



Московский областной медицинский колледж № 1

# **Техника и приемы организации коммуникации: коммуникативные барьеры и способы их преодоления**

Преподаватель психологии:

Жукова Л.В.



# Цели занятия

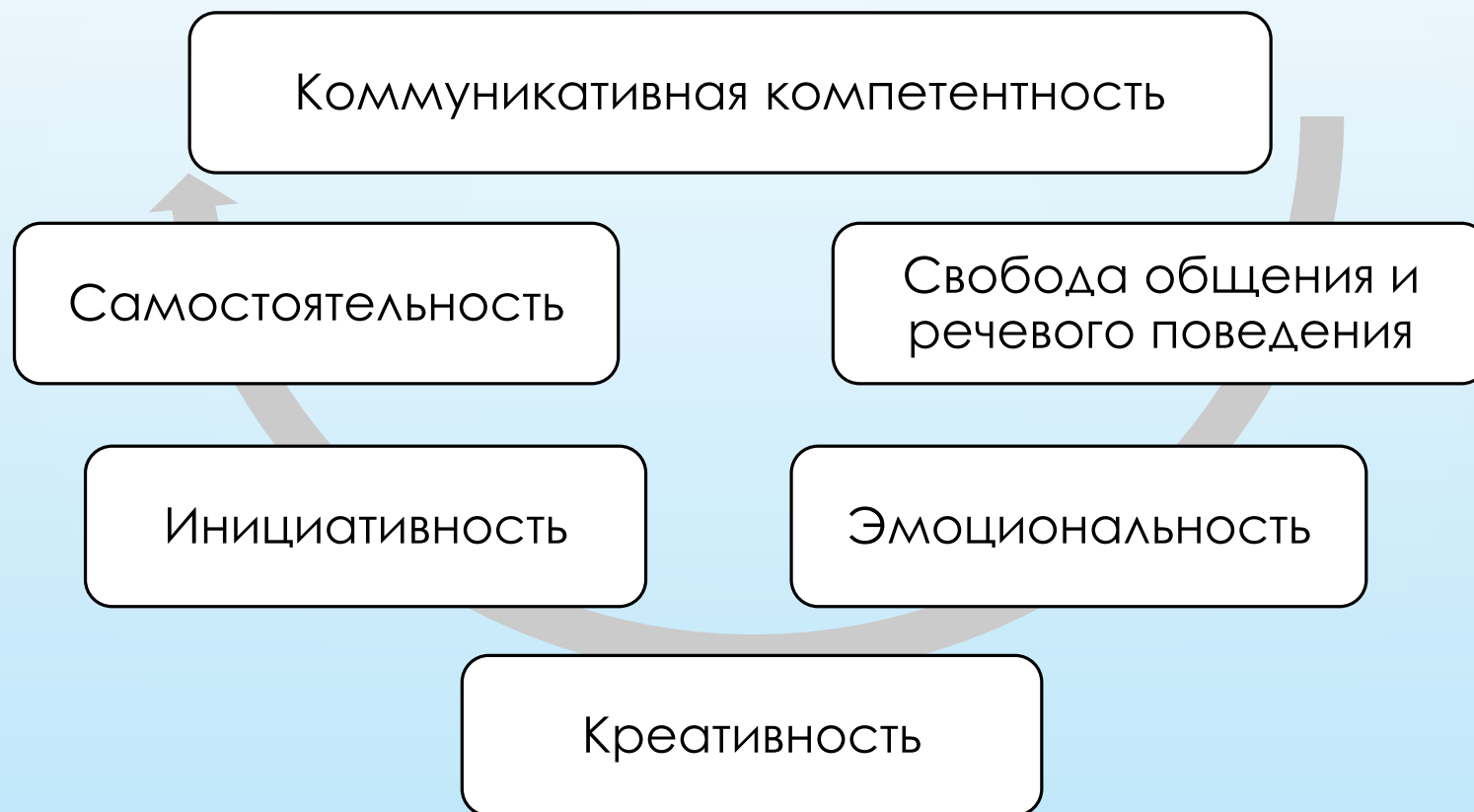
## *Учебные цели*

- Сформировать, систематизировать и закрепить знания по психологии
- Закрепить со студентами понятия: коммуникация, общение, обратная связь, барьеры в общении, коммуникативные барьеры.
- Обучить студентов принципам поиска и систематизации информации по изучаемой тематике, использования полученных сведений в профессиональной деятельности.

## *Развивающие цели*

- Развить познавательный интерес, навыки самостоятельной работы, логическое и аналитическое мышление.
- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения.

# Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми



## Взаимопонимание в общении зависит от присутствия коммуникативных барьеров.

- **Коммуникативный барьер** – это препятствие, возникающее на пути передачи информации между партнерами по общению и приводящее к разрушению взаимопонимания.





## **Факторы возникновения коммуникативных барьеров**

- различие культурно обусловленных норм общения, при взаимодействии представителей разных культур, наций;
- большая разница в возрасте, когда каждый собеседник является носителем культуры, ценностей, идеалов норм своего поколения;
- отсутствие обратной связи в контакте;
- ошибки в понимании смысла слов;
- наличие подтекста, который не принимается во внимание.



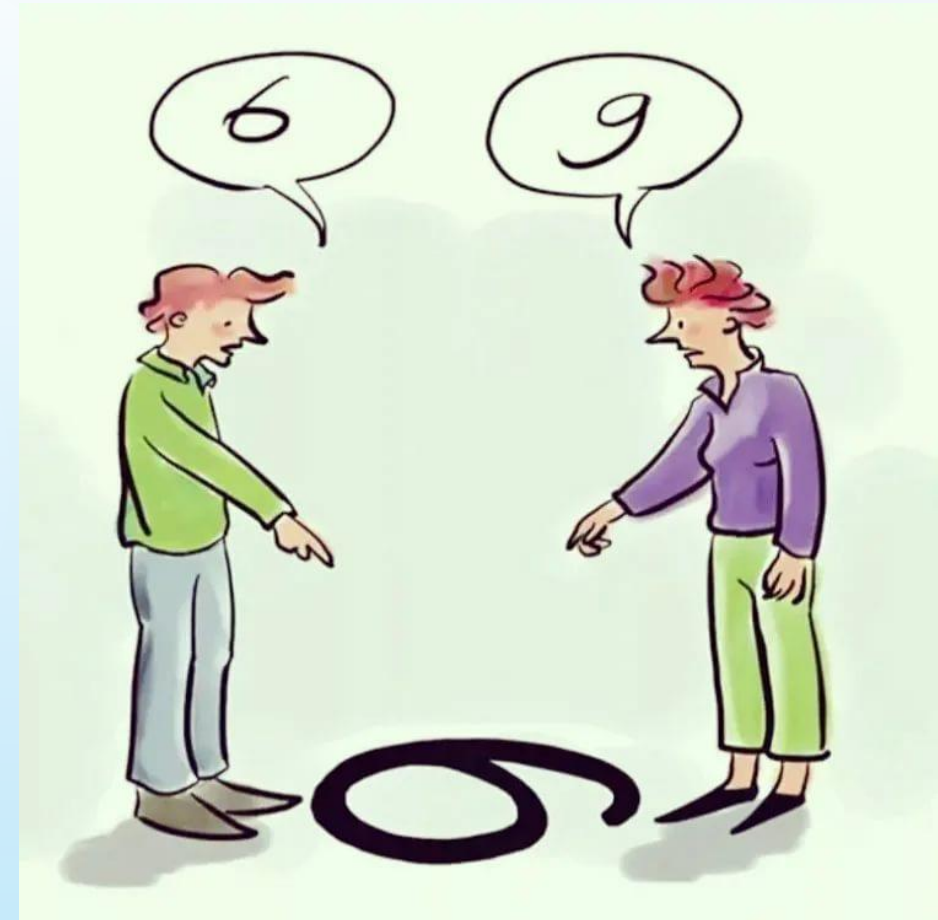
//////

- **Семантический коммуникативный барьер.**

Любое слово имеет обычно не одно значение и в зависимости от контекста употребления может иметь несколько смыслов.



- **Логический коммуникативный барьер.** Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Ход рассуждений одного собеседника непонятен другому, либо кажется ему неверным.



////////////////////

- **Стилистический коммуникативный барьер.**

Стилистический барьер возникает, когда форма речевого высказывания не соответствует содержанию общения.

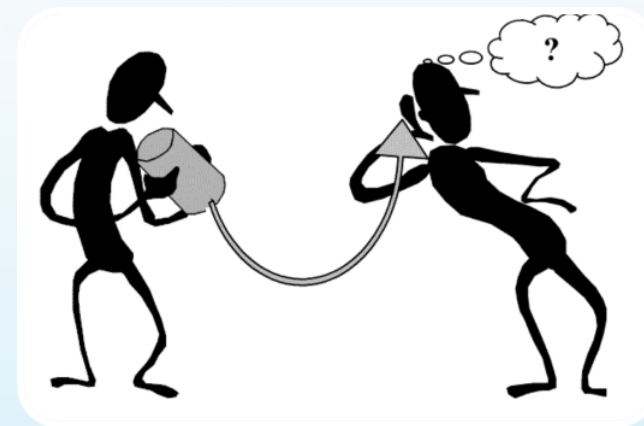
- Стиль может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника.





## Фонетический коммуникативный барьер.

- Фонетический коммуникативный барьер возникает, когда собеседники разговаривают на разных языках, диалектах, а также при существенных дефектах речи и дикции, при косноязычии, речи с большим количеством слов-паразитов.
- Фонетический коммуникативный барьер возникает и тогда, когда говорящий резко повышает голос.



## Психологический барьер



- **Психологический барьер** – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т. п.), мешающее человеку успешно общаться, устанавливать открытые и доверительные контакты с другими людьми.



- **Барьер компетентности.** Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта.
- **Внутригрупповой язык.** Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснилось впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи. Медицинский сленг - терминология понятна специалистам, но не ясна пациентам. Использование медработником непонятных слов может привести к нарастанию тревоги, страха или агрессии у пациента, который в эмоциональном перенапряжении уже не сможет адекватно воспринимать дальнейшую информацию.





- **Оценочные суждения.** Мы оцениваем мнение и опыт собеседника, выражая эту оценку фразами примерно такой формы: «Вы говорите ерунду, лучше послушайте, что я Вам скажу». Оценочные суждения приводят к появлению негативных эмоций в разговоре, вследствие чего взаимопонимание нарушается
- **Избирательное слушание.** При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение.



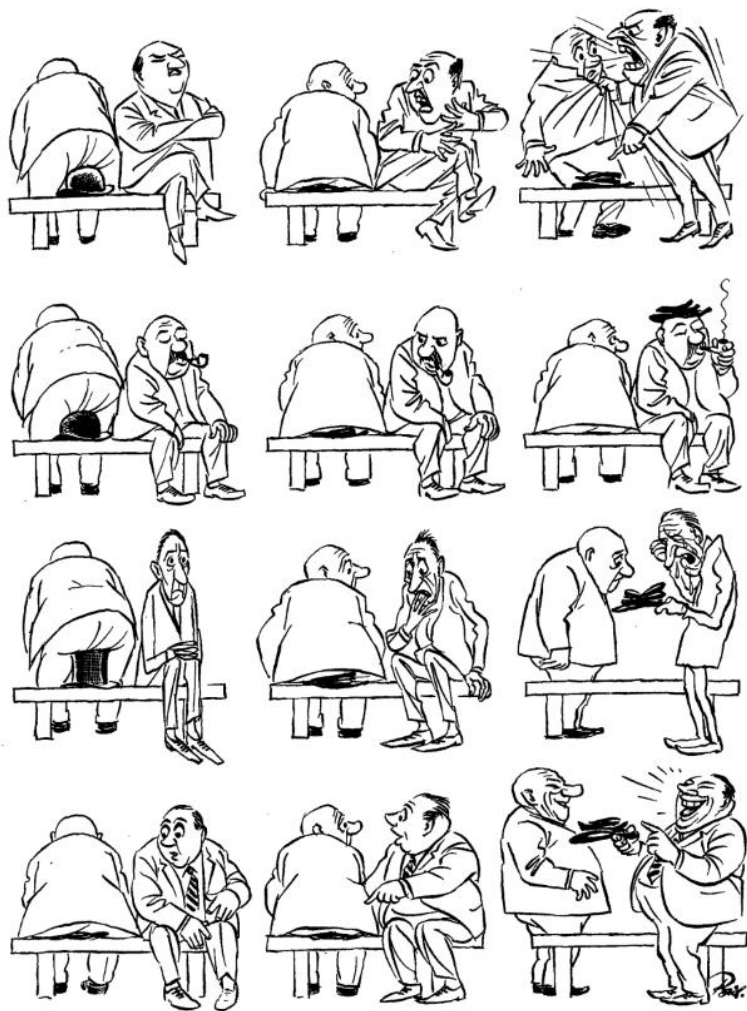


- ////////////////////
- **Барьер отрицательных эмоций.** Возникает в общении с расстроенным человеком. Если партнер, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает не поднимая глаз и т.п., не спешите принимать это на свой счет: может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц и т.п.



- **Этический барьер.** Возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам, а вот пытаться перевоспитать или стыдить партнера не рекомендуется.
- **Эстетический барьер.** Возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе. Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разговора трудно, нельзя показывать, что нас что-то коробит.





## Барьер темперамента.

У каждого человека свой темперамент, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их темперамент не был источником конфликта или дискомфорта.

Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.



## Правила преодоления барьеров в общении

- **Правило конкретности.** Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециальными терминами, перегружать сообщение «профессионализмами».
- **Правило адресата.** Необходимо стремиться говорить «на языке собеседника», т.е. учитывать его жизненный и профессиональный опыт, индивидуальные особенности, культурно-образовательный уровень, его ценности и интересы.

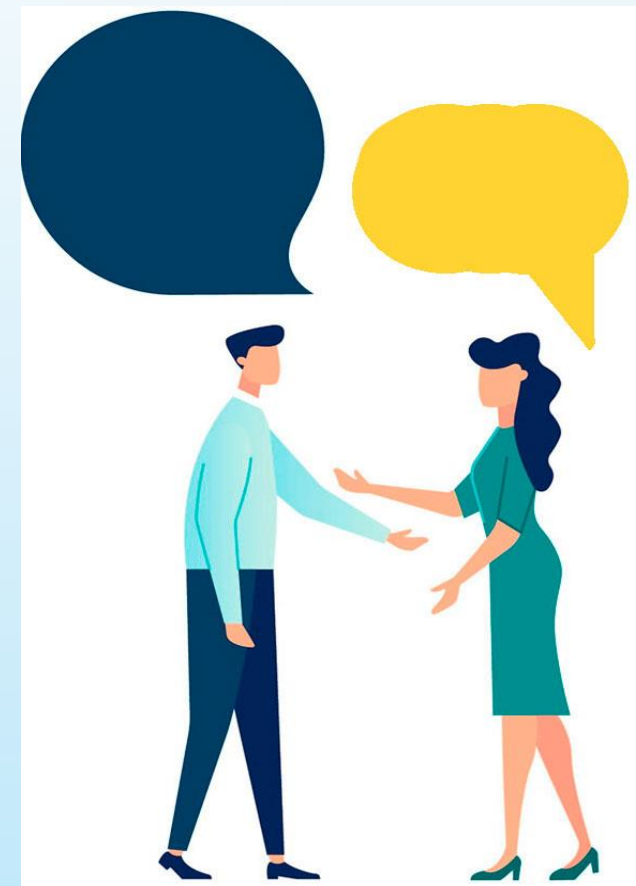


## Правила преодоления барьеров в общении

- **Правило открытости.** Означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.
- **Правило «места и времени».** Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае их своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, обстановки, в которой они реализуются.

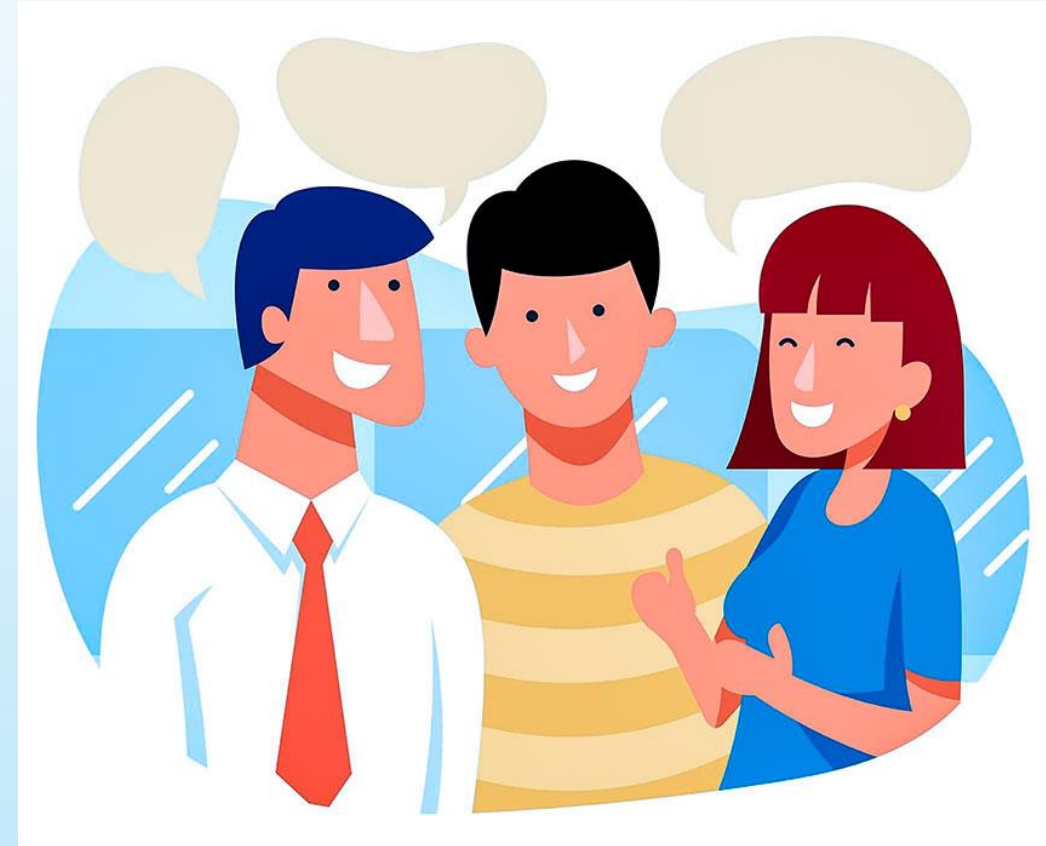
## Приемы преодоления коммуникативных барьеров

- **1. Прием «имя собственное»** основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник.
- Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение работника к клиенту или партнеру.



## Приемы преодоления коммуникативных барьеров

- **2. Приём «зеркало отношений»** состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг". А друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.



## Приемы преодоления коммуникативных барьеров

- **3. Приём «золотые слова»** заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.





## Приемы преодоления коммуникативных барьеров

- **4. Приём «терпеливый слушатель»** вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение клиента.
- **5. Приём «личная жизнь»** выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.



## Факторы эффективного общения

- Важный фактор эффективного общения – умение слушать и слышать.
- **Рефлексивное слушание** — слушание, при котором собеседник старается добиться большой точности и полноты понимания того, что ему говорит партнер.
- Слушание состоит из **восприятия, осмысления и понимания.**

## Приемы эффективного слушания



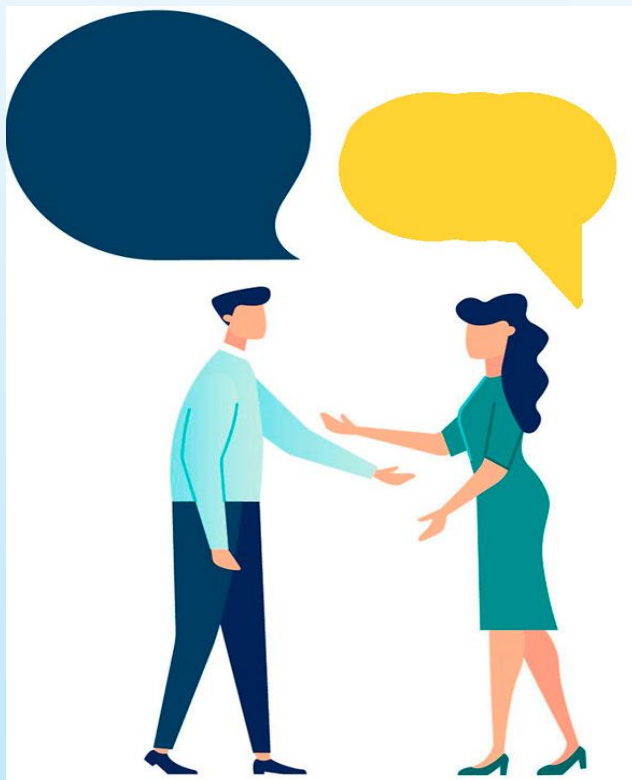
- 1. **Выявите свои привычки слушания, сильные и слабые стороны, характер допускаемых ошибок.** Не слишком ли быстро вы судите о людях? Часто ли перебиваете собеседника? Какие помехи общения характерны для ваших ответов? Какие из них наиболее часто повторяются? Знание своих привычек – это первый шаг к их совершенствованию.

## Приемы эффективного слушания

- **2. Не уходите от ответственности за общение.** Она обоюдна, поскольку в общении участвуют двое, причем выступают в роли слушающего попеременно. Умейте показать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Этого можно добиться уточняющими вопросами, активными эмоциями. Как может партнер узнать, что понят, если ему не сказать об этом?
- **3. Будьте внимательны.** Умейте поддерживать с говорящим визуальный контакт, но без назойливости и пристального взгляда (что подчас воспринимается как враждебность). Следите, чтобы ваши позы и жесты свидетельствовали: вы его слушаете. Помните, что он хочет общаться с внимательным живым человеком.



## Приемы эффективного слушания



- **4. Умейте сосредотачиваться на том, что говорит участник диалога.** Это требует сознательных усилий, поскольку сосредоточенное внимание удерживается недолго (менее одной минуты). Старайтесь до минимума свести ситуационные помехи (телевизор, телефон). Не допускайте «блуждания» мыслей.

## Приемы эффективного слушания

- **5. Стремитесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника.** Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» в соответствии с принятыми социальными нормами.
- **6. Умейте быть наблюдательным.** Следите за неречевыми сигналами говорящего (поскольку на эмоции приходится большая часть общения) и выражением лица: как он смотрит на вас, как поддерживает контакт, как сидит или стоит, как ведет себя во время разговора. Соответствуют ли неречевые сигналы собеседника его речи или противоречат ей?

## Приемы эффективного слушания

- **7. Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к излагающему свою мысль.** Ваше одобрение помогает ее точнее выразить. Любая отрицательная реакция с вашей стороны вызовет у того, с кем вы общаетесь, защитную реакцию, неуверенность, настороженность.
- **8. Прислушайтесь к самому себе.** Ваша озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать партнера. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их: это прояснит ситуацию, устранит помехи в диалоге.
- **9. Помните, что часто цель обращающегося – получить от вас что-то реальное, или изменить ваше мнение, или заставить вас сделать что-либо.** В этом случае действие – лучший ответ собеседнику.



## Приемы рефлексивного (активного) слушания



- **Выяснение** – это обращение к собеседнику с целью уточнения его слов, собственного понимания и т. д.
- **Перефразирование** – это переформулировка того, что сообщают своими словами для проверки понимания или же с целью направления разговора в нужную сторону (так как перефразирование может затрагивать не все сообщение, а только его часть). Перефразирование может помочь не только слушающему, но и говорящему лучше понять, что же он хотел сказать и что он в действительности сказал.

## Приемы рефлексивного (активного) слушания



- **Отражение эмоций и чувств** партнера направлено на выяснение правильности его эмоционального состояния. Для говорящего это показывает, что его понимают, а слушающий осознает суть происходящего.
- **Резюмирование** – это подытоживание основных идей и чувств говорящего.
- **Эмпатия** – осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.

# Приемы пассивного слушания

**Пассивное слушание** – это слушание без анализа, цель которого дать собеседнику высказаться, выговориться.

## Основные правила:

- не перебивать;
- не переводить обсуждение на другую тему;
- не давать себе отвлекаться;
- не пререкаться; не задавать лишних вопросов («не допрашивать»);
- не навязывать своих советов;
- отражать в поведении, жестике, выражении лица и словах свое отношение к чувствам говорящего





## Приемы пассивного слушания

- **Поддакивание** («ага», «угу», «да-да», «ну»), кивание подбородком).
- «**Эхо-реакция**» — повторение последнего слова собеседника.
- «**Зеркало**» — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.
- «**Парафраз**» — передача содержания высказывания партнера другими словами.
- **Побуждение** («Ну и... И что дальше?»).
- **Уточняющие вопросы** («Что ты имел в виду?»).
- **Наводящие вопросы** (что? где? когда? почему? зачем?).
- **Эмоции** («ух»), «ах»), «здорово»; «грустно»), выражение лица в соответствии с темой разговора)



## Слушая, надо:

- Забыть личные предубеждения против собеседника.
- Не спешить с ответами и заключениями.
- Разграничивать факты и мнения.
- Следить за тем, чтобы ваша речь была предельно ясной и точной.
- Быть беспристрастным в оценке того, что вы услышали от собеседника.
- Действительно слушать, а не делать вид, будто слушаете, не отвлекаться на посторонние мысли.
- Вступая в беседу, не считать, что уже имеешь непоколебимую позицию.



## Слушая, надо:

- Настроить себя на волну внутренней заинтересованности в теме беседы или спора.
- Выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно понять их.
- Быстро сопоставлять полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращаться к основному содержанию беседы.
- Даже оставаясь всего лишь внимательным слушателем, не высказывающим собственного мнения, тем не менее быть активным, а не пассивным участником беседы, обсуждения, спора.
- За время беседы постараться в паузах два-три раза мысленно обобщить услышанное.







# Литература

- Полянцева О.И. Психология для средних медицинских учреждений: учеб.пособие/О.И. Полянцева. – Изд. 8-е, испр. – Ростов-н/Д: Феникс, 2017. – 432 с.
- Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник. – Ростовн/Д: Феникс, 2016. – 317 с. – (Среднее профессиональное образование).
- Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538> (дата обращения: 08.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.



Благодарю за внимание!

Успехов в учёбе!