

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/339253>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Социальная психология

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА I Теоретические основы социально – психологических барьеров общения и путей их преодоления 6

1.1 Анализ понятий общение, барьеры общения, социально – психологические барьеры общения 6

1.2 Пути преодоления социально – психологических барьеров общения 11

Выводы по первой главе 14

ГЛАВА II Опыт – экспериментальная работа проблем возникновения социально – психологических барьеров общения 15

2.1 Выбор и описание диагностических методик 15

2.2 Анализ и интерпретация полученных результатов 17

Выводы по второй главе 25

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27

Список использованных источников 29

Приложение 32

ГЛАВА I Теоретические основы социально – психологических барьеров общения и путей их преодоления

1.1 Анализ понятий общение, барьеры общения, социально – психологические барьеры общения

Психологическая культура делового общения и её развитие имеют чрезвычайно большое значение в условиях современных коммуникаций. Взаимоотношения людей всегда вызвали особый интерес и внимание со стороны философов, психологов, социологов и других специалистов. Этим процессам каждый человек посвящает значительную часть своей жизни.

Человечество всегда стремилось обобщить свой опыт продуктивного общения в той или иной сфере и соотнести его с выработанными человечеством нормами нравственности [8]. Данная тема не перестаёт быть актуальной, поскольку проблемы социально – психологических барьеров неизменно присутствуют в процессах общения субъектов. Исследование этой проблемы позволяет обеспечить возможность более глубокого анализа психологических закономерностей человека. Это, в свою очередь, позволит обеспечить необходимые механизмы регуляции поведения субъекта.

Проблемами общения занимались многие учёные и исследователи, в частности, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясищев и др. Все они неизменно рассматривали и рассматривают общение субъектов как необходимое условие дальнейшего психического развития субъекта. Процесс общения – это всегда обмен информацией между людьми и взаимодействие между ними. Основано это на восприятии и понимании одного человека другим. Целью любого общения называют взаимодействие, ради которого у человека возникает какой-либо вид активности. Некоторые люди коммуникабельны и общительны. Они умеют создать благоприятную атмосферу и поддержать деловой настрой. Другие люди неразговорчивы и угрюмы. Они вносят напряжённость и могут испортить настроение себе и другим, что, несомненно, станет причинами возникновения различных барьеров при общении [11]. Без общения человек не является личностью. Общение – это всегда процесс установления и развития контактов между людьми, который в себя включает:

- обмен информацией;
- выработку единой стратегии взаимодействия;
- восприятие и понимание другого человека.

Виды общения бывают следующие:

- когнитивное;
- мотивационное;
- деятельностное;
- социальное;
- деловое;
- манипулятивное;

- педагогическое;
- диагностическое;
- инструментальное;
- личностное.

Под барьерами общения понимают факторы, которые служат причиной неэффективного взаимодействия. При этом могут возникать конфликты и способствующие им ситуации. Барьерами общения называют препятствия на пути понимания собеседника. Препятствия могут носить совершенно разный характер, поскольку на неприятие информации в процессе общения влияют многие факторы. Причины, по которым возникают барьеры в общении, различны, и присутствуют они в жизни каждого человека. Наиболее распространенные барьеры в общении [28]:

- барьер характера;
- барьер темперамента;
- барьер отрицательных эмоций;
- барьер манеры общения;
- барьер речи;
- идеологические барьеры;
- социально-психологические барьеры;
- информационно-познавательные барьеры.

Рассмотрением проблемы возникновения барьеров при общении занимались исследователи Г.Г. Камардина, Л.С. Попова, А.П. Панфилова, И.Р. Ракей и др. [13]. Л.С. Попова выделяет пять групп барьеров общения:

1. Коммуникативная.
2. Социально – культурная.
3. Интерактивная.
4. Психологическая.
5. Эмоциональная.

Под социально – психологическими барьерами общения понимают некоторые коммуникативные помехи, которые возникают из-за несовпадения социальных ценностей, установок и противоборства социальных ролей. К ним относят:

- когнитивные барьеры;
- различия в статусе;
- барьеры отношений.

Когнитивные барьеры возникают из-за разности знаний, и понимания предмета общения. Это может возникать из-за различного уровня профессиональной компетентности. Барьеры отношений являются психологическим феноменом. Этот феномен проявляется между участниками в ходе общения. Выразиться это может в виде чувства Неприязни и недоверия к самому партнеру. При этом происходит распространение на всю ту информацию, которую собеседник передаёт. В случае, когда партнеры настроены по отношению друг к другу доброжелательно и с симпатией, барьеры отношений не возникают. Недопонимание получается преодолеть.

Проблемами взаимоотношений людей и их деловой культурой всегда занимались многие исследователи. Автор Т.Ю. Базаров считает, что деловая культура – это сложный комплекс предположений, задающий общие рамки поведения и принимаемый большей частью сотрудников организации, проявляющийся в философии и идеологии управления [20]. Успех любой организации зависит от правильного развития деловой и корпоративной культуры её сотрудников и для того, чтобы корпоративная культура была наиболее эффективной, необходимо грамотно выбирать технологии для ее развития. Очень важно выбрать такие технологии развития и поддержания деловой культуры в организации, которые принесли бы ей максимальную пользу, и при этом бы не возникало никаких барьеров в общении.

Проблемы барьеров в общении сегодня стремятся обходить различными путями. Существуют рынки различных услуг, которые позволяют различными путями обходить социально – психологические барьеры общения. Консультирование в этой области ведётся по многим направлениям. Практика, однако, показывает, что процесс развития корпоративной культуры и делового общения очень часто складывается спонтанно.

Все существующие ныне средства преодоления проблем с барьерами общения не всегда в полной мере выполняют возлагаемые на них функции. Чтобы эти процессы проходили наиболее успешно, на начальном этапе необходимо оценить реальное текущее состояние делового общения. Не существует абсолютных оценок, по которым корпоративная культура, или деловое общение оценивается как плохое или хорошее.

Существуют относительные критерии оценки.

Рассмотрим некоторые из них:

- определение типа и вида корпоративной культуры и делового общения с использованием классификации Ч. Хэнди;
- метод количественной и качественной оценки;
- метод опроса;
- анкетирование и опрос по методу И.М. Синяевой;
- анализ и интерпретация полученных данных.

К примеру, в анкете Ч. Хэнди содержится 86 высказываний. При работе с сотрудниками в ходе консультаций или тренингов, им предлагают отметить некоторые высказывания, которые справедливы по отношению к ним и их организации. Рассмотрим выборочно некоторые высказывания, которые наиболее характерны для подавляющего большинства сотрудников.

1. Источник власти или влияния – компетентность и профессионализм специалиста.
2. В организации принят индивидуальный метод принятия решений по определенным вопросам.
3. Управление организации основано на послушании сотрудников и их положительной дисциплине.
4. Каждое решение сверху аргументируется и работники должны быть убеждены в его правильности.
5. Отбор персонала осуществляется по критериям и показателям профессионализма претендента.
6. Доверие между сотрудниками и руководством достигается на основе совместной продуктивной успешной деятельности и на основе делового общения и др.

Эффективность процесса общения в организации должна определяться высоким профессионализмом сотрудников. Если об этом будет помнить каждый сотрудник, то в этом случае не будет возникать социально – психологических барьеров в процессе общения. Деловая культура, или психологическая культура делового общения – это специфическая, характерная для данной организации система связей, взаимодействий и отношений, осуществляющихся в рамках конкретной деятельности. Это совокупность моделей поведения, которые были приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции [3].

Под культурой делового общения понимают представления, нормы и образцы поведения, которые определяют смысл деятельности сотрудников. Не зависимо от того, какую должность они занимают. Культура делового общения всегда рассматривается в контексте корпоративной культуры. Корпоративная культура представляет собой отдельный комплекс и набор упражнений, правил, требований и др. Эти аспекты, как правило, разделяют все члены организации. всё это формирует соответствующие нормы, которые определяют общепринятое поведение сотрудников организации. Примерно, то же самое исследователи пишут про культуру организации. это прежде всего совокупность:

- ценностей;
- норм;
- убеждений;
- взглядов;
- образцов поведения и др.

Всё это определяет и объединяет различных людей в отдельные группы, которые в дальнейшем работают над одними целями и задачами. Очевидно, что необходимо всегда и везде вести себя надлежащим образом. Умение правильно себя вести при общении – есть один из важнейших факторов. Который определяет шанс добиться успеха в чём – либо. Будь это бизнес, предпринимательская деятельность, или нечто иное. Именно умение правильно себя вести позволяет преодолевать любые барьеры в общении.

Д. Ягер рассматривал шесть важных принципов культуры делового общения:

1. Конфиденциальность.
2. Приветливость и доброжелательность.
3. Пунктуальность.
4. Внешний облик.
5. Внимание к людям.
6. Профессиональная компетентность.

Очевидно, что каждый из этих аспектов несёт в себе глубокий смысл и может рассматриваться в отдельности. К примеру, опоздание – это всегда признак дурного тона. Для человека должно быть нормальным всё и всегда делать вовремя и др. Отдельно может быть рассмотрен принцип конфиденциальности, поскольку никогда не следует говорить больше, чем требуется. Существует не только тайна личного характера. также может существовать тайна организации. человек в любой ситуации

должен вести себя вежливо и уважать мнение других людей. Некоторые сотрудники организации болезненно реагируют на критику. Безусловно, критика может быть разного характера, но иногда за критику принимают разумно сделанные замечания.

Задача каждого члена коллектива – грамотно вписаться в служебное окружение. Во многих организациях существуют свои корпоративные правила, нарушать которые нельзя.

1.2 Пути преодоления социально – психологических барьеров общения

Неуверенное поведение людей всегда приводит к затруднению в межличностном общении. Виды совместной деятельности вырабатывают необходимые навыки социального взаимодействия. Субъект должен научиться подчиняться коллективной дисциплине и в тоже время уметь отстаивать свои права. Любое общение – это специфический вид эмоционального контакта.

В любом коллективе сознание групповой принадлежности, солидарности и чувство товарищеской взаимопомощи даёт человеку чувство благополучия и устойчивости. Среди множества категорий, которые обозначают трудности социально - психологического взаимодействия, можно выделить:

- психологические и коммуникативные барьеры

- нарушение взаимодействия, помехи, расстройства и трудности.

Психологические барьеры социального взаимодействия по своей природе могут являться продуктом безличных механизмов социально-психологического взаимодействия, или влияния личностных особенностей партнеров. Примером безличных механизмов служат стереотипы. Примером вторых являются индивидуальные, характерологические особенности личности. На личностном уровне психологические барьеры выступают в роли преград, препятствующих удовлетворению потребностей человека и его устремлений. Эмоциональный механизм усиливает отрицательные переживания субъекта и чувство его страха, вины, тревоги и др. [18].

Специалисты считают, что социально - психологический тренинг будет являться продуктивным средством для преодоления всех сложностей подобного рода. Любой тренинг – это некоторая форма психологического воздействия в процессе интенсивного общения в групповом контексте. Воздействие тренинга направлено на повышение психологической компетентности участников в процессе общения. Эмпирическим путем доказано, что социально - психологический тренинг способствует преодолению психологических барьеров в межличностном общении. В зависимости от поставленных задач, в рамках такого тренинга могут быть отработаны самые разнообразные ролевые и деловые ситуации. Чаще всего на тренингах в форме деловой игры отрабатывают процесс переговоров.

В ходе тренинга есть возможность отработать основные правила налаживания отношений между деловыми партнёрами. К этим правилам можно отнести:

- понимание собеседника;

- рациональность разговора;

- продуктивное общение;

- обмен достоверной информацией;

- отсутствие назиданий;

- понимание аргументов противоположной стороны и др.

Чем сдержаннее ведёт себя человек, тем лучше.

Для развития коммуникативной компетентности сотрудников можно использовать тренинги по коррекции коммуникативной компетентности. Программа тренингов должна соответствовать принципам этапности и последовательности. Специалистами отмечено, что для работников организаций умение общаться и высокая коммуникативная компетентность такая же неотъемлемая часть профессии, как и специальные навыки и умения. Наиболее результативным для формирования коммуникативных умений, создания новых средств анализа и регуляции коммуникативных действий является групповой тренинг.

1. Абрамова, С.Г. О понятии «Корпоративная культура» [Текст] / С.Г. Абрамова.- М.: - Экзамен.- 2005. - 89 с.

2. Абдуллина А.Ф. Коммуникативные барьеры и их преодоление [Текст] / А.Ф. Абдуллина // Иновационная наука. - 2016. - №3-4. С. 37-56.

3. Асадов А.Н. Культура делового общения [Текст] / А.Н. Асадов // Учебное пособие. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. - 156 с.

4. Анкета диагностики корпоративной культуры по Ч. Хэнди [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.rushkolnik.ru> (дата обращения 29.03.2023).

5. Бодалев А.А. Психология общения [Текст] / А.А. Бодалёв // Избранные психологические труды. - ЗАО

Издательство Питер, 2009. – 416 с.

6. Василик М.А. Основы теории коммуникации [Текст] / М.А. Василик // Учебник /Под ред. проф. М.А. Василика. — М.: Гардарики, 2003. — 615 с.
7. Ветчанова, О.В. Корпоративная культура организации [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.cultmanager.ru> (дата обращения 29.03.2023).
8. Гончаров, С.В. Эффективные коммуникации: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.pmcity.ru/management/publications/detail.php?ID=2209> (дата обращения 29.03.2023).
9. Горянин В.А. Психология общения [Текст] / В.А. Горянин // учебное пособие для студентов вузов.- 5-е изд.- М.: издательский центр "Академия", 2008.- 416 с.
10. Данилюк, А.Я. Развитие человеческого потенциала средствами воспитания и социализации в условиях модернизации России [Текст] // Педагогика. -2011.- № 1.- С. 3- 13.
11. Зверинцев, А. Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера [Текст] / А.Б. Зверинцев. - 2-е изд. - СПб.: СОЮЗ, 2014. - 357 с.
12. Исламова, Н.В. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений [Текст] / Н.В. Исламова. - Н.: НГУ, 2009. - 206 с.
13. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений [Текст] / Е.П. Ильин. - Санкт-Петербург: Питер, 2011. - 576 е.: ил.
14. Камерон, К. Диагностика и изменение организационной культуры [Текст] / К. Камерон.- СПб.: Питер.- 2001. - 320 с.
15. Карташова, Л.В. Поведение в организации: учебник [Текст] / Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 356 с.
16. Корпоративная культура организации: примеры и формирование [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.gd.ru/articles/3527> (дата обращения 29.03.2023).
17. Леонтьев А.А. Психология общения [Текст] / А.А. Леонтьев // учебное пособие для студентов вузов.- 5-е изд.,- М.: «Академия», 2008.- 368 с.
18. Мосина, Е.Ю. Корпоративная культура как элемент социально- трудовых отношений [Текст] / Е.Ю. Мосина.- М.: Интер. - 2005. - 243 с.
19. Научная электронная библиотека информационный сервер: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://elibrary.ru/query_results.asp (дата обращения 29.03.2023).
20. Панченко, В.Г. Деловые коммуникации как фактор ее эффективности [Текст] // В.Г. Панченко. - Вестник московского университета. Управление(государство и общество). - 2014. - No 4. - С. 107-122.
21. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие [Текст] / А.П. Панфилова - 2-е издание. - СПб: Знание, ИВЭСЭП, 2004. - 495с.
22. Поварницына Л.А. Психологический анализ трудностей общения [Текст] / Л.А. поварницына // М.: Педагогика, 2014. - 332 с.
23. Плотников, М.В. Эффективные коммуникации в организации: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2008/11/26/kommunikacii_organizacija.html (дата обращения 29.03.2023).
24. Спивак, В.А. Современные коммуникации [Текст] / В.А. Спивак. - СПб.: Питер, 2015. - 448 с.
25. Столяренко, Л.Д. Психология общения [Текст] / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Р н/Д: Феникс, 2013. - 317с.
26. Творогова Н.Д. Общение: диагностика и управление [Текст] / Н.Д. Творогова // М.: Смысл, 2002.- 246 с.
27. Тейлор Ш. Социальная психология [Текст] / Ш. Тейлор // СПб.: Питер, 2004.- 767 с.
28. Шарухин, А.П. Психология делового общения: учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования [Текст] / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. - М.: Академия, 2012. - 416 с.
29. Шейн, Э.Х. Организационная культура и лидерство [Текст] / Э.Х. Шейн. - СПб.: Питер.-2011. - 336 с.
30. Шихирев, П.Н. Введение в российскую деловую культуру [Текст] /П.Н. Шихирев.- М.: Новости.- 2000. - 430 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/339253>