Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Российский химико-технологический университет имени Д. И. Менделеева

Факультет цифровых технологий и химического инжиниринга

Кафедра информационных компьютерных технологий

**Реферат**

на тему: **«Барьеры общения и коммуникативные неудачи»**

**ВЫПОЛНИЛА:** Студентка группы Кс-24 Мосолова В.Г.

**ПРОВЕРИЛ:** доцент Ломакина И.А.

**Москва 2022**

В процессе общения мы обмениваемся информацией. Коммуникация в общении — это, прежде всего, влияние: в случае успеха коммуникации происходит изменение в представлениях о мире того, кому она адресована.

Однако в процессе общения часто возникают затруднения и недопонимания. Их причиной могут быть коммуникативные барьеры, которые возникают в процессе общения.

**Основные коммуникативные барьеры и как их преодолевать:**

1. **Авторитет**

Человек делит людей на «авторитетных» и «неавторитетных». И из-за этого не воспринимает информацию, которую хотят ему донести «неавторитетные», по его мнению, люди. То в какую группу людей попадет собеседник обычно зависит от следующих факторов:

- внешний вид. Человек должен быть аккуратным и опрятным.

- социальный статус. Ученого в той или иной области будут считать более авторитетным человеком, чем ученика школы.

- доброжелательность. Важно быть простым в общении, отзывчивым, понимающим человеком.

- компетентность. Человек должен знать то, о чем хочет донести собеседнику.

**2) Избегание**

Человек избегает общения с собеседником или не воспринимает его, если нельзя избежать коммуникации.

В этом случае нужно привлекать и удерживать внимание собеседника различными методами. Например:

- цепляющая фраза в начале(в ходе) беседы. Она не должна быть связана с основной темой разговора, но должна иметь ценность для собеседника(например, последняя почитанная книга).

- зрительный контакт. Говорящий выбирает несколько человек в аудитории и кивает им, внимательно смотрит на кого-то.

- изменение голоса. Изменение высоты, тембра, скорости, громкости голоса и выразительности речи помогает удерживать внимание слушающего.

- акценты. Применение однотипных фраз флажков. Например, «особенно важно…», «необходимо запомнить/записать…».

**3) Непонимание**

Если человек является авторитетом и отлично доносит свои мысли до других, но говорит на иностранном языке, то мы вряд ли его поймем.

Почему может возникать непонимание:

- фонетический(звуковой) барьер.

Человек говорит неразборчиво, с акцентом, употребляет большое количество специальных терминов, говорит на незнакомом языке.

Этот барьер можно преодолеть если учитывать контекст. Если коммуницируешь с маленькими детьми или старыми людьми, то нужно говорить на «их языке», не говорить слишком быстро. Также при разговоре с любым человеком важно говорить четко и разборчиво.

- семантический(смысловой) барьер.

Человек без контекста может не понять в каком смысле употребляется слово, поэтому важно это прояснять. Также люди бывают из разных социумов(например, из разных стран или городов, где может сильно отличаться культура и соответственно привычные нам вещи могут быть совершенно непривычными для собеседника). Использование жаргона тоже может препятствовать пониманию. Часто могут возникать барьеры, так как человек думает, что все думают также как он, но каждый человек понимает все по-своему. Важно говорить с собеседником максимально просто и доходчиво.

При трудностях восприятия информации полезно формулировать и такие фразы:

— «Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?»;

— «Что вы имеете в виду?»;

— «По вашему мнению, это невозможно?»;

- стилистический барьер.

Это несоответствие между формой и содержанием. Он возникает, когда человек должен ответить в установленной грамматической структуре. Чтобы преодолеть этот барьер, нужно правильно структурировать передаваемую информацию.

Существуют правило рамки и правило цепи:

1. Начало и конец речи всегда запоминаются лучше, чем середина.

2. Речь — это цепь, поэтому нужно использовать такие выражения: во-первых…, сначала о главном, теперь о составных элементах, наконец, менее существенное..., если то – то это…

- логический барьер.

Сложно понимать человека, который действует против правил логики. Для преодоления этого барьера нужно уметь правильно аргументировать, а также учитывать контекст(представлять себе позицию собеседника).

**4) Перцептивный(восприятия) барьер**.

Настроение, с которым с нами ведут беседу, напрямую сказывается на эффективности коммуникации. Равнодушие и скептицизм чувствуется в разговоре, даже если вы это скрываете и пытаетесь показать другие эмоции. Собеседник быстро потеряет интерес к беседе и желание продолжать разговор. Нужно начинать разговор с улыбки, наладить контакт с человеком, уместно показывать эмоции в разговоре.

**5) Поведенческий барьер**

Мнение окружающих о нас напрямую влияет на уровень усвоения ими наших слов и на вероятность эффективного диалога. Исходя из отношения к вам, собеседник может абстрагироваться от темы беседы или частично игнорировать информацию.

Напыщенный тон может быть причиной неприязни со стороны собеседника. Если вся информация проходит через призму снисходительности, это вредит коммуникации и портит впечатление о говорящем. Низкая самооценка также может послужить причиной возникновения барьера.

Важно воспринимать собеседника как равного себе. Обязательно хвалите человека за хорошо выполненную работу, даже если думаете, что сами могли бы сделать её лучше. Не забывайте про зрительный контакт и улыбку.

**6) Эмоциональный барьер**

Эмоциональный барьер возникает из-за неуверенности, злобы, печали или даже излишней радости. Домашние проблемы могут наложить отпечаток на рабочие коммуникации, и наоборот.

Испытывая эмоциональное напряжение, мы сами не замечаем, что пропускаем часть информации мимо ушей и как страдает наша способность к анализу и рассуждению. Находясь не в духе, мы становимся раздражительны по отношению к словам собеседника, а чрезмерная радость во время рабочего диалога может привести к одобрению откровенно плохой идеи.

Находясь в состоянии эмоционального напряжения, старайтесь вести разговор с собеседником нейтрально.

**7) Гендерный барьер**

То, что считается нормой для мужчины, может быть неприемлемо для женщин. Из-за распространенных стереотипов некоторые мужчины-начальники могут недооценить профессиональные навыки женщин, и наоборот.

Не разделяйте собеседников по половому признаку. Воспринимайте представителей любого пола как равных себе.

**Выводы:**

Барьеры в общении возникают произвольно. Они, с одной стороны, важны для психики, чтобы та не перегружалась от огромного количества информации. С другой стороны, иногда из-за этого мы не можем услышать и понять важную информацию от собеседника.

**СПИСОК ИСТОЧНИКОВ:**

<http://www.aup.ru/books/m161/9.htm>

<https://psyera.ru/4649/kommunikativnye-barery-v-delovom-obshchenii>

https://lifehacker.ru/6-barriers-to-communication/