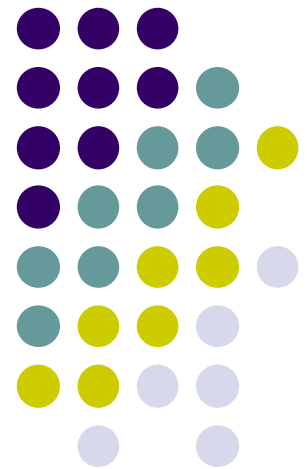




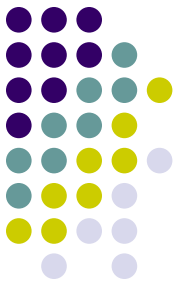
ПОЛТАВСЬКИЙ
ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

МІЖОСОБИСТІСНА КОМУНІКАЦІЯ ТА

КОМАНДНА ВЗАЄМОДІЯ Вербальна та невербальна комунікація. Комунікативні бар'єри



д.мед.н., професор **Васильєва Ганна Юріївна**
Кафедра психіатрії, наркології та медичної психології



Міжособистісна комунікація, її функції, види та форми.

Психологічні особливості вербальної комунікації. Комунікативні бар'єри спілкування.

КОМУНІКАТИВНІСТЬ ТА КОМУНІКАБЕЛЬНІСТЬ



Комунікація (лат. communico — спілкуюсь з кимось) — це взаємодія між людьми, під час якої відбувається обмін думками, інформацією, формується ставлення до отриманої інформації, що сприяє взаєморозумінню.

Метою комунікації є обмін інформацією, досягнення взаєморозуміння чи забезпечення взаємодії.

Людина може жити і діяти тільки в оточенні інших людей, разом з якими виконує певні соціальні ролі, вступає у різні види спілкування.

Умови ефективної комунікації:



- спільна мова учасників спілкування;
- спільний словниковий запас;
- логічність мислення, вміння правильно висловлювати свої думки;
- ставлення співрозмовників один до одного;
- довіра до співрозмовника;
- відвертість, щирість у процесі спілкування;
- відповідність між вербальними і невербальними способами спілкування;
- наявність єдиного комунікативного простору;
- наявність зворотного зв'язку, а також значущість інформації.

Способи передачі інформації:

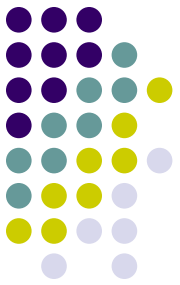


- *засоби масової інформації* (друковані: газети, журнали, книги, плакати, буклети, листівки; електронні: телебачення, радіо, комп'ютер та ін.);
- *через організації* (комунікативні можливості громадських організацій, підприємств різної форми власності, окремих громадян тощо);
- *неформальні контакти* (двобічні ланцюги обміну між керівництвом підприємств, урядом та громадянами-споживачами).

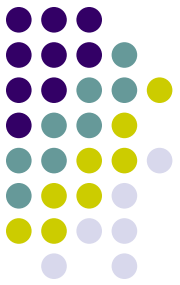
Функції комунікації:



- *інформативна*
- *індивідуальна*
- *комунікативного контролю*
- *експресивна*



- **інформативна** - забезпечення повноцінного обміну повідомленнями, тобто прийом та передавання інформації, сприйняття і осмислення її змісту;
вибір адекватних вербальних і невербальних засобів передавання змісту інформації;
- **індивідуальна** - задоволення індивідуальних потреб особистості в отриманні інформації;



- **комунікативного контролю** — будь-яке повідомлення містить інформацію про розподіл контролю між учасниками спілкування.
Контроль (певний набір обмежень) може здійснюватися через погляд, спрямований на партнера, через мовчання, пози чи жести тощо;
- **експресивна** - забезпечення доступного, цікавого, емоційно- виразного та яскравого передавання інформації, стимулювання у партнера необхідних емоційних станів.

ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ



Специфіка міжособистісної комунікації виявляється у конкретних ситуаціях комунікативного процесу.

Залежно від спрямованості інформації вона може мати різні види і форми.

Види комунікації залежать і від культурних традицій кожного народу, які зумовлюють сприймання інформації.

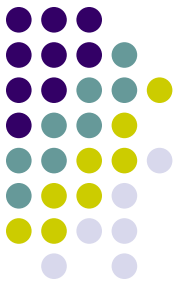
Тому в процесі комунікації необхідно враховувати стать, вік, освіту, професію, національність, соціальну роль співрозмовника.

Класифікація видів комунікацій



1. За сферою діяльності:

- *невиробнича* — не стосується процесу виробництва (особиста, побутова);
- *виробнича та науково-дослідна* - містить у собі аспекти освіти та підвищення кваліфікації.



2. За цілями повідомлення:

- *регуляторна* - спонукає партнера до дії;
- *емоційна* - адресована до почуттів і переживань співрозмовників;
- *ознайомлювальна* - передає тільки відомості про об'єкт.

3. За формами передавання інформації:

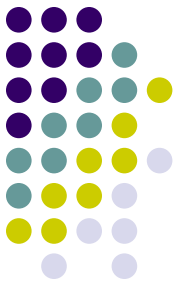


- *міжособистісна* - система установок, орієнтацій, очікувань тощо, через які люди, спілкуючись, сприймають і оцінюють інформацію, якою безпосередньо обмінюються;
- *масова організована* - систематичне розповсюдження спеціально підготовлених повідомлень із застосуванням технічних засобів тиражування інформації (радіо, телебачення, преса, відео-, звуко-записи тощо), які мають соціальне значення і використовуються з метою впливу на установки, поведінку, думки й оцінки людей;

3. За формами передавання інформації (продовження):



- *масова стихійна* - це чутки, інформація, що надходить від однієї або кількох осіб про непідтверджені події. Чутки з'являються тоді, коли система офіційної комунікації замовчує певні події. Інформація, яку вони містять, задовольняє потребу людини чи групи людей у змісті інформації, яку вони не отримали офіційними шляхами.



4. *За місцем поширення:*

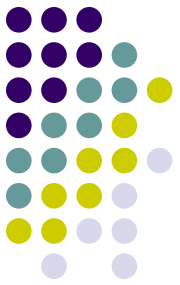
- *внутрішня* — комунікаційні зв'язки в медичному закладі;
- *зовнішня* — комунікаційні зв'язки між медичними закладами.

5. *За кількістю учасників:*

- *однобічна* - інформація поширюється тільки з одного джерела без подальшого обміну інформацією та спілкування;
- *двостороння* — йде взаємний обмін інформацією між двома сторонами;

6. За типом зв'язку:

- *людина - людина;*
- *людина - машина;*
- *машина - машина.*



7. За строком дії:

- *короткострокові;*
- *довгострокові.*

8. За періодичністю:

- *регулярна;*
- *епізодична.*

СПЕЦИФІКА МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ



Особливості та результати взаємодії між людьми значною мірою залежать від того, як вони сприймають, розуміють і відтворюють поведінку одне одного, оцінюють можливості інших учасників спілкування та власні.

Процес взаємодії супроводжується взаєморозумінням чи непорозумінням, здатністю чи нездатністю прогнозувати партнера по спілкуванню.



Взаєморозуміння можна спостерігати в процесі комунікації тоді, коли співрозмовник показав своїми діями та підтвердив вербальними і невербальними способами те, чого від нього чекали.

Непорозуміння може бути викликане навмисним чи ненавмисним викривленням інформації;
великою кількістю інформації, яку співрозмовник не зміг зрозуміти;
особистим ставленням до співрозмовника;
невмінням слухати та ін.

Аспекти специфіки міжособистісної комунікації:



- наявність спільного комунікативного простору;
- активність учасників комунікації;
- орієнтація на мотиви, цілі, установки партнера по спілкуванню;
- налагодження спільної діяльності;
- активний обмін інформацією.

Аспекти порушення комунікацій:



- *технологічний* — точність переданих символів інформації;
- *семантичний* — визначає те, наскільки точно передані символи, що відображають бажане значення;
- *аспект ефективності* — показує, наскільки ефективно впливає зміст і значення прийнятого повідомлення та пов'язаних з цією метою фінансових ресурсів на розвиток подій у необхідному напрямі і на діяльність підприємства в цілому, оптимальність.



Першочергове значення для людей, що реалізують себе через професії типу «людина - людина», має удосконалення ***комунікативної толерантності***.

Комунікативна толерантність - це терпимість людини до інших людей, здатність приймати їх такими, якими вони є, без виникнення агресивних захисних дій.

Види комунікативної толерантності:

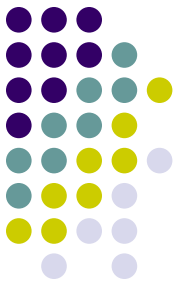


- ***ситуативна*** — до іншої конкретної людини;
- ***типологічна*** — до збірних типів особистостей або певних груп людей (наприклад, до представників конкретної нації, раси, професії);
- ***професійна*** — до змішаних людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності.

За характером впливу інформація може бути :

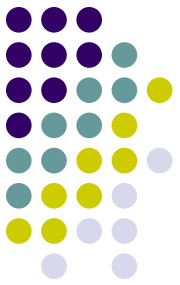


- **Спонукальна** – висловлюють у наказі, проханні, пораді, інструкції, які призначені стимулювати певні дії.
- **Констатувальна** – передбачає зміну поведінки особистості не безпосередньо, а опосередковано і поширюється у формі повідомлення.



Людину, яка володіє багатством комунікативної техніки і використовує її на різних рівнях спілкування, називають **комунікабельною**.

Під **комунікабельністю** розуміють вміння спілкуватися.



ВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

Вербальна комунікація здійснюється за допомогою **мови (мовлення)**.

Провідна роль належить усному мовленню, за допомогою якого відбувається передавання інформації іншим людям.

Правильність мови свідчить про рівень культури та освіти особистості, зміст — про розум та моральні якості, а характер інтонацій говорить нам про емоційність та настрій людини.

Психологічні особливості вербальної комунікації



Вербальна комунікація не можлива без її невербальних засобів.

Знання психологічних особливостей власне вербальної комунікації потрібне для більш глибокого і повноцінного розуміння процесів, що відбуваються під час виголошування інформації.

Йдеться про процеси говоріння (промовляння) і слухання, які розгортаються у вербальній (словесній) формі під час мовного спілкування.

За формою і за змістом воно спрямоване на іншу людину, включене в комунікативний процес, є фактом комунікації.



Використовуючи як знакову систему людську мову, вербальна комунікація може бути спрямована на окрему людину, групу або не мати конкретного адресата, але в будь-якому разі вона має діалоговий характер.

Її ще називають мовленнєвим спілкуванням, розуміючи мовлення (здатність говорити) як систему фонетичних знаків.

Мовлення є засобом емоційного впливу, який стимулює або гальмує дію одного чи обох партнерів, оскільки без ефекту схвалення чи несхвалення неможлива координація спільної комунікативної дії.

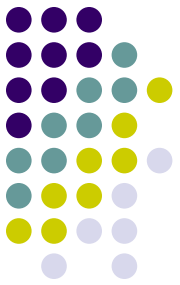
Мовленєва дія



Утворюється з орієнтувальної та виконавчої частин.

Орієнтувальна частина – містить аналіз ситуації взаємодії, формування плану дії спілкування, необхідної для досягнення мети, тобто стратегії)

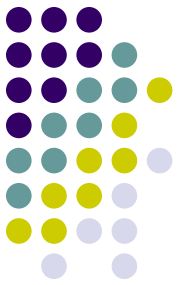
Виконавча частина складається з урахуванням правил регуляції спільних дій: мовленнєвого етикету, подання себе та ін.



— це засіб для спілкування, мислення, передання і засвоєння життєвого досвіду особистості. Вона складається зі слів, правил їх вимови і написання.

— засіб обміну інформацією у всіх суспільно важливих сферах комунікації: політиці, науці, фармації, виробництві і діловій сфері тощо. Мовлення є інструментом спілкування, воно може визначати і змінювати характер взаємодії.

Стилi мовлення:



- ***побутовий стиль*** мовлення притаманний повсякденному спілкуванню;
- ***художній стиль*** мовлення застосовується в літературних творах (проза, поезія тощо);
- ***діловий стиль*** мовлення використовують в офіційному спілкуванні (доповіді, документи тощо);
- ***науковий стиль*** мовлення характерний для наукової діяльності.

Функції мови



Мова є знаряддям мислення та інтелектуальної діяльності.

Вона забезпечує:

- орієнтування особистості в умовах завдання,
- вироблення та виконання плану дій,
- порівняння одержаного результату з накресленою метою.

Види мови:



- **Розмовна мова** - мова, яку ми використовуємо в повсякденному спілкуванні. Вона не завжди відповідає загальноприйнятим нормам, може містити діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.
- **Літературна мова** - це мова, яка відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури.
- **Штучна мова** - це мова глухонімих, азбука Морзе, шифри та ін. До штучних мов належать також комп'ютерні мови, завдяки яким здійснюється спілкування людини з комп'ютером та у мережі Internet.

Види мови (продовження):



- **Усна мова** — це різновид мовлення, що сприймається іншими співрозмовниками на слух.
- **Письмова мова** - це мова, зафіксована на папері за допомогою спеціальних графічних знаків.

Письмова мова розрахована на зорове сприйняття, вона здійснюється у формі писання й читання написаного.

Письмова мова в порівнянні з усною має певні психологічні особливості: вона звернута до відсутнього співрозмовника і здійснюється без контакту з ним.

Форми мови



Внутрішня мова - це мова, якою ми користуємося, коли щось обмірковуємо.

Це наш внутрішній голос, наш внутрішній співрозмовник, це живий процес народження думки в слові.

Як правило, внутрішня мова монологічна, хоча в окремих випадках вона може набути форми діалогу (наприклад, коли ми відчуваємо невпевненість у чомусь, переконуємо себе).

Форми мови



Зовнішня мова - це форма мови, за допомогою якої відбувається безпосереднє спілкування двох чи більше суб'єктів.

Співрозмовники розуміють один одного завдяки перебуванню в одній ситуації і мають можливість оцінити вплив своїх слів.

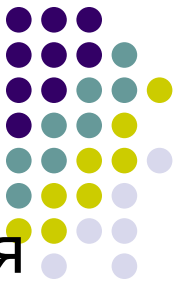
Наприклад, медичний працівник, помітивши, що його співрозмовник не зрозумів, може повторити сказане, перефразувати свою думку, навести приклад.

Різновиди мовлення:



- **Діалог (діалогічне мовлення)** - це мовлення, в якому безпосередньо взаємодіють дві особи, характеризується неорганізованістю, бо заздалегідь запланувати його неможливо.
- **Монолог** — це процес мовлення, під час якого говорить одна людина, а інші слухають та сприймають інформацію. Монологічна мова не розрахована на негайну словесну реакцію у відповідь, вона потребує великих знань, загальної культури, правильної мови, активного передавання інформації, точних описів, визначень тощо.

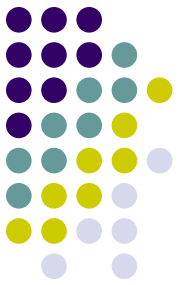
СЛУХАННЯ



Ефективність вербальної комунікації фахівця залежить від уміння слухати, що є необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника.

***Слухання* — це компонент вербальної комунікації, під час якого здійснюється сприймання і особисте ставлення до отриманої інформації.**

Слухання, як особистісна якість, притаманне не всім людям. Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі. Воно забезпечує налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння між співрозмовниками.



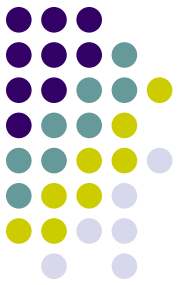
Слухати означає
напружувати орган слуху,
а **чути** — напружувати
мозок, концентруючи увагу
на словах партнера.



У процесі професійної комунікативної діяльності можуть виникати певні перешкоди для слухання, які зменшують ефективність спілкування, до них належать:

- вибірковість уваги;
- відведення погляду від співрозмовника;
- людина говорить швидше, ніж думає;
- особисті переживання;
- загострення уваги на зовнішності співрозмовника;
- сторонні шуми;
- голос співрозмовника.

Загальні правила мовної комунікації:



1. Висловлення повинне вміщати в себе рівно стільки інформації, скільки необхідно для виконання поточних цілей спілкування; надмірна інформація іноді вводить в оману, викликає питання і роздуми, які не відносяться до справи.
2. Висловлення повинне бути по можливості правдивим: намагайтеся не говорити те, що не вважаєте невірним, помилковим; не кажіть те, для чого у вас немає достатніх приводів.
3. Висловлення повинне бути релевантним, тобто відповідати предмету розмови: намагайтеся не відхилятися від теми.
4. Висловлення повинне бути ясним: уникайте незрозумілих виразів, неоднозначності, зайвого багатослівності.

Правила слухання:



- вміти демонструвати співрозмовнику свою повагу до нього;
- вміти підкреслювати щирий інтерес до співрозмовника;
- запам'ятовувати імена, це надає спілкуванню більш довірливого характеру;
- уникати непотрібних суперечок;
- уникати зловживання критикою й засудження інших;
- вміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця;
- поважати думку інших людей;
- застосовувати метод переконання, уникати наказового тону та вказівок;
- частіше посміхатися.

Невербальне спілкування



Широко відоме як "мова жестів", включає в себе такі форми самовираження, які спираються не на слова та інші мовні символи, а проявляються за допомогою поз, міміки, жестів, і т.п.

В процесі такого спілкування відбувається обмін інформацією, формування власного образу, думки партнера, здійснення впливу на нього *без використання мовних засобів.*

Невербальне спілкування –

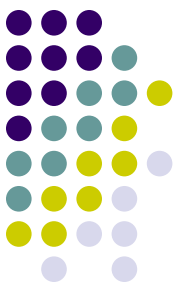


це така форма спілкування, яка не спирається на слова та інші мовні символи.

Невербальне спілкування – обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів (жестів, міміки, виразу очей, постави та ін.), які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень.

Формами невербального спілкування є міміка, постава, жести, умовні сигнали.

Формами невербального спілкування є міміка, постава, жести, умовні сигнали



Міміка – вирази обличчя, спричинені рухами його м'язів, які виражають здивування й байдужість, страх і радість, задоволення й незадоволення, гнів і спокій, порозуміння і його відсутність тощо і є міжнародним засобом спілкування.

Постава – звичне положення тіла людини під час сидіння, ходіння тощо; властива манера триматися. Пози формуються тілом, руками, ногами і символізують соціальний стан або конкретну ситуацію, в якій перебуває людина.



Жести – рухи, виконувані переважно руками, іноді й ногами.

Мова жестів надзвичайно виразна.

Почувши, наприклад, неприємну звістку, людина інстинктивно витягує перед собою руку з розкритою назовні долонею, символічно намагаючись відштовхнути небажану інформацію.

Якщо інформація складна, її необхідно обмірковувати, співрозмовник береться руками за голову або потирає потилицю.

Багато людей, знаючи, що жести підсвідомо можуть продемонструвати справжні почуття, міцно стискають руки або ховають їх під стіл.



Умовні сигнали – побудовані на основі усного мовлення системи передавання повідомлень за допомогою жестів, зрозумілих лише для певного кола осіб.

Як правило, такі сигнали виробляються у вузьких професійних групах.

Наприклад, брокери товарних бірж у всьому світі користуються сигналами, зрозумілими лише їм, що символізують вимогу знизити або підвищити ціну, згоду або незгоду на заявлені умови угоди тощо.

Вчитись розуміти мову невербальних сигналів важливо з кількох причин.

По-перше, словами можна передати тільки фактичні знання, але, щоб висловити почуття, одних слів часто буває недостатньо. Іноді ми говоримо: "Я не знаю, як висловити це словами", маючи на увазі, що наші почуття настільки глибокі або складні, що для їх вираження ми не можемо підібрати підходящих слів.

По-друге, знання цієї мови показує, наскільки ми вміємо володіти собою. Якщо мовцеві важко впоратися з гнівом, він підвищує голос або відвертається. Невербальна мова скаже про те, що люди думають про нас у дійсності.

І нарешті, невербальне спілкування цінне тим, що воно, як правило, спонтанно і виявляється несвідомо. Тому, незважаючи на те, що люди зважують свої слова і іноді контролюють міміку. Часто можливий "витік" приховуваних почуттів через міміку, жести, інтонацію і забарвлення голосу, що є інструментами невербального спілкування.



Відмінності між вербальною і невербальною комунікацією



Вербальна комунікація	Невербальна комунікація
1. Абстрактність: – передача повідомлення може відбутися і у відсутності комунікатора (переказ, письмовий текст); – можливе обговорення явищ, що не відносяться безпосередньо до даної ситуації; – можливе використання абстрактних понять: рід, час, вид, кількість, можливість, відмінність	1. Конкретність: – передача повідомлення може відбутися тільки в присутності комунікатора; – комунікація пов'язана з безпосередньою ситуацією спілкування; – використання абстрактних понять ускладнене.
2. Дискретність. Складові елементи вербального повідомлення – букви, слова, речення, фрази – чітко відокремлені один від одного, їх співвідношення підпорядковане певним правил	2. Континуальність. Невербальні повідомлення важко розкласти на окремі одиниці

Вербальна комунікація

3. Визначеність.

Вербальне повідомлення легко кодується і декодується. Між носіями мови існує певне порозуміння щодо форми, значення і вживання мовних одиниць.

4. Лінійна тимчасова послідовність:

- елементи вербального повідомлення слідуєть один за одним;
- декодування вербального повідомлення здійснюється за елементами

5. Усвідомленість, довільність.

Вербальні висловлювання в значній мірі усвідомлені, їх легше піддати аналізу, оцінити, зрозуміти, проконтролювати.

Невербальна комунікація

3. Вірогідність.

Невербальне повідомлення важко піддається декодуванню. Невербальна мова набагато більш нестійка і варіативна, що проявляється і як в самих одиницях, так і в правилах їх комбінування.

4. Просторово-часова цілісність:

- кілька елементів невербального повідомлення можуть передаватися одночасно;
- невербальне повідомлення декодується цілком, тобто реципієнт не ділить його на окремі елементи.

5. Неусвідомленість, мимовільність.

Невербальна комунікація спонтанна, мимовільні рухи переважають над довільними, неусвідомлювані над усвідомлюваними

Значення мови невербального спілкування:



1. Словами можна передати тільки фактичні знання. Почуття не піддаються словесному вираженню, а передаються мовою невербального спілкування;
2. Знання мови невербального спілкування допомагає володіти (керувати) собою;
3. Невербальне спілкування спонтанне і виявляється несвідомо, тому можлива "передача" почуттів, які ховаються за мімікою, жестами, інтонацією і тембром голосу.

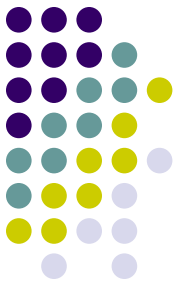
Невербальне спілкування допомагає переконатися у вірності сказаного словами.

При інтерпретації невербальних сигналів необхідно враховувати наступне:



- збіг вербальних і невербальних сигналів;
- відмінність розуміння жестів залежно від ситуації та культури;
- індивідуальність людини;
- соціальний статус людини, а так само соціальну роль;
- національні і регіональні відмінності.

ПОРУШЕННЯ, БАР'ЄРИ ТА ТРУДНОЩІ СПІЛКУВАННЯ



Під час спілкування багато людей відчують певні труднощі (бар'єри спілкування), які впливають на ефективність обміну інформацією, взаємодію, сприймання людьми одне одного. Вони мають соціальний або психологічний характер.

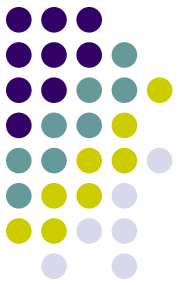
Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, манерами спілкування, релігійними поглядами тощо. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих труднощах.

Психологічними причинами труднощів у спілкуванні є:



- нереальні цілі;
- неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів;
- неправильні уявлення про власні можливості;
- нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера;
- вживання не придатних до цієї ситуації способів звертання до партнера.

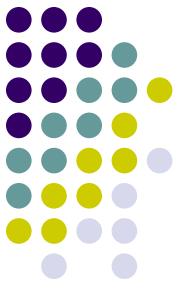
Комунікативні бар'єри



Психологічна перепона різного походження, яку реципієнт установлює на шляху небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації, називається комунікативним бар'єром.

Такі бар'єри можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей, які породжують різне світовідчуття, світорозуміння, світогляд взагалі. Бар'єри у спілкуванні можуть виникати через індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується (недовіра, образа, підозра та ін.).

Типи комунікативних бар'єрів:



- бар'єри розуміння
- бар'єри соціально-культурного розходження
- бар'єри відносини

Бар'єр взаєморозуміння



Він може виникати через огріхи в процесі передачі інформації, ***фонетичне нерозуміння***.

Феномен фонетичного нерозуміння з'являється в результаті використання комунікатором невиразної швидкої мови, розмови-скоромовки або мови з великою кількістю звуків-паразитів.

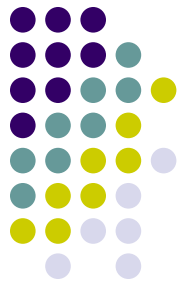
Семантичний бар'єр розуміння



Він пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують ***різні значення слів***.

Наприклад, скажемо, льотчик або танкіст чує в театрі слова: "Подати екіпаж!", то це може викликати в них легке здивування, тому що в п'єсі йдеться про карету, а вони уявляють собі людей, які керують машиною.

Стилістичний бар'єр розуміння



Він звичайно виникає при ***невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови і стану того, хто в даний момент слухає.***

Ви, можливо, чули історію про іноземця, який вивчив деякі фрази, але коли спробував використовувати їх, то був побитий і його вигнали. Це відбулося тому, що він переплутав ті слова, що використовують, щоб щось побажати на весіллі, з тим, як співчують при смерті близької людини.

Логічний бар'єр розуміння



Він виникає в тих випадках, коли **логіка міркування того, хто говорить або занадто складна для розуміння слухачючого, або здається йому неправильно чи суперечить властивій йому манері доказів.**

Так, якщо запитати дитину, чому кораблик, який він пускає в ванні, плаває, вона відповість: "Тому що він червоний" або "Тому що він мій". У такому випадку говорять про дитячу логіку. Можна говорити про існування "жіночої" і "чоловічої" психологічної логіки та ін.

Соціально-культурний бар'єр розуміння



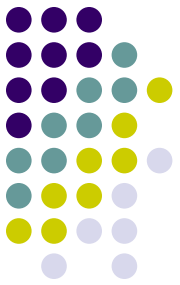
Інколи причиною бар'єра розуміння можуть бути **соціально-культурні відмінності між партнерами спілкування**. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні і професійні відмінності, що приводять до різного пояснення тих або інших понять.

В цій ситуації можна згадати приказку: "Ситий голодного не розуміє".

Політичне нерозуміння найкраще демонструє Верховна Рада, де кожен закон довго обговорюють представники різних партій і іноді так і не приймають його.

Релігійні війни в Ірландії, Туреччині, Афганістані свідчать про те, що люди, які сповідують різні релігії, також мають труднощі спілкування один з одним.

Бар'єр авторитету



Іноді перешкодою може стати ***саме сприйняття партнера спілкування як особи певної професії, національності, статі і віку.***

Уявіть, якщо ту саму інформацію ви почуєте від вашого друга, батька або директора школи.

В якому випадку ви швидше зробите те, що вам було запропоновано?

Психологи довели, що бар'єр спілкування тим менший, чим вищий авторитет того, хто говорить, по відношенню до тих, хто слухає.

В деяких випадках говорять про бар'єри відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім — і до інформації, яку він передає.



Якщо виходити з того, що будь-яка інформація, що надходить до людини, несе в собі елементи впливу на її поведінку, думки і бажання з метою їхньої зміни, то в цьому змісті комунікативні бар'єри — це форма психологічного захисту.

Тобто комунікативні бар'єри ніби захищають нас від стороннього психічного впливу, що виникає в процесі обміну інформацією між учасниками спілкування.

***Щиро дякую
за Ваш час
та увагу!***



***Бережіть
себе та
своїх
близьких
та будьте
здорові!***