Воронежская Государственная Медицинская Академия имени Н.Н.Бурденко.

**РЕФЕРАТ**

**по педагогике и психологии**

**Тема: Коммуникации и их барьеры.**

Подготовила:

студентка Л-214 Черных Н.В.

Приняла:

Воронеж 2008

**Общее понятие о коммуникациях**

Коммуникация (лат. communicatio) - буквально означающее «общее» или «разделяемое всеми». В практическом плане - это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию.

Цели коммуникаций:

* Обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления.
* Совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией.
* Создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.
* Регулирование и рационализация информационных потоков.

Коммуникации подразделяются на следующие виды:

* межличностные или организационные коммуникации на основе устного общения
* коммуникации на основе письменного обмена информацией.

Межличностные коммуникации в свою очередь делятся на:

* формальные или официальные. Данные Коммуникации определяются политикой, правилами, должностными инструкциями определенной организации и осуществляются по формальным каналам;
* неформальные коммуникации, которые не следуют общим правилам определенной организации; они осуществляются согласно установившейся системе личных отношений между работниками организации;
* типичная информация, передаваемая по каналам неформальных коммуникаций: новые меры по наказаниям за опоздание, изменение структуры организации, кто кому назначает свидание после работы и т. д.

Межличностные коммуникации можно также разделить на:

* вербальные (словесные);
* невербальные, призванные осуществить обмен информацией без применения слов, например с помощью жестов, интонаций голоса, мимики и т.д.

# Барьеры коммуникации

# В руководстве людьми большая часть времени руководителя расходуется на межличностные коммуникации. Существует ряд факторов, снижающих эффективность общения, которые получили название "барьеры межличностных коммуникаций".

БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ — это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партерами по общению. В ходе коммуникации могут возникать различные барьеры.

К ним относятся:

* барьеры понимания или непонимания;
* барьеров социально - культурных различий;
* невербальные барьеры;
* барьеры социально – культурных различий;
* барьеры отношений;
* Плохое слушание (неумение слушать).

1. Возникновение барьера понимания обычно связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка. Это связано с тем, что имеет место такие явления, как избирательное внимание, искажение, запоминание.
   1. первое впечатление (внешность, речь, манера поведения и многое другое).
   2. предубеждение в отношении себя и других (недооценка или переоценка).
   3. эффект порядка. При общении с незнакомыми людьми больше доверяют и запоминают информацию, поступающую первой (вначале беседы), при общении с друзьями - информацию, поступающую последней.

Кроме того, барьер понимания может возникнуть из-за погрешностей в самом канале передачи информации — это так называемое фонетическое непонимание.

Барьер фонетического непонимания порождается таким фактором, как невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка и речь с большим количеством звуков-паразитов.

Не меньшую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может сыграть стилистический барьер, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и др.

Существует также и логический барьер непонимания. Он возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательства.

Можно говорить о существовании женской и мужской психологической логики, о детской “логике” и других.

1. Существуют также семантические барьеры непонимания, связанные, прежде всего, с различиями в системах значений участников общения. Семантический барьер возникает при вербальной форме общения (устной и письменной речи). Этот язык выработан человеком при общественно-социальном развитии.

Семантика - наука, изучающая способ использования слов и значений, передаваемых словами.

1. Невербальные барьеры:

Невербальная форма общения - это общение с помощью языка, предоставленного человеку природой и запечатленного в жестах, интонации, мимике, позах, экспрессии движений и т. п. Невербальные коммуникации в большинстве случаев имеют бессознательную основу и свидетельствуют о действительных эмоциях участников коммуникаций. Ею трудно манипулировать и трудно скрывать в любой межличностной коммуникации.

Некоторые источники утверждают, что вербальные коммуникации составляют 7% информации, звуки и интонация - 38%, жесты, пантомима - 55%.

К невербальным барьерам коммуникаций относят:

* визуальные барьеры (особенности телосложения, походка, движение рук, ног, поза и смена поз, визуальный контакт, кожные реакции, психологическая дистанция);
* акустические барьеры (интонация, тембр, темп, громкость, высота звука, речевые паузы и др.);
* тактильная чувствительность (рукопожатия, похлопывания, поцелуи и др.);
* ольфакторные барьеры (запахи).

1. Причиной непонимания могут служить барьеры социально-культурных различий.

Это — социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации.

В качестве барьера может выступать и само восприятие партнера по общению как лица определенной профессии, определенной национальности пола и возраста. Например, большое значение для уменьшения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации.

1. Барьеры отношения — это уже чисто психологические феномены, возникающие в процессе общения коммуникатора и реципиента, к которым можно отнести возникновение чувства неприязни, недоверия к своему коммуникатору, влияющим и на передаваемую информацию.

Любая поступающая к реципиенту информация несет в себе тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнения, установки и желания с целью их частичного или полного изменения. В этом смысле коммуникативный барьер — это форма психологической защиты от постороннего психологического воздействия, проводимого в процессе обмена информацией между участниками.

1. Плохое слушание (неумение слушать).

Эффективная коммуникация возможна, когда человек одинаково точен, отправляя и принимая информацию. Эффективное слушание является важнейшим качеством хорошо работающего менеджера. Мало воспринимать факты, нужно прислушиваться к чувствам подчиненного.

Правила эффективного слушания:

* перестаньте говорить, т.к. невозможно слушать разговаривая;
* помогите говорящему раскрепоститься;
* покажите готовность слушать;
* устраните раздражающие моменты;
* сопереживайте говорящему;
* сдерживайте свой характер, т.к. рассерженный человек может придать неверный смысл словам;
* не допускайте спора или критики;
* не перебивайте;
* задавайте вопросы.

**Список используемой литературы:**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для вузов. М., 2001
2. Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. Пер. с англ. М., 2001.
3. Дейк Т.А. Ван. Язык, познание, коммуникация. Благовещенск, 2000.
4. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М., 2000.
5. Морозов А.В. Психология влияния. СПб., 2001.
6. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. М., 2000.