


КОМУНИКАТИВНИ ФЕНОМЕНИ И БАРИЕРИ



Доц. С. Цветкова, д.пс

Трудностите при общуване са проблеми, които се срещат на ежедневен ниво.

- Трудностите в общуването могат да възникнат от мотивационната сфера на личността – *мотивите за общуване*. Ако човек изпитва потребност от самоутвърждаване, то отсъствието на нагласа или реакция за признаване от другата страна, може да доведе до раздразнение, възникване на препятствия, напрежение между партньорите.

- 
-
- Напр. известно е, че мениджърът е повече ориентиран към нормативите, стандартите, директивните указания, докато подчинените повече са ориентирани към взаиморазбиране. Несъвпадението на ориентациите водят до неудовлетвореност в общуването.

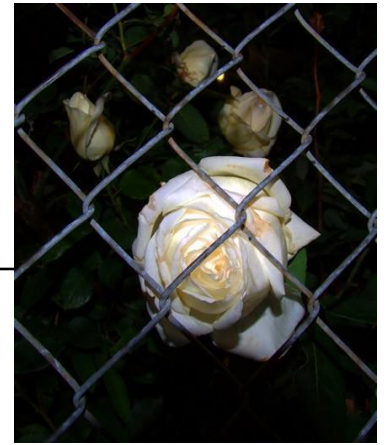
Особена група трудности в общуването са *нарушенията на преди това изградените стратегии.*

- Неочакваната форма на контакта, несъвпадението на очакваното партньорско поведение с реалните му действия могат да доведат до разстройване на контакта. Недостатъчната ориентировка в условията и съдържанието води до поява на психическо напрежение, което възможно може да продуцира конфликт. Тази група трудности са свързани с проблеми в *социалната перцепция.*


-
- *Стереотипите* във възприятията, предубедеността, негативните нагласи, несъвпадението на ценностните ориентации на ниво социални установки, смисловите нива на съзнанието и формалното привеждане образа на събеседника към вече формирани категории (добър-лош, надежден-ненадежден) сериозно повлияват контакта и предизвикват негативни реакции, недоверие и качествено снижават ефективността на отношенията.

БАРИЕРИ В ОБЩУВАНЕТО

Социално-психологически феномени




- Приемат се като психологически състояния, преживявани от човека като неадекватна пасивност, възпрепятстваща общуването. Тези състояния могат да бъдат преживяване на обида, вина, страх, тревога, понижаване на самооценката и т.н.
- Барьерите могат да бъдат обособени в групи: естетически, морални и емоционални.
- Барьерите в общуването са различни при различните възрастови групи.

- 
-
- Характерът им зависи и от наличния комуникативен опит, натрупаните знания, принадлежността към определена социална и професионална група, национално-етническа принадлежност.
 - Бариерите могат да възникнат както в сферата на вербалната, така и в сферата на невербалната комуникация.

СМИСЛОВИ БАРИЕРИ (социално-психологически, етно-психологически).

- Обикновено са свързани с комуникирането между представители на различни етноси, националности, култури. Изхождайки от принадлежността им, в комуникативния акт те стъпват с особеностите на общуване, характерни за общността (включително и езикови специфики). Отражение имат традициите, нравите, ценностните ориентации, символиката в невербалното поведение (движение на главата, разстоянието, походка, жестове, поглед и т.н.).

-
- Бариерите, свързани с разбирането могат да бъдат още на „входа” (*фонетично неразбиране* – бърз говор, често използване на паразитни звукове или думи, пословици и др.), да имат *стилистичен произход* – използване на различни стилове на общуване, да са резултат от *неправилното тълкуване* на предадената информация (логически бариери. Бариерите могат и да бъдат свързани и с половите специфики за комуникиране.

- 
-
- СОЦИАЛНО-КУЛТУРНИ БАРИЕРИ. Към тях се причисляват: социалните, политическите, религиозните и професионалните различия, които водят до различна интерпретация на използването в общуването понятия и термини.
 - Бариери в отношенията – често срещано явление; свързва се с поява на чувства на неприемане, неприязън и недоверие.

Ефекти:



- *Ефект на първичността* – често първите впечатления имат значима трайност и влияят върху понататъшните възприемания.
- *Ефект на ореола* – индивидът се “категоризира” в зависимост от създадения вече образ, който изпълнява ролята на “ореол” и възпрепятства по-доброто и задълбочено опознаване.

-
- ***Ефект на приписвани черти и качества (проекцията)*** – идентификацията може да бъде повлияна от непълна и неточна информация или да се наблюдава трансфер на чужди (възможно и притежавани) черти и качества. Този феномен може да доведе до субективна преценка на личните качества и потенциали.
 - ***Ефект на атрибуцията*** – цялостно приписване на черти и качества, оформящи облика на цяла група (“лошите постъпки – на лошите хора”).

-
- *Ефект на стереотипа* – придобитите до момента знания за група индивиди се прилага стереотипно и при изменени обстоятелства. Прилагат се подходи и стратегии, чиито по-раншен успех утвърждава увереността за постигане на оптимален ефект при всички случаи.
 - *Ефект на познатото и последното* – последната информация е най-ярка.

-
- ***Ефект на контраста*** – личността може да бъде възприета в противоположния образ на действителния. Силно влияние оказват личния опит и склонността към заблуди.
 - ***Ефект на стила на общуване*** – изборът на стил на ръководство и общуване от възрастния е относително устойчив и повлиява интерперсоналните контакти с различни възрастови групи. Свързва се константността на личните позиции и ръководни принципи и с ограничената възможност за промяна.

Преодоляване на психологичните бариери в комуникативното поведение

- Едни от важните причини за неадекватността при възприемане на информацията са наличните комуникативни бариери, свързани както с личността на комуникатора и реципиента, така и с комуникативната ситуация.
- В общия смисъл на понятието комуникативните бариери са психологични препятствия по пътя на адекватно предаваща се информация между партньорите в общуването.
- В случаите, при които се активира комуникативната бариера информацията се трансформира или губи първоначалният смисъл, дори може да не “достигне” до реципиента.

-
- От съществено значение е отработването на комуникативно поведение на подчинения към висшестоящия, особено в случаите, когато се внася инициативно предложение или предложение, свързано с организационното управление на служителите.
 - Следващите обобщения показват нагледно ефектите от възникването на комуникативните бариери и подходящите реакции за преодоляването им.

ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКИТЕ БАРИЕРИ В КОМУНИКАТИВНОТО ПОВЕДЕНИЕ

ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА
ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА

ПСИХОЛОГИЧЕСКИТЕ БАРИЕРИ

В КОМУНИКАТИВНОТО ПОВЕДЕНИЕ

