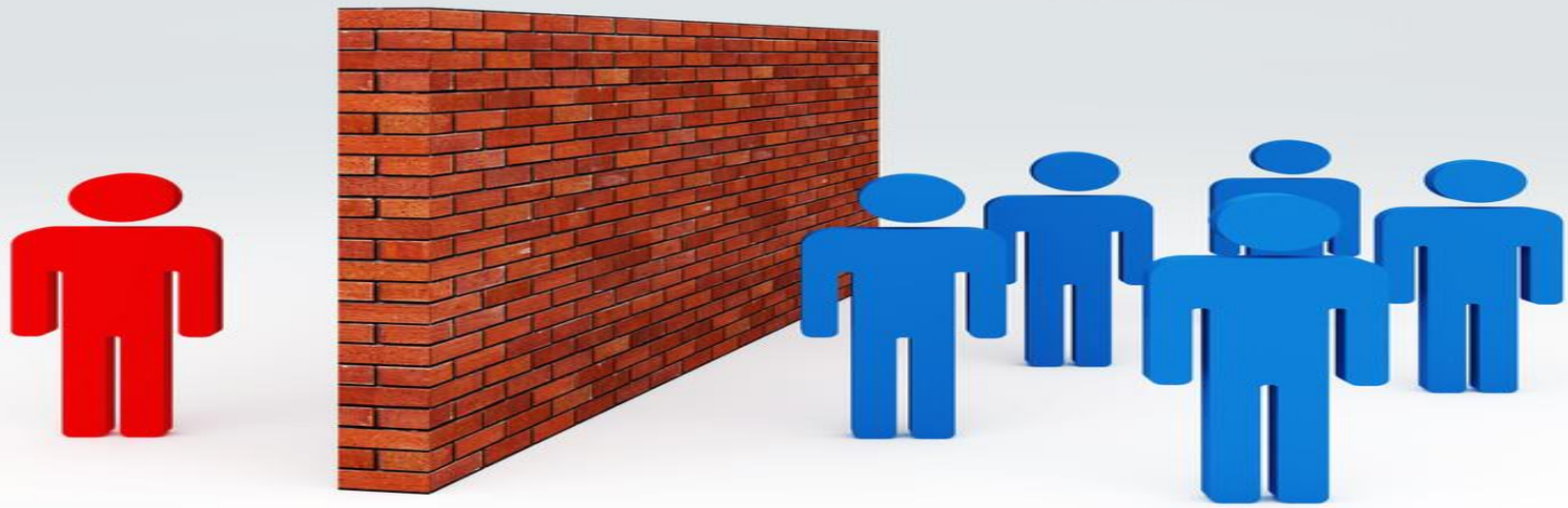
Коммуникативные барьеры

Профессор
Амиров А.Ф.

Коммуникативный барьер

… это препятствие (психологическое, лингвистическое) на пути нормальных отношений, а также адекватной передачи информации между партнерами по общению.



- **Коммуникативные барьеры –** часто являются причиной конфликтов
- ***В медицинской практике*** *они проявляются через личностные особенности участников КД:*

  антипатии, необщительность, молчаливость, недоверие, авторитарность, нереальное видение больного (врача) как только хорошего или только плохого человека.

Виды коммуникативных барьеров

- 1.Барьеры взаимодействия
- 2.Барьеры восприятия и понимания
- 3.Барьеры общения

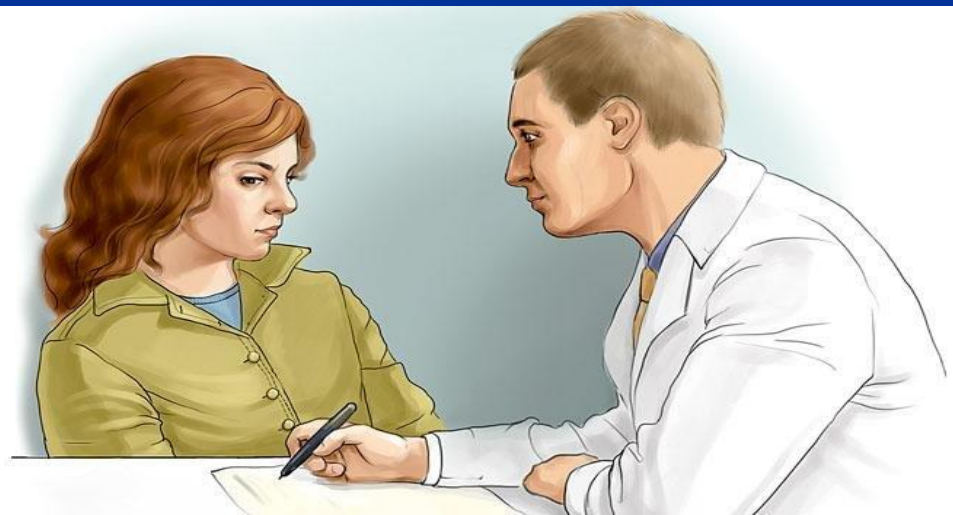
1.Барьеры взаимодействия:

- мотивационный барьер,
- этический барьер,
- барьер стилей общения,
- барьер некомпетентности.

Мотивационный барьер …

…возникает, в частности тогда, когда у партнеров разные мотивы вступления в контакт.

Например: врач заинтересован обслужить большее число больных, а больного интересует только отношение врача к нему самому.



Этический барьер …

- …возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, а также система ценностей несовместимая с вашей.

Барьер стилей взаимодействия…

- … изначально зависит от манеры поведения партнера, его темперамента, характера, мировоззрения, но окончательно формируется в ходе самого взаимодействия.

Барьер некомпетентности …

- … возникает в том случае, когда некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени, осознание того, что надо полагаться только на себя.

2.Барьеры восприятия и понимания:

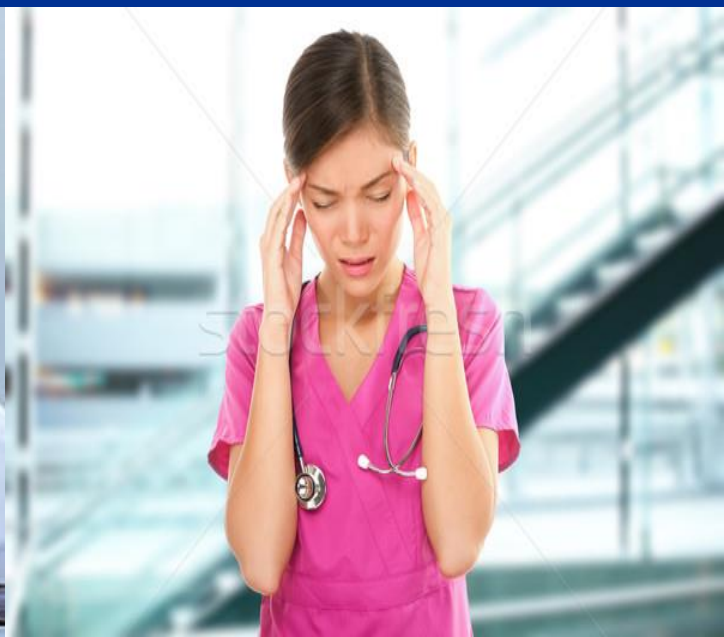
- эстетический барьер,
- разное социальное положение,
- барьер отрицательных эмоций,
- барьер состояния здоровья,
- барьер защиты,
- барьер установки.

Эстетический барьер …

- … возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе.

Разное социальное положение партнеров …

… а также разный профессиональный статус могут препятствовать общению, если, например, один из них привык испытывать трепет перед людьми высокого социального положения.



Барьер отрицательных эмоций …

… возникает в общении с расстроенным или обиженным человеком.

Состояние здоровья человека …

коммуникативный барьер, при котором люди испытывают затруднения в подборе нужных слов и действий

Однако, компетентному врачу не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.

Барьер установки …

- … возникает, когда ваш партнер обладает негативной установкой по отношению к вашей **точке зрения**, лично к **вам** или к **организации**, специалистом которой вы являетесь.

Барьер защиты …

- … вызван желанием собеседника «защититься» от общения в силу навязчивого внимания к нему.

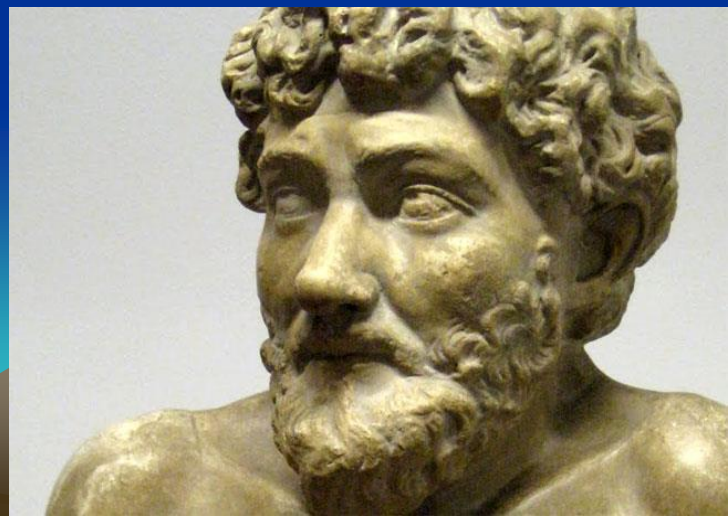
3.Барьеры общения:

- семантический барьер (смысловой),
- неумение выражать свои мысли,
- плохая техника речи,
- неумение слушать,
- барьер модальностей,
- барьер характера.

Семантический барьер … это определенный уровень непонимания.

- любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
- «смысловые» поля у разных людей разные (врачи разных специальностей плохо понимают друг друга);
- зачастую люди используют жаргонные слова, тайные языки, часто употребляемые в какой-либо группе образы и примеры.

Так, далеко не все родители студентов знают, что дети могут называть их «предками», родной дом «стойлом», а общежитие «резиденцией».



Неумение выражать свои мысли (логический барьер) …

… возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно.

Плакат: «В любое время суток **медицина** должна прийти на помощь больным детям» (хотя в медицинской помощи нуждаются не только дети).

Плохая техника речи (фонетический барьер)

- когда говорят на иностранном языке или с сильным акцентом;
- в разговоре с больным и его родственниками врачи используют большое количество профессиональных понятий или специальную врачебную терминологию;
- когда говорят быстро, невнятно и с акцентом (невыразительная речь, речь-скороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи)

Неумение слушать …

… проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова.

Барьер модальностей …

возникает, когда партнеры исполь-
зуют только приоритетные для них
каналы восприятия информации.

Барьер характера …

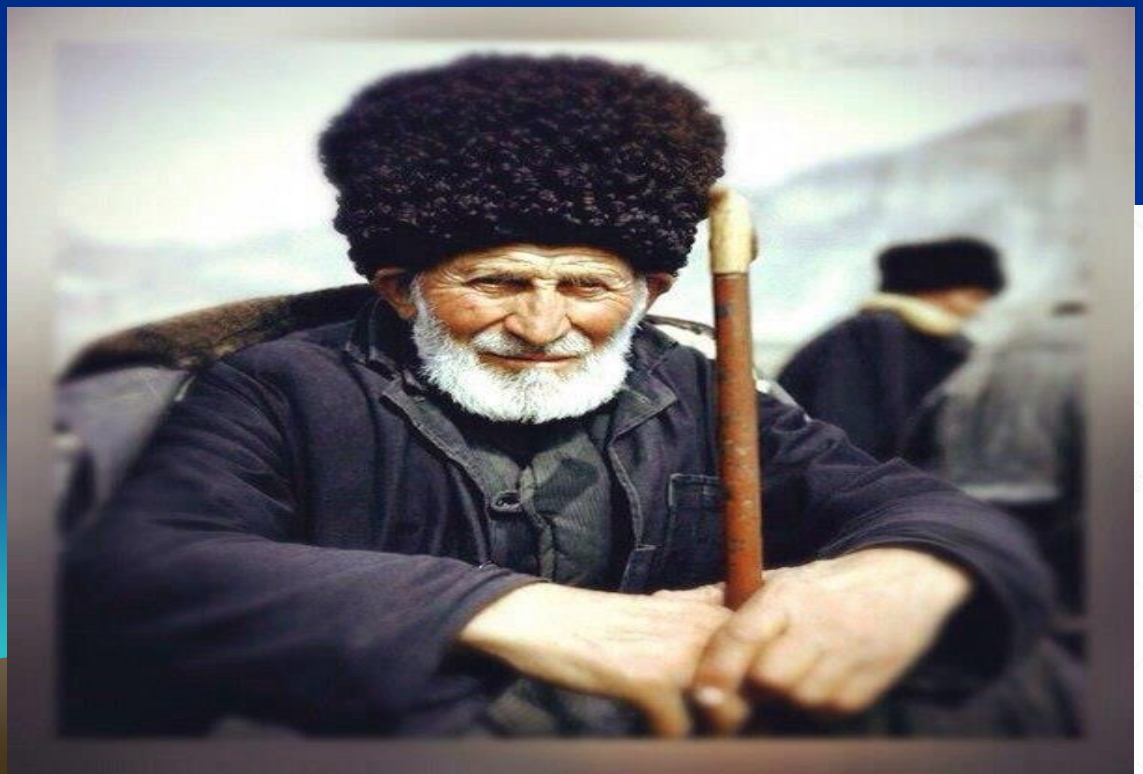
- … люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.
- *Невежливость, грубость* – это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним.

В системе профессиональных контактов различают также следующие «барьеры»:

- «авторитета»;
- «избегания»;
- «непонимания».

Барьер авторитета

- Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек скорее доверяет первым и отказывает в доверии другим.



Отнесение человека к авторитетным зависит от следующих факторов:

- Внешнего вида
- Социального положения (статуса)
- Доброжелательного отношения
- Компетентности
- Искренности

Барьер «избегание»

Человек часто избегает нежелательных источников воздействия, уклоняется от контакта с нежелательным собеседником.

- Установлено, что этот барьер также обусловлен той или иной степенью **невнимания** со стороны партнера.

Привлечь внимание можно при использовании:

- приема «нейтральной фразы»
- приема «завлечения»
- приема «зрительного контакта»

Барьер «непонимание»

- Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация сложна для понимания.

Психологические защиты

- *«Защитные механизмы психики - психоаналитический термин, означающий совокупность непроизвольных, бессознательных действий и поступков человека, предпринятых для того, чтобы снять (устранить) психологическую угрозу и сохранить в неизменном виде положительное представление человека о себе».* (Р. С. Немов)

Психологические защиты – это также…

-психологическая деятельность, направленная на спонтанное изживание последствий психологической травмы;

-механизмы, поддерживающие целостность сознания;

-специальная регулятивная система стабилизации личности, ограждает сферу сознания от неприятных травмирующих переживаний, сопряженных с внутренними и внешними конфликтами, состояниями тревоги и дискомфорта

Суть психологической защиты

- Цели защиты: ближняя - сохранить позитивное состояние, дальняя - удерживать такое состояние, как можно дольше.

Причинами формирования психологических механизмов защиты являются

- Протесты и давление со стороны внутреннего «Я» (внутренние конфликты);
- Объективная тревога, порождаемая страхами и опасениями, возможностью реального наказания со стороны родителей, педагогов, начальства или социума.
- Реальные болезненные аффекты и внешние опасности.

Типичные случаи, после которых проявляются психологические защиты

1. Прошлая психологическая травма (например, сильный стресс).
2. Неприятные воспоминания (например, горе от потери).
3. Страх перед любыми неудачами (боязнь возможной неудачи).
4. Страх перед любыми изменениями (негибкость в адаптации к новому).
5. Стремление к удовлетворению своих детских потребностей (психологический инфантилизм у взрослых).

Психологические защиты

- Все защитные механизмы обладают общими свойствами:
- они действуют на неосознанном уровне и поэтому чаще являются средствами самообмана.
- они искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать тревогу менее угрожающей для человека.

Отрицание

это психологический механизм защиты, при котором человек отвергает, мысли, чувства, желания, потребности или реальности, которые на сознательном уровне не может в себе принять. Когда человек не желает мириться с реальностью.

Часто человек пытается избежать какой-либо новой информации, которая несовместима с положительным сложившимся представлением о себе. Защита проявляется в том, что происходит игнорирование тревожной информации, человек как бы уклоняется от нее. Информация, которая противоречит установкам личности, не принимается вообще.

Зачастую механизм защиты отрицание используется людьми, которые очень внушаемы, и очень часто преобладает у людей, которые больны соматическими заболеваниями.

Проекция

- Проекция – это когда человек подсознательно приписывает собственные качества, чувства и желания другому человеку.

Проекция позволяет человеку оправдывать многие свои поступки. *Например, агрессивный человек других людей будет воспринимать также агрессивными, жадный – жадными, коварный – коварными, а лгунам кажется что все люди вокруг лгут.*

Человек может проектировать на других людей не только отрицательные стороны своего реального «Я». Он может проектировать на других свои положительные особенности.

Регре́ссия

(лат. Regressus — обратное движение) — защитный механизм, являющийся формой психологического приспособления в ситуации конфликта или тревоги, когда человек бессознательно прибегает к более ранним, менее зрелым и менее адекватным образцам поведения, которые кажутся ему гарантирующими защиту и безопасность.

-*Например, появление у взрослого человека температуры демонстрируется им окружающим как серьезная болезнь, чтобы получить ту полноту внимания и заботы, которую взрослый помнит* **из детства**.

Регрессия, предполагает возвращение в проблемной ситуации к более незрелым онтогенетическим формам поведения и удовлетворения, когда проблемы решались не им, а взрослыми.

Замещение

- **Замещение – это** механизм психологической защиты от нежелательного контекста, основанием которого является замена недопустимого действия приемлемым или перенос желаемой реакции с недосягаемого объективного или субъективного объекта на возможный для разрядки.
- Индивид снимает напряжение, обращая гнев и агрессию на более слабый одушевленный или неодушевленный объект или на самого себя.
- Замещение имеет активные, так и пассивные формы и может использоваться индивидами независимо от их типа конфликтного реагирования и социальной адаптации.
- Замещение имеет целью вытеснение из сознания нежелательных переживаний.

Замещение

Подавление

- также используется для вытеснения из сознания нежелательного содержания, для сдерживания эмоций страха, проявление которых неприемлемы для позитивного самовосприятия и грозят попаданием в прямую зависимость от агрессора.
- Страх блокируется посредством забывания реального стимула, а также всех объектов, факторов и обстоятельств, ассоциативно связанных с тем. В кластер подавления входят близкие к нему механизмы: изоляция и интроекция.

Интеллектуализация (рационализация)

Рационализация - это механизм защиты, оправдывающий мысли, чувства, поведение, которые не приемлемы для любого человека.

Так например, проходя не останавливаясь мимо лежащего на улице человека, прохожий оправдывает свое поведение том, что это скорее всего алкоголик, к тому же сейчас не зима.

Этот механизм психологической защиты считается самым распространенным среди всех механизмов, так как поведение человека определяется большим количеством факторов, и когда он пытается объяснить более приемлемым для себя мотивом, он находит для этого основания.

Компенсация

- защитный механизм психики, заключающийся в попытке преодоления человеком реальных и воображаемых недостатков, а также сформированных негативных установок
- онтогенечески самый поздний и когнитивно сложный защитный механизм, который развивается и используется, не только бессознательно, но и сознательно. Предназначен для сдерживания чувства неполноценности, печали, горя по поводу реальной или мнимой потери, утраты, нехватки, недостатка.
-

Реактивное образование

- это психологический механизм защиты, который меняет наши поступки и чувства на полностью противоположные.
- Данный механизм психологической защиты преобразует негативный эффект в позитивный или наоборот, для того чтобы свести угрозу к минимуму. Это трансформация ненависти в любовь, привязанности в презрение, враждебность в дружелюбие.
- Реактивное образование не только меняет эмоции на противоположные, но также служит для устранения двойственности переживания: мы можем ненавидеть человека, которого любим, можем обидеть того, кому благодарны и признательны.

Реактивное образование

- Пример защитного поведения человека, получившего пуританское воспитание: *выражается в различных формах и с различной интенсивностью неприятие всего, связанного с функционированием организма и отношениями полов, избегание общественных бань, уборных, раздевалок, резкое отрицательное отношение к «неприличным» разговорам, шуткам, фильмам и литературе эротического характера, озабоченность «приличным» внешним видом: вежливость, любезность, бескорыстие, общительность. Из других особенностей: осуждение флирта, воздержанность, иногда вегетарианство, морализаторство, желание быть примером для окружающих.*

Оглушение

- реализуется через аддиктивные формы поведения (употребление алкоголя, психоактивных веществ).При этом устраняются конфликты, страхи, чувство вины и фрустрации, происходит замещение существующей реальности вымышленной. Купируется тревога, напряжение, минимизируется страх перед будущим. Но этот способ чреват развитием зависимости от психоактивных веществ с известными соматическими и неврологическими осложнениями.

- преимущество: благодаря алкоголю или наркотикам устраняется конфликты, фрустрации, страхи, достигается ощущением силы,
- недостатки: зависимость от алкоголя и наркотика, изменение органических структур организма, болезнь.

Сублимация

лат.sublimare –возносить, одухотворять

- это защитный механизм, который выстраивает психика человека для снятия внутреннего напряжения, чтобы перенаправить энергию в социально приемлемое русло.

примеры сублимации:

- склонность к насилию удовлетворяется при работе в полиции;
- нездоровый интерес к трупам сублимируется при работе патологоанатомом;
- предрасположенность к жестокости может быть превращена работу хирурга;
- потребность в активной сексуальной жизни может быть удовлетворена в творчестве, а также занятием соответствующей наукой или клинической практикой.

Психологические защиты

- М.Д. Петраш исследовала механизмы защиты у мужчин и женщин работников «скорой помощи». Ею было выявлено, что женщины чаще, чем мужчины предпочитают такие защитные механизмы, как проекция, регрессия, а мужчины чаще, чем женщины - вытеснение и интеллектуализацию.
- Е.С.Романова, Л.Р.Гребенников изучали механизмы защиты осужденных, алкоголиков, рабочих. Полученные результаты экспериментального исследования позволили им сделать несколько выводов:

  -неадаптированные индивиды используют различные психологические защиты в большей степени, чем адаптированные.

  -виды используемых механизмов защиты, соответствуют предполагаемым психологическим и поведенческим типам личности.

Психологические защиты

- Механизмы психологической защиты чаще «работают» в комплексе.
- В одной и той же жизненной ситуации могут актуализироваться одновременно несколько способов защиты.
- Сочетание психологических защит носит индивидуальный характер
- *Например*, можно встретить людей злоупотребляющих механизмом замещения или механизмом проекции.
- В таком случае они срастаются с соответствующими чертами характера: с агрессивностью, с ханжеством и т.д. Но это делает их, по мнению Романовой Е.С. неуязвимыми по отношению к травмирующей ситуации и воздействиям.

Психологические защиты

- Для взрослых людей характерны зрелые механизмы защиты проекция, вытеснение, компенсация, замещение, отрицание, рационализация, интеллектуализация.

Психологические защиты

- Формирование механизмов защиты у человека происходит в семье.
- Индивидуальный набор защитных механизмов зависит от конкретных обстоятельств жизни, от многих факторов внутрисемейной ситуации, от отношений в КД.
- Преобладание у человека какого-либо механизма может привести к развитию определенных черт и акцентуаций характера.
- Для взрослых людей характерны зрелые механизмы защиты проекция, вытеснение, компенсация, замещение, отрицание, рационализация, интеллектуализация.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ

профессор Амиров Артур Фердсович