

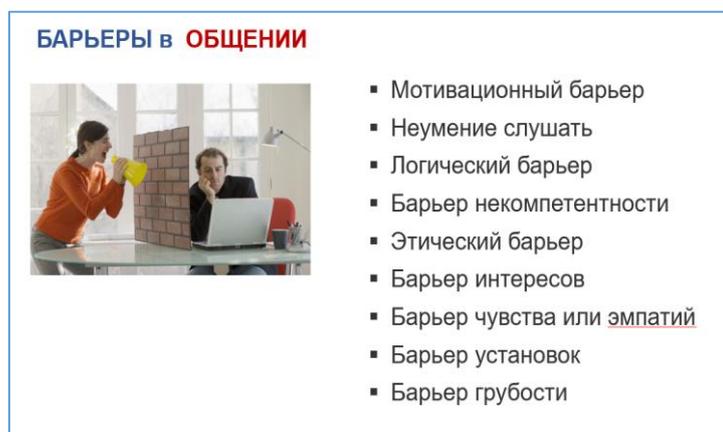
СТЕРЕОТИПЫ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ: чего следует избегать наставнику и наставляемому

СЛАЙД 1



В психологии выделяют несколько основных барьеров на пути эффективного общения:

СЛАЙД 2



1. Мотивационный барьер. Возникает, если у собеседников разные мотивы и контакты.
2. Неумение слушать. Необходимо научиться не прерывать собеседника, когда он высказывает какие-то мысли, а предоставить ему возможность договорить.
3. Логический барьер. Возникает, когда человек не может ясно выразить свои мысли.
4. Барьер некомпетентности. Иногда собеседник говорит с вашей точки зрения очень глупые вещи.
5. Этический барьер. Возникает, когда у собеседников разные нравственные позиции.
6. Барьер интересов. Возникает, когда у собеседника низкий интерес к данной теме.
7. Барьер чувства или эмпатий. Возникает, когда собеседник не желает понять чувства другого человека.
8. Барьер установок. Возникает, когда у одного из собеседников или у обоих партнеров перед началом беседы имеется негативное мнение друг о друге.
9. Барьер грубости. Иногда мы сталкиваемся с людьми, которые плохо воспитаны и проявляют грубое отношение в нашу сторону.

Для сглаживания барьеров в общении рекомендуется придерживаться следующих правил:

- не перебивать (выслушивать до конца),
- при необходимости обсуждать не самого человека, а только его действия,
- использовать приемы активного слушания,
- всегда быть приветливым,
- не быть агрессивным.

СЛАЙД 3

«ЗОЛОТЫЕ ПРАВИЛА» ОБЩЕНИЯ

- не перебивать (выслушивать до конца),
- при необходимости обсуждать не самого человека, а только его действия,
- использовать приемы активного слушания,
- всегда быть приветливым,
- не быть агрессивным.

A photograph showing three people in a professional setting. A woman in a dark blue dress is on the left, a man in a grey sweater is in the middle, and a man in a dark suit and tie is on the right. They are gathered around a table, looking at documents and talking.

СЛАЙД 4

ПРИЁМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

- **Выяснение, уточнение:**
 - я не понял
 - повторите еще раз...
 - что вы имеете в виду?
 - не могли бы Вы объяснить?
- **Парафраз**, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли:
 - вы считаете, что...
 - другими словами...
- **Отражение чувств:**
 - мне кажется, Вы чувствуете...
 - понимаю, Вы сейчас разгневаны...
- **Резюмирование:**
 - и так, Вы считаете...
 - Ваши слова означают...
 - другими словами...

A close-up photograph of a young woman with blonde hair, smiling and looking upwards. Her right hand is raised near her ear, as if she is listening intently.

ИГРА «ДОНОРСКОЕ СЕРДЦЕ»

Инструкция: «Представьте себе, что вы бригада хирургов, которой предстоит сделать операцию по пересадке сердца. У вас есть одно донорское сердце на 7 человек и 10 минут на принятие решения, кого именно вы будете оперировать. Решение должно быть принято единогласно, в противном случае операция не состоится, и пациенты могут погибнуть.»

Группа получает список кандидатов на операцию:

1. Девушка 17 лет, ожидающая ребенка.
2. Отец-одиночка, 5 детей. 38 лет.
3. Девочка – японка. Гениальная скрипачка. 12 лет.
4. Профессор, который стоит на пути изобретения лекарства от СПИДа. 54 года.
5. Женщина – официантка. На её попечении пожилые родители-инвалиды. 35 лет.

Молодая женщина, 30 лет, врач той же больницы, в которой ведут операции по пересадке донорского сердца, отличный специалист.

7. Учительница, 38 лет, мать двоих детей, муж недавно погиб в автомобильной катастрофе.

ИГРА «ДОНОРСКОЕ СЕРДЦЕ»

1. Девушка 17 лет, ожидающая ребенка.
2. Отец-одиночка, 5 детей. 38 лет.
3. Девочка – японка. Гениальная скрипачка. 12 лет.
4. Профессор, который стоит на пути изобретения лекарства от СПИДа. 54 года.
5. Женщина – официантка. На её попечении пожилые родители-инвалиды. 35 лет.
6. Молодая женщина, 30 лет, врач той же больницы, в которой ведут операции по пересадке донорского сердца, отличный специалист.
7. Учительница, 38 лет, мать двоих детей, муж недавно погиб в автомобильной катастрофе.



У участников дискуссии на голове ленты с надписями:

- Подчиняйтесь мне!
- Игнорируйте моё мнение.
- Смейтесь над моим мнением.
- Спорьте со мной.
- Прислушивайтесь ко мне.
- Льстите мне.

Рефлексия: Обсудить, какие надписи были у каждого и как это отражалось на общении. Что испытывали участники под влиянием стереотипов в общении. Удалось ли договориться и принять общее решение. Что, в итоге, стало решающим в принятии решения. Есть ли удовлетворение от общения и принятого решения у всех участников?

Стереотипы в общении: в чем польза и опасность стереотипов и как не стать их жертвой? Давайте разберемся.

Стереотип (от др.-греч. στερεός — «твердый», «пространственный» и τύπος — «отпечаток») — это устойчивый упрощенный образ социальной группы или явления, который основывается не на личном опыте, а перенимается извне.

При этом нельзя сказать, что стереотипы — это однозначно негативное явление. Изначально они появились как ментальные ярлыки, чтобы помочь нашему мозгу ориентироваться в мире. Так, в первобытных обществах стереотипы помогали людям быстро отличать хищников от безобидных животных, а соплеменников от чужаков. Мозг отмечал характерные внешние черты своей группы (цвет кожи и волос, язык, поведение), чтобы «сканировать» других и понимать, кто друг, а кто враг. Со временем круг общения человека перестал ограничиваться собственным племенем. Социальных групп становилось все больше, усложнялись взаимодействия между людьми, что порождало все больше и больше стереотипов.

Современный человек усваивает стереотипы через семью, средства массовой информации, профессиональные группы. Как правило, стереотипы воспринимаются некритически и принимаются «на веру». Более того, возможный последующий личный опыт часто «подгоняется» под стереотип, а изменение укоренившихся убеждений происходит крайне медленно.

Стереотипы оказывают значительное влияние на взаимодействия между отдельными людьми и социальными группами. При этом порой стереотипы содержат искаженный и подчеркнuto негативный образ объекта — тогда их называют **предубеждениями или предрассудками**. Предубеждения часто используются пропагандой для формирования определенного общественного мнения, чтобы помогать заказчику пропаганды добиваться поставленных целей, пользуясь поддержкой людей. Так, стереотипные визуальные образы использовались нацистской Германией как один из инструментов для разжигания ненависти к еврейскому народу.

Сегодня существуют стереотипы о практически любой социальной группе. Наиболее широко распространены следующие **виды стереотипов**:

Гендерные. В зависимости от гендера предписывают людям разные характеристики и роли в обществе. Несмотря на успехи движения за права женщин в XX веке, гендерные стереотипы продолжают существовать. Все еще можно услышать фразы типа «мужчина в доме хозяин» или «женщина — хранительница очага». Кроме того, во многих странах мира женщины продолжают борьбу за равные доходы, получая меньше мужчин за одинаковую работу (в соответствии со стереотипом, что мужчинам еще нужно кормить семью, а женский доход — «дополнительный»).

Этнические/национальные. Набор представлений о внешности, уровне интеллекта и характере представителей разных национальностей. Например, «русские много пьют» или «немцы всегда пунктуальны». Часто являются ложными и имеют мало общего с действительностью. При чрезмерной эксплуатации такие стереотипы могут стать причиной межнациональной розни.

Возрастные — в наши дни их часто именуют эйджизмом. Действуют в обе стороны: молодых воспринимают как некомпетентных или наивных, а пожилых — как немощных или застрявших в прошлом.

Религиозные — набор представлений о представителях разных конфессий. Например, «все буддисты спокойные и много медитируют».

Социальные или классовые. Делят людей на группы по уровню достатка и социальному статусу, например: «Все богатые люди укрываются от налогов» или «Рабочие на заводах неграмотны».

О внешности — домыслы о личности и характере человека, основанные на его внешности. Например, «блондинки недалекие» или «бородатые мужчины мужественные». Тот самый случай, когда человека «встречают по одежке», делая выводы, даже не узнав его.

Как бороться со стереотипами

Избавиться от предубеждений возможно, хотя это и требует усилий. Как правило, проблема стереотипного мышления решается работой над расширением кругозора и круга общения. Профессор Патриция Девайн из Университета Висконсин-Мэдисон по итогам проведенного исследования сформулировала рекомендации, как справиться с предубеждениями и стереотипами.

Пять техник для противостояния стереотипному мышлению от Патриции Девайн и ее коллег:

СЛАЙД 6

**ПЯТЬ ТЕХНИК
ДЛЯ ПРОТИВОСТОЯНИЯ
СТЕРЕОТИПНОМУ МЫШЛЕНИЮ**

- Замена стереотипа
- Контрстереотипная визуализация
- Индивидуализация
- Перенятие перспективы
- Контакт



Замена стереотипа — осознать свои предубеждения по отношению к другим людям и найти альтернативное объяснение их действиям, отличное от стереотипа.

Контрстереотипная визуализация — вспомнить или вообразить людей из группы, которые не попадают под стереотип.

Индивидуализация — сосредоточиться на индивидуальности объекта, а не на стереотипных чертах его группы.

Перенятие перспективы — попытаться взглянуть на мир глазами другого человека, «побывать в его шкуре».

Контакт — найти связи с людьми из разных групп и таким образом расширить свой кругозор.

Один из самых действенных способов разрушать стереотипы — **личный контакт**.

Примером этого является история американского темнокожего исполнителя кантри Дэрила Дэвиса [10]. Традиционно жанр кантри был популярен в американской глубинке среди людей с белым цветом кожи.

После одного из выступлений к Дэвису подошел белый мужчина, чтобы выразить свое восхищение его виртуозностью. К комплиментам он добавил, что и не думал, что темнокожий может оказаться таким талантливым исполнителем кантри. Между ними завязался диалог. Во время последовавшей беседы белый мужчина признался, что впервые сидит за барной стойкой с темнокожим. Более того, он рассказал Дэвису, что является членом ультраправой расистской организации «Ку-клукс-клан». Впоследствии он был изгнан из организации за то, что продолжал регулярно ходить на концерты Дэвиса. С музыкантом же они стали друзьями. Он передал Дэвису контакты других членов клана, с которыми музыкант начал встречаться, несмотря на опасность. Он задавал всем им вопрос: «Как вы можете меня ненавидеть, даже не зная меня?» В ходе разговоров представители клана приходили к выводу, что они больше не хотят иметь ничего общего с расистской идеологией, построенной на стереотипах. Помимо музыкальной карьеры, Дэвис посвятил много сил борьбе с расизмом и написал книгу о своем опыте, которую озаглавил «Похождения чернокожего в Ку-клукс-клане». В одном из интервью он так описал свой метод: «Устанавливайте диалог. Когда двое врагов разговаривают, они не дерутся».

Карпенкова С.А., педагог-психолог
МБУ ДО «Кежемский районный центр детского творчества»
г. Козьмодемьянск, Красноярский край

Стереотипы и поверхностное восприятие действительности и сейчас продолжают доминировать в сознании многих людей. Порой бывает сложно отказаться от мыслительных паттернов, которые складывались годами — выйти из зоны комфорта, чтобы начать думать по-новому. Но важно помнить, что, предлагая простой и очевидный вариант жизни, стереотипы ограничивают нас, закрывая полную картину и лишая возможности существовать в гармонии с другими.

Список литературы:

1. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М.: «Знание», 2011.
2. Змановская Елена Валерьевна. Руководство по управлению личным имиджем. - СПб.: Речь, 2005. - 144с.
3. Майерс Д. Социальная психология.-7-е изд.-СПб.:Питер,2005.-749 с.
4. Петрова З.А. Знаки общения. – М.: ГНОМид, 2011.
5. Солдатова Г.У. Психология межэтнической напряженности. М., 1998
6. [Стереотипы: что это, примеры, виды и как их разрушить | РБК Тренды \(rbc.ru\)](#)
7. Фомин Ю.А. Психология делового общения. – М.: Амалфея, 2009.