### Содержание

Введение

1 Общение как восприятие людьми друг друга

2 Барьеры как факторы, мешающие общению

3 Возможные пути преодоления барьеров общения

Заключение

Список литературы

### Введение

Анализ связи общественных и межличностных отношений позволяет расставить правильные акценты в вопросе о месте общения во всей сложной системе связей человека с внешним миром. Однако прежде необходимо сказать несколько слов о проблеме общения в целом. Решение этой проблемы является весьма специфичным в рамках отечественной социальной психологии. Сам термин «общение» не имеет точного аналога в традиционной социальной науке не только потому, что не вполне эквивалентен обычно употребляемому английскому термину «коммуникация», но и потому, что содержание его может быть рассмотрено лишь в понятийном словаре особой психологической теории, а именно теории деятельности. Конечно, в структуре общения, которая будет рассмотрена ниже, могут быть выделены такие его стороны, которые описаны или исследованы в других системах социально-психологического знания.

На своем начальном (низшем) уровне взаимодействие представляет собой простейшие первичные контакты людей, когда между ними имеет место лишь первичное и очень упрощенное взаимное или одностороннее «физическое» влияние друг на друга с целью обмена информацией и общения. Такое взаимодействие в силу конкретных причин может и не достигать своей цели, а потому и не получать всестороннего развития, что неблагоприятно скажется на качестве делового общения.

Главное, от чего зависит успех первичных контактов, заключается в принятии или непринятии друг друга партнерами по взаимодействию. При этом они не составляют простой суммы индивидов, а являются некоторым совершенно новым и специфическим образованием связей и отношений, которое регулируется реальным или воображаемым (представляемым) различием—сходством, подобием — контрастом людей, включенных в совместную деятельность (общение).

Цель данной работы – рассмотреть барьеры общения и пути их преодоления.

### 1 Общение как восприятие людьми друг друга

Взаимодействие человека с окружающим его миром осуществляется в системе объективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной жизни.

Всякое производство предполагает объединение людей. Но никакая человеческая общность не может осуществлять полноценную совместную деятельность, если не будет установлен контакт между людьми и не будет достигнуто между ними должного взаимопонимания. Так, например, для того чтобы учитель мог обучить чему-либо учеников, он должен общаться с ними.

Общение — это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

В едином процессе общения обычно выделяют три стороны:

* коммуникативную (передачу информации);
* интерактивную (взаимодействие);
* перцептивную (взаимовосприятие).

Рассматриваемое в единстве этих трех сторон общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей[[1]](#footnote-1).

Можно выделить восемь функций (целей) общения:

1) контактная, цель, которой - установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;

2) информационный обмен сообщениями, т. е. прием-передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т. д.;

3) побудительная стимуляция активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий;

4) координационная - взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

5) понимание - не только адекватное восприятие смысла сообщения, но понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т. д.);

6) эмотивное возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний;

7) установление отношений - осознание и форсирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

8) оказание влияния - изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т. д.

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. На основе внешней стороны поведения мы, по словам С.Л.Рубинштейна, как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных[[2]](#footnote-2). Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. Во-первых, потому, что, познавая другого, формируется сам познающий индивид. Во-вторых, потому, что от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Под восприятием в социальной психологии понимается целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения[[3]](#footnote-3).

В деловом общении приходится взаимодействовать с людьми, которых видишь впервые, и с людьми, которые уже достаточно хорошо знакомы. Психологические исследования показали, что в основе восприятия незнакомых ранее людей и людей, с которыми уже имеется определенный опыт общения, лежат разные психологические механизмы. В первом случае восприятие осуществляется на основе психологических механизмов межгруппового общения, во втором — механизмов межличностного общения.

К психологическим механизмам восприятия в межгрупповом общении относят процесс социальной стереотипизации, суть которого заключается в том, что образ другого человека строится на базе тех или иных типовых схем. Под социальным стереотипом обычно понимается устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы. Разные социальные группы, взаимодействуя между собой, вырабатывают определенные социальные стереотипы. Наиболее известны этнические или национальные стереотипы — представления о членах одних национальных групп с точки зрения других. Например, таковы стереотипные представления о вежливости англичан, легкомысленности французов или о загадочности славянской души.

Формирование образа другого человека осуществляется тоже путем стереотипизации, Вопрос о том, насколько точным является первое впечатление, совеем не прост.

С одной стороны, почти каждый взрослый человек, имеющий опыт общения, способен по внешности человека, его одежде, манере говорить и поведению достаточно точно определить многие его социально-психологические характеристики: психологические черты, возраст, социальный слой, примерную профессию. Но эта точность возможна, как правило, только в нейтральных ситуациях. В других же ситуациях почти всегда присутствует тот или иной процент ошибок. И чем менее нейтральны отношения, чем более люди заинтересованы друг в друге, тем больше вероятность ошибок.

Это объясняется тем, что перед человеком никогда не стоит задача просто «воспринять» другого. Образ партнера, который создается при знакомстве, — это регулятор последующего поведения, он необходим для того, чтобы правильно и эффективно в данной ситуации построить общение.

Наиболее важные в данной ситуации характеристики — это те, которые позволяют отнести партнера к какой-то группе. Именно эти характеристики и воспринимаются достаточно точно. А остальные черты и особенности просто достраиваются по определенным схемам, и именно здесь появляется вероятность ошибки. Эти ошибки восприятия обусловлены, в частности, действием некоторых факторов — превосходства, привлекательности и отношения к нам.

Люди, вступающие в общение, не равны: они отличаются друг от друга по своему социальному статусу, жизненному опыту, интеллектуальному потенциалу и т. д. При неравенстве партнеров наиболее часто применяется схема восприятия, которая приводит к ошибкам неравенства.

В психологии эти ошибки получили название фактора превосходства.

Схема восприятия такова. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Причем превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Эта схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве.

Информация о превосходстве обычно так или иначе «закладывается» в одежду и манеру поведения, в них всегда есть элементы, свидетельствующие о принадлежности человека к той или иной социальной группе.

Действие фактора привлекательности при восприятии человека заключается в том, что под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т. д., то есть опять-таки переоценивать многие его личностные характеристики.

Фактор отношения к нам действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему восприятия, является все, что свидетельствует о согласии или несогласии партнера с нами. Чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека. Это правило имело и обратную силу: чем выше оценивался некто, тем большее сходство его взглядов с собственными от него ожидали. Убежденность в этом предполагаемом «родстве души» была настолько велика, что разногласий с позицией привлекательного лица испытуемые попросту не замечали. В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное понимание партнера — его актуального эмоционального состояния, намерений, его отношения к нам. Здесь восприятие и понимание партнера происходят на другой основе. Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются идентификация, эмпатия и рефлексия.

Наиболее простой способ понимания другого человека обеспечивается идентификацией — уподоблением себя ему. При идентификации человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях.

Очень близка к идентификации эмпатия, т. е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Основоположник гуманистической психологии К. Роджерс (1902—1987) определял эмпатическое понимание как «умение войти внутрь личного мира значений другого человека и увидеть правильно ли мое понимание».

Эмпатия — способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами. Способность к эмоциональному отражению у разных людей неодинакова[[4]](#footnote-4).

###

### 2 Барьеры как факторы, мешающие общению

Логическая форма познания личностных особенностей себя и других людей — рефлексия; она предполагает попытку логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках (обобщение), а затем, опираясь на это обобщение, делать частные выводы о частных конкретных случаях взаимодействия, но часто и обобщающие и частные выводы делаются на малом ограниченном числе признаков, являются неверными и ригидными (то есть не корректируются с учетом конкретных ситуаций).

Процесс понимания друг друга опосредован процессом рефлексии. В социальной психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, т. е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

Если человек имеет неверное представление о себе, о слушателях и, главное, о том, как его воспринимают слушатели, то его взаимопонимание будет исключено.

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.
2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.
3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.
4. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.
5. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные.
6. Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне». Упрямый подозрительный человек склонен видеть эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно отсутствуют. Добрый, отзывчивый, честный человек, наоборот, может воспринять незнакомого через «розовые очки» и ошибиться. Поэтому, если кто-то жалуется, какие, мол, все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.
7. «Эффект первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную информацию, все равно помнить и учитывать вы больше будете первичную информацию. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное (например, из-за плохого самочувствия), в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно «настроиться на него».
8. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.
9. Отсутствие изменении в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.
10. «Эффект последней информации» проявляется в том, что если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

Важное значение для более глубокого понимания того, как люди воспринимают и оценивают друг друга, имеет явление казуальной атрибуции. Оно представляет собой объяснение субъектом межличностного восприятия причин и методов поведения других людей[[5]](#footnote-5). Объяснение причин поведения человека может быть через внутренние причины (внутренние диспозиции человека, устойчивые черты, мотивы, склонности человека) либо через внешние причины (влияние внешних ситуаций).

На восприятие людей влияют стереотипы — привычные упрощенные представления о других группах людей, в которых мы располагаем скудной информацией. Стереотипы редко бывают плодом личного опыта, чаще мы их приобретаем от той группы, к которой принадлежим, от родителей, учителей в детстве, от средств массовой информации. Стереотипы стираются, если люди разных групп начинают тесно взаимодействовать, узнавать больше друг о друге, добиваться общих целей.

На восприятие людей влияют и предубеждения — эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная ни их самих, ни мотивов их поступков.

На восприятие и понимание людей влияют установки — неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации.

Установки имеют три измерения:

* когнитивное измерение — мнения, убеждения, которых придерживается человек относительно какого-либо субъекта или предмета;
* аффективное измерение — положительные или отрицательные эмоции, отношение к конкретному человеку или информации;
* поведенческое измерение — готовность к определенным реакциям поведения, соответствующим убеждениям и переживаниям человека.

Установки формируются:

1. под влиянием других людей (родителей, СМИ) и «кристаллизируются» к возрасту между 20 и 30 годами, а затем меняются с трудом;
2. на основе личного опыта в многократно повторяющихся ситуациях.

Предвзятое мнение человека руководит тем, как он воспринимает и интерпретирует информацию. Изображение лица человека на фотографии может совершенно по-разному восприниматься (это жестокий или добрый человек?), в зависимости от того, что известно о данном человеке: например, гестаповец он или герой. Эксперименты показали, что очень трудно опровергнуть ложную идею, неправду, если человек логически обосновал ее. Этот феномен, названный «стойкостью убеждений», показывает, что убеждения могут жить своей собственной жизнью и выживать после дискредитации доказательства, которое их породило. Неверное мнение о других людях или даже о себе может продолжать существовать, несмотря на дискредитацию. Для того чтобы изменить убеждение часто требуются более убедительные доказательства, чем для того, чтобы создать его.

###

### 3 Возможные пути преодоления барьеров общения

При межличностном общении важно уметь «снимать маску», быть открытым и искренним. Без открытого общения не могут существовать теплые и близкие отношения с людьми. Человек, заинтересованный в том, чтобы лучше ориентироваться в особенностях своих отношений с окружающими, должен интересоваться реакциями других людей на его поступки в конкретных ситуациях, учитывать истинные последствия своего поведения. Собирая подобную информацию от разных людей, получаешь возможность увидеть себя как бы в разных зеркалах. Обеспечение других обратной связью — сведениями о том, какие чувства и мысли вызывает у нас их поведение, — может повышать взаимное доверие. Для того чтобы высказывать и принимать обратные связи, нужно обладать не только соответствующими умениями, но и смелостью.

Следует помнить, что стереотипы мышления есть и у того, кто сообщает информацию, и у того, кто ее получает.

Каждый человек видит окружающий мир по-своему. Образ мира всегда субъективен (вспомните закон неопределенности отклика). Так вот, совершенно справедливо утверждение: «Мы верим тому, чему хотим верить». У каждого из нас есть свои предпочтения, каждому что-то нравится, а что-то — нет. И в поведении человек ориентируется на свое видение ситуации, на свои оценки, симпатии и антипатии.

В процессе общения проблема усложняется. Если действительно захотеть быть лидером в общении, приходится преодолевать не только свои собственные предвзятые представления, но и предрассудки ваших собеседников, так как люди ищут подтверждения своим взглядам и отвергают то, что не вписывается в систему их представлений. Изменить установки людей, их предрассудки и предубеждения почти невозможно — ведь это часть психики человека. Наивно полагать, что под воздействием логических аргументов, показывающих несостоятельность некоего предвзятого представления, человек изменит его. Если партнер достаточно умен, он согласится на словах, если нет, будет спорить, защищаться или уйдет в глухую оборону.

Можно выделить несколько путей преодоления:

1. действия должны быть направлены не на устранение предубеждений и предвзятых мнений (что, как уже было сказано, невозможно), а на ослабление и устранение их влияния в каждом конкретном случае.
2. действия направлены на ослабление влияния предвзятых представлений не только у оппонентов, но и у себя.
3. сознательно передать инициативу разговора в руки собеседника, тем самым лишая его возможности оставаться оппонентом и говорить «нет».
4. для получения утвердительных ответов использовать «усилители», то есть высказывания, имеющие общий характер и не вызывающие возражений.

Этот метод называется методом переубеждения, или методом «Я — Сократ».

Как известно, Сократ в своих диалогах задавал вопросы, на которые его собеседник отвечал в основном «да», и тем самым добивался переубеждения оппонента. Думается, что тщательное изучение «Апологии Сократа» Платона есть прекрасная школа управленческого общения.

Также необходимо уменьшить коммуникативный барьер. Это можно сделать, руководствуясь следующими положениями.

1. Постарайтесь сразу избавиться от стереотипов мышления. Конечно, это нелегко. Но если постоянно о них помнить, с поставленной задачей вполне можно справиться. Это совет стратегический.

2. Каждый раз, формируя сообщение, помните о двух вещах. Первое: убедитесь в том, что оно не искажено вашими стереотипами мышления. Второе: попытайтесь определить, какие стереотипы могут довлеть над получателем вашей информации, и сформулируйте свое сообщение таким образом, чтобы оно прошло через этот барьер.

3. Для устранения в сообщении искажений, идущих от стереотипов, очень хорошо помогают следующие приемы:

* Принимая информацию, отделяйте эмоции от фактов, а факты — от мнений. Сделать это очень просто. Выслушав собеседника, попросите его повторить сказанное, ограничиваясь фактами и оставив оценки этих фактов при себе.
* Снабжая информацией, не стесняйтесь попросить повторить ее, особенно если речь идет о чем-то очень важном.

Эти приемы можно назвать элементарной техникой безопасности управленческого общения, ведь они помогают нейтрализовать стереотипы мышления и повысить качество общения.

Установка сознания — это устойчивое отношение человека к окружающему миру, другим людям и самому себе, основанное на его жизненном опыте. Можно сказать, что установки сознания есть у каждого; это своеобразные аксиомы, которые, однажды подтвердившись, уже не подвергаются сомнению и не нуждаются в доказательствах. Установки сознания могут быть правильными или неправильными, но в том и другом случае они, так или иначе, подтверждены опытом человека. Правильные установки сознания помогают человеку лучше адаптироваться к окружающему миру, не повторять ошибок, действовать с учетом собственного опыта.

### Заключение

Общение чрезвычайно многогранно. Оно может быть представлено в своем разнообразии по видам. Различают межличностное и массовое общение. Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Массовое общение — это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации. Общение может быть личным и деловым. Личное общение — это обмен неофициальной информацией. Деловое общение — процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность. Общение может быть также доверительным и конфликтным. Первое отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация. Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями неудовольствия и недоверия.

Соблюдение условий взаимопонимания на практике, в жизни является критерием достигнутого взаимопонимания. Оно будет тем выше, чем более приемлемы для совместной деятельности разработанные правила взаимодействия. Они не должны сковывать партнеров. Для этого их необходимо периодически исправлять, т.е. согласовывать совместные усилия людей и обстоятельства их реализации. Лучше всего это делать в ситуации равноправного положения индивидов.

Культура общения — это совокупность ценностей (свободы, справедливости, прав и обязанностей, ответственности и самосознания) и способ их реализации в системе социальных, экономических, культурных отношений людей, основанных на раскрытии индивидуальных возможностей и способностей личности.

Современное знание предлагает такие отношения, когда не будет надобности индивидам за счет другого добиваться цели. Успех зависит и от самого человека и от общения. Личность может найти себя в полном и разностороннем применении способностей, в сознании того, что ее состояние не основано на страданиях окружающих. Культура общения открывает широкие возможности для развития личности.

Общение — первый вид деятельности, возникающий в процессе индивидуального развития человека, за ним следуют игра, учение и труд. Все эти виды деятельности носят развивающий характер, т. е. при включении и активном участии в них ребенка происходит его интеллектуальное и личностное развитие. Общение рассматривается как вид деятельности, направленной на обмен информацией между общающимися людьми. Оно также преследует цели установления взаимопонимания, добрых личных и деловых отношений, оказания взаимопомощи и учебно-воспитательного влияния людей друг на друга[[6]](#footnote-6).

### Список литературы

1. Крысько В.Г. Социальная психология. – М.: ВЛАДОС, 2001.
2. Немов Р.С. Психология: В 3 кн. – М.: ВЛАДОС, 2004.
3. Петерс В.А. Психология и педагогика. – М.: Велби, Проспект, 2005.
4. Психология. / Под ред. Вороновой А.В. – СПб.: Питер, 2004.
5. Психология развивающейся личности. / Под ред. А.В. Петровского. – М.: Прогресс, 1987.
6. Рубинштейн С.Л. Основы психологии. – СПб.: Питер, 2002.
1. Петерс В.А. Психология и педагогика. – М.: Велби, Проспект, 2005. [↑](#footnote-ref-1)
2. Рубинштейн С.Л. Основы психологии. – СПб.: Питер, 2002. [↑](#footnote-ref-2)
3. Крысько В.Г. Социальная психология. – М.: ВЛАДОС, 2001. [↑](#footnote-ref-3)
4. Психология. / Под ред. Вороновой А.В. – СПб.: Питер, 2004. [↑](#footnote-ref-4)
5. Немов Р.С. Психология: В 3 кн. – М.: ВЛАДОС, 2004. [↑](#footnote-ref-5)
6. Психология развивающейся личности. / Под ред. А.В. Петровского. – М.: Прогресс, 1987. [↑](#footnote-ref-6)