**Автономная некоммерческая организация высшего образования**

**«Российский новый университет»**

**Колледж**

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ**

по дисциплине Психология

на тему: Барьеры в общении. Социально-психологическая компетентность в общении, примирительно к профессиональной деятельности

Выполнила обучающаяся

116-Б группы

специальности 40.02.01.

Право и организация

социального обеспечения

Лавренова Валерия Денисовна

Руководитель

Замула Ирина Юрьевна

к.и.н., доцент

Москва 2022

**Определение барьера**

Психологический барьер — внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнить некоторое действие. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению между ними открытых и доверительных отношений.

**Причины появления барьеров в общении**

Проблемы возникают по нескольким причинам:

* Нет готовности выслушать собеседника, принять его точку зрения, пойти на компромисс;
* Отсутствие мотивации для налаживания контакта;
* Предвзятое личное отношение к конкретной персоне;
* Объективные барьеры;
* Слабо развитая эмпатия;
* Недостаточный словарный запас, ломаная речь, использование слов-паразитов и т.д

**Виды барьеров**

В современной психологии выделяют три разновидности психологических барьеров: коммуникационные, взаимодействия, восприятия.

**Коммуникационные**

Коммуникативные барьеры связаны с неспособностью собеседников (или одного из них) выражать мысли логично, доступно, четко и вежливо. В этом случае значение имеют словарный запас, техника речи и характер человека. К коммуникационным барьерам относят: семантический (одни и те же термины люди понимают по-своему; преодолеть эту преграду можно, подбирая понятные для партнера слова; стоит уточнять, что означает использованный термин); логический барьер (неумение выразить идеи логично и понятно; важно набраться терпения, переспрашивать); нарушения речи (мешают восприятию информации, но изменить речь трудно, лучше к ней приспособиться); неумение слушать (спутник перебивает, «переключается» на собственные мысли; компенсировать чужой недостаток можно собственным искусством речи); барьер модальностей (важно уметь определять основной канал восприятия у собеседника; это делает людей терпимее, позволяет найти подходящий способ общения с конкретным спутником, делает общение эффективным); барьер характера (важно сдерживаться, чтобы характеры партнеров не привели к сложностям и конфликтам; темпераментные люди считаются неудобными собеседниками); невежливость (мешает деловой коммуникации; пресекать невоспитанность лучше всего собственным спокойствием; важно помнить цель общения – взаимодействие, а не разногласия; не стоит отвечать резко – это приведет к стычке; собеседника «отрезвит» холодный и нейтральный тон); несовпадение словарного запаса (эта смысловая преграда возникает из-за интеллектуальных, психологических, культурных различий спутников; нужно переспрашивать, объяснять трудные термины, подбирать более понятные слова и комментировать свои идеи); языковые преграды (стороны взаимодействуют на разных языках или по-разному владеют одним языком).

**Взаимодействия**

Этот тип преград возникает во время общения. Большую роль играет внутренний мир собеседника: его образованность, моральный уровень, стиль общения. Выделяют такие барьеры: мотивационный (появляется, если у собеседников разные мотивы взаимодействия; один может стремиться к быстрой прибыли, а другой – желать развития общего бизнеса; партнерам стоит сразу обсудить и согласовать цели, иначе совместная деятельность обречена на провал); некомпетентности (некомпетентность одной из сторон раздражает вторую сторону, появляется чувство досады; если человек разбирается в вопросе частично – можно спокойно сообщить ему нужную информацию; не стоит делать это демонстративно); этический (моральная несовместимость собеседников; не стоит перевоспитывать или упрекать человека, это приведет к раздору; лучше прекратить контакт или искать компромисс); стилевой (стили общения бывают разными; это связано с темпераментом, профессией, воспитанием, социальным положением человека; стиль общения может быть доброжелательным, жестким, нейтрально-деловым; цель коммуникации играет большую роль: самоутверждение, принуждение, сотрудничество, поддержка собеседника; важно осознать, что манера общения – выражение глубинных качеств, поэтому изменить ее трудно, лучше адаптироваться и принять).

**Восприятия**

Барьеры восприятия связаны с первым впечатлением партнеров, с их предрассудками. Эти преграды возникают в момент вступления в контакт. Среди них выделяют: эстетический (с неопрятным партнером трудно взаимодействовать); барьер социальных положений (препятствует комфортной коммуникации; особенно если это подчиненный, который привык бояться начальника; чтобы устранить этот комплекс, стоит проговаривать: «Начальник – просто человек со всеми человеческими слабостями, причин для страха нет. Моя речь будет спокойной, ведь я уважаю свой труд и себя. Шеф это почувствует»). отрицательных эмоций (с расстроенной личностью непросто общаться; не стоит принимать грубые интонации на свой счет; следует перед встречей узнать, какое настроение у ее участников; иногда лучше перенести беседу, чем неэффективно тратить время; если встреча обязательно должна состояться – перед деловым разговором нужно позаботиться об эмоциональном состоянии собеседника); состояния здоровья (наблюдательный человек заметит недомогание партнера и сократит время контакта, чтобы не переутомлять его); психологической защиты (если закрытость и агрессивность сотрудника являются его защитной реакцией – стоит поменять отношение к коллеге; ведь он «отзеркаливает» негативное отношение к себе; постепенно контакт наладится); установки (у человека могут сформироваться отрицательные установки к партнеру или компании; нет смысла уговаривать агрессивно настроенного человека; нужно спокойно воспринять неприязнь, увидеть в ней невежество и плохую осведомленность; это поможет оградиться от негатива; постепенно мнение партнера изменится); барьер двойника (человек склонен судить об окружающих по себе, ждет от спутника поступков, характерных для себя; следует помнить об этом феномене и не проецировать на коллег собственные качества); барьер ошибочных стереотипов (проявляется в недоверии, скептическом отношении; такой человек отталкивается от негативного опыта; важно пересиливать себя и анализировать объективно каждую ситуацию).

**Пути преодоления барьеров**

Выделяются различные варианты преодоления психологических барьеров: искажение или отрицание самой трудной ситуации, "избирательное внимание" к раздражителям, сотрудничество, борьба или изоляция от людей, активное взаимодействие с проблемой, самоактуализация, формирование жизненных целей, которое можно разделить на два типа преодоления психологических барьеров: приспособление и преобразование.

**Коммуникативная компетентность** — это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии.

**Коммуникативная компетентность юриста включает:**

1) умение установить и поддержать психологический контакт с любым участником общения, преодолеть воздвигаемые психологическо-коммуникативные барьеры;

2) умение свободно владеть вербальным и невербальным языком и средствами коммуникативного воздействия;

3) умение понять невербальное поведение коммуниканта, его внутренний мир, дифференцировать его психологические особенности;

4) умение различить правдивые и ложные показания;

5) владение культурой межличностного общения и культурой речи;

6) способность гибко менять стиль общения в конфликтных ситуациях;

7) способность к критическому самоанализу и самооценке, наличие чувства юмора.

**МКВ по Л. Б. Филоновой**

Для установления здорового общения в юридической отрасли можно прибегнуть к методике контактного взаимодействия (далее по тексту работы - МКВ) разработанного Л.Б. Филоновой. На практике, данной метод успешно применяется сотрудниками правоохранительных органов Российской Федерации. МКВ включает в свой состав три принципа и шесть стадий сближения при установлении "здорового" психологического контакта с человеком. Принципы, установленные автором, сводятся к следующему:

**1. Принцип последовательности во взаимоотношении.** Он характеризуется последовательным прохождением стадий сближения с человеком, и выделяет два важных момента: а) нельзя пропускать или опережать стадии, в противном случае возможен конфликт б) нельзя долго задерживаться на стадиях, иначе контакт прекратит свое развитие и не перейдет на другой уровень (стадию).

**2. Принцип ориентации в общении.** Он указывает на то что переход к следующей стадии контакт осуществляется через восприятие признаков завершенности предыдущей стадии (на разных стадиях существуют разные признаки указывающие на ее завершение: преодоление непонимания, преодоления настороженности, расслабление и успокоение собеседника, уменьшение односложных ответов (по типу да - или нет), сокращение пауз при ответах, готовность поддержать разговор, готовность воспринять информацию, и иные ). Опыт различения указанных выше показателей приобретается практической тренировкой (до 12 раз), после чего данные признаки распознаются специалистов интуитивно.

3. **Принцип вызова (мотивации человека) стремления к сближению.** Он характеризуется необходимостью вызова стремления у человека в потребности беседы. Инициатор контакта, как правило, вызывает интерес к своей личности, внушает собеседнику свою значимость и важность для него. Сами стадии сближения между специалистом и человеком выделяются по преимущественному способу воздействия на человека и достижения поставленной цели. Последовательно при правильном и грамотно установленном контакте проходят следующие шесть стадий сближения собеседников:

**1. Стадия накопления уровня согласия собеседников в начале общения.** На этой стадии необходимо добиться, чтобы человек несколько раз сказал слово “Да” и при этом не говорил слова “нет”. Не имеет значения, по поводу чего достигается согласие между сторонами разговора, важно набрать критическую массу ответов - "Да". Специалист и сам не должен возражать и соглашаться фразами типа: «Возможно», «Предположим» и т.п. даже в случае несогласия с мнением своего собеседника. Вопрос можно формулировать для облегчения задачи исходя из очевидных вещей, от прогноза погоды до факта вызова на допрос человека:” Сегодня такая-то погода!?” - “Да”. “Вам неприятен вызов в полицию? - "Да" Вы расскажите, как все было на самом деле? - "да" Вы хотите быстрее закончить это дело?” - "да" и т.п. Важность этой стадии характеризуется снятием стремления на конфронтацию, когда собеседник настроен сказать “нет”, а вынужден отвечать словом “Да”, это как правило, сбивает его, вызывает фрустрацию. Показателями прохождения данной стадии общения, являются признаки растерянности человека и ожидания у вашего собеседника.

**2. Стадия поиска общих интересов у собеседников в ходе диалога.** Специалисту рекомендуется выяснить и узнать хобби, интересы, увлечения человека с которым он контактирует. Интерес всегда привлекает внимание к вашей персоне со стороны человека. Достаточно просто узнать интерес человека и через проявление уважения и внимания к его интересу расположить благосклонно собеседника к себе. Как правило, интерес и его поиск всегда вызывают положительные эмоции у человека, а возникновение радужных эмоций выполняет функцию проводника, когда инициатор таких вопросов воспринимается хорошо, так как сам по себе является источником появления положительных эмоций. Важно отметить, что общение по интересам сближает людей, создает группу по интересу. Нейтральный интерес к вашему собеседнику, практически всегда снимает различие в положении и социальном статусе между людьми. Стадия прекращается, когда собеседник начинает говорить о самом главном, о самом себе, называть свои качества, дает свою характеристику, объясняя свои успехи и неудачи, что показывает специалисту на необходимость перехода к другой стадии общения.

**3. Стадия принятия общих принципов и качеств, предлагаемых для конструктивного общения.** На данной стадии разговор, сосредотачивается на личности человека, выясняется направленность, его убеждений, взгляды на те или иные обстоятельства и ситуации, отношения и свойства его личности. Когда собеседник создал личный образ, порой идеализированный, появляется необходимость в его дальнейшей корректировке, что является задачей следующей стадии.

**4. Стадия выявления деструктивных качеств и свойств, для общения.** На данной стадии, устанавливается, что не нравится личности в самом себе и что, по его мнению, мешает ему жить. На этой стадии начинают выяснять все обстоятельства дела и отношение к ним самого собеседника, продолжает проявляться интерес к фигуре собеседника.

**5. Стадия индивидуального воздействия на собеседника.** На этой стадии собеседник в идеальном варианте должен увидеть в специалисте человека, имеющего право, опыт и возможность правильно воздействовать на него в силу произошедшего сближения и проявленного взаимного уважения и интереса.

**6. Стадия взаимного содействия и выработки общих норм.** На этой стадии достигается определенного рода согласие и взаимопонимание. Если приводить практический пример, то чаще всего, если не пройдены все вышеуказанные стадии сближения собеседников, на вопрос, признает ли себя человек виновным в предъявленном ему обвинении, последует скорее всего ответ:” Нет!”, после чего, человека очень трудно изменить занятую ранее позицию. Если были приняты шаги по установлению здоровых и конструктивных межличностных отношений, и специалист добился психологической возможности воздействия на человека, то психологически труднее человеку занимать в дальнейшем негативную позицию противодействия своему "партнеру".