да, действительно, народу было много, и посуды накопилась куча. Но мы славно повеселились, и я очень довольна вечером. Если мы вместе дружно возьмемся, то быстренько со всем этим справимся. | Я вижу, мама, что ты очень устала и хочешь отдохнуть. Я понимаю, что ты желаешь мне счастья. Чем больше я буду бывать в разных компаниях, тем легче мне будет найти настоящего человека. Но, чтобы меня приглашали к себе - мне и самой надо устраивать вечеринки. Если ты очень устала, я сама могу справиться с посудой |

Мать: А девчонки-то все уже замужем. Одна ты меня изводишь. Зачем нужны их семейные посиделки? Вон сколько денег на еду и выпивку угрохали. Лучше бы тебе платье новое купили. А то ходишь как оборванка.

Дочь

|  |  |
| --- | --- |
| Поверх барьеровСломать барьер |  |
| Да, денег ушло немало. Но я не хотела в свой юбилей скупиться. Главное, что все так славно вышло. | То есть, мама, ты считаешь, что выбор гостей был неудачным? Но мне хотелось свой день рождения отпраздновать с приятными для меня людьми. |

Нет особой нужды специально говорить о том, что разрушение барьеров требует больших усилий, чем их игнорирование. Но польза, которую приносит разрушение барьеров в межличностных отношениях, легко компенсирует все психические затраты. По мере укрепления отношений все реже и реже придется тратить на это силы и энергию.

Для того, чтобы понять в каких ситуациях барьеры можно терпеть, игнорировать и разрушать В.Г. Ромек вводит два критерия. Во-первых, в какой сфере лежит проблема (вне сферы ваших взаимоотношений с партнером или же касается ваших взаимоотношений), во-вторых, чья проблема существеннее, ваша или вашего партнера

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема, которая заботит вас, значительно сущест-веннее, чем проблема вашего партнера | Проблема вашего партнера больше, чем ваша собственная |
| проблема лежит вне сферы ваших взаимоотношений | 1) Можно мириться с барьерами, открыто говоря о своих проблемах | 2) можно ограничиться игнорированием барьеров и пересказом проблем партнера |
| Проблема касается ваших взаимоотношений с парт-нером | 3) можно ограничиться игнорированием барьеров и открытым выражением своих чувств и желаний | 4) Необходимо разрушать барьеры, отражая чувства партнера и пересказывая его проблемы |

Реальное общение выглядит следующим образом:

*Квадрат 1: ваша собственная проблема, не касающаяся взаимоотношений*

На работе вас незаслуженно критикует начальство. Когда вы об этом говорите партнеру, тот начинает обвинять вас в трусости и лени. Вы игнорируете барьеры и лишь еще раз говорите о том, что вы нуждаетесь в поддержке и совете.

*Квадрат 2: проблема партнера, не касающаяся взаимоотношений*

Вашего партнера на работе незаслуженно критикует начальник. Он приходит к вам и нападает на вас с упреками и обвинениями. Вы пытаетесь выяснить, что привело партнера в такое состояние, и, если проблема лежит вне сферы взаимоотношений, помогаете ему найти выход из трудной ситуации.

*Квадрат 3: ваша собственная проблема из сферы взаимоотношений с партнером:*

В присутствии других людей партнер часто начинает язвить и подтрунивать над вами, что сильно вас задевает. Когда вы остаетесь наедине, вы говорите об этом партнеру несколько раз, не обращая внимания на его уколы и насмешки.

*Квадрат 4: у партнера проблема из сферы ваших взаимоотношений:*

Партнер обижен на вас за ваше поведение. Вы сообщаете, что понимаете его чувства и готовы наладить отношения, помочь ему.

**Литература**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект Пресс, 2008.

2. Арутюнян М.Ю., Петровская Л.А. Обратная связь в системе восприятия человека человеком // Психология межличностного познания. - М., 2012.

3. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. М., 2013.

. Ежова Н.Н. Научись общаться!: коммуникативные тренинги. Ростов н/Д, 2007.

5. Ефимова Н.С. Психология взаимопонимания. СПб, 2004.

6. Келли, Г. Процесс казуальной атрибуции. - *Современная зарубежная социальная психология. Тексты.* М.: МГУ, 2004.

7. Мищенко В. Секреты ораторского мастерства. Харьков, 2013.

. Ромек В.Г. Развитие уверенности в межличностных отношениях // Журнал практического психолога, №12, 2010, с. 74-113

9. Ромек В. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. Спб., 2002.

10. Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении. М.: Изд-во Моск. ун-та, 2002.

11. Стефаненко Т.Г. Этнопсихология. - М.: Академический проект. - 2009. - 320 с.

12. Heider F*.* The Psychology of Interpersonal Relation. N.Y., 1958. 283 p.

13. Cathcart R.S., Samovar L.A. (Eds.). Small Group Communication. N.Y., 1972. 432 p.