## Практическая работа. «Барьеры в общении».

Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор.

1. Он: Ты кофе будешь?

Она: Буду.

Он: Тебе с сахаром?

Она: Нет, без сахара.

Он: Как без сахара? Я уже положил!

- 2. В частной школе перед началом учебного года должно было пройти совещание. Хотя всем сотрудникам разослали извещения о времени и месте его проведения, программа мероприятия не была заранее объявлена. Более того, в ходе индивидуальных встреч с педагогами руководитель, обсуждая с ними актуальные, но достаточно узкие вопросы, обещала, что обязательно выдвинет эти проблемы на рассмотрение в рамках собрания. В назначенный час на совещание явились 20 учителей, каждый из которых готовился услышать то, что волнует именно его. Каково же было их удивление, когда речь пошла не о ранее обсуждавшихся с директором вопросах, а о внедрении новой методологической схемы в рамках международного сотрудничества. В итоге, большая часть аудитории не смогла активно участвовать в разговоре, поскольку собравшиеся простонапросто не были знакомы с проблемой. Руководитель осталась крайне недовольной результатами совещания.
- 3. Монгольские студенты, хорошо знающие русский язык, при чтении «Слова о полку Игореве» выразили удивление по поводу того, что данное произведение относится числу классических является высокохудожественным. Они объяснили, что объектом и божественного быть изображения никак не может позорное поражение. свидетельствующее о бездарности военачальника, который при этом еще и оказался в плену. Поэзия должна рассказывать о великих победах и воспевать подвиги настоящих героев. Данный эпизод не входит в круг допустимых для поэзии.
- 4. Директор магазина одежды решил провести корпоративное мероприятие празднование Нового года. В наступающем году компанию ждала реорганизация, в результате которой: некоторым сотрудникам, возможно, придется перепрофилироваться, у части персонала возрастет объем работы, а кому-то, наоборот, будет предложено перейти на неполный рабочий день. Директор рассчитывал, что совместная вечеринка позволит в неформальной обстановке подготовить коллектив к переменам, и они будут восприняты сотрудниками более благосклонно. Вечер открыл 30-минутный доклад руководителя, посвященный итогам прошедшего года, возникшим сложностям и примерному описанию перспектив компании. В результате настроение людей было испорчено, и даже последующее награждение лучших работников года не смогло создать атмосферы праздника. Люди отсидели положенное время, и при первой же возможности разошлись по

- домам. Директор был расстроен и впоследствии высказывал мнение, что «корпоративы» это лишь бесполезная трата средств организации.
- 5. Главный бухгалтер подал менеджеру по подбору персонала заявку на вакансию, где указал «коммуникабельность» необходимой компетенцией для кандидата. Учитывая, что понятие коммуникабельности включать самые разные составляющие (умение доступно передавать информацию, налаживать контакт в новом коллективе и т. п.), менеджер решил уточнить у руководителя, в каких ситуациях новому сотруднику придется проявлять коммуникабельность. Оказалось, что кандидату на данную вакансию предстоит регулярно запрашивать у руководителей документы ПО контрактам, которые те должны предоставлять своевременно.
- 6. В страховую компанию пришел новый менеджер по персоналу. Приступив к работе, в целях диагностики состояния корпоративной культуры и социально-психологического коллективе, также климата В определения возможных конфликтов, HR-специалист провел 30H анкетирование работников интервьюирование руководителей. И Естественно, разъяснения непосредственных что, несмотря на начальников, у рядовых сотрудников процедура вызвала и некоторую настороженность, и интерес к результатам, поэтому рассчитывали на обратную связь от организаторов анкетирования. В силу высокой загруженности у HR-менеджера не хватило времени сформировать данные по итогам исследования для представления их персоналу. Когда через полгода кадровая служба организовала повторное анкетирование для оценки результатов проведенных мероприятий, доля заполнения анкет была меньше почти в два раза, так как люди потеряли интерес и доверие к процессу.
- 7. Преподаватель-итальянка встретила русскую студентку в кафе и сказала: "Давайте поговорим, нам надо выставить оценки за вашу деятельность, попьем кофе". Студентка говорит: "Вы знаете, я кофе не пью" (студентка на самом деле его не пьёт). На что преподаватель сказала: "Как, Вы не хотите со мной поговорить?"
- 8. В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, видимо, опасаясь за свое положение, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации может стать подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной.
- 9. При общении русского и болгарина возникают недоразумения, которые связаны с утвердительным или отрицательным кивком головой, так как воспринимаемое русским движение головы сверху вниз интерпретируется как согласие, в то время как для болгарской "речи" это отрицание, и наоборот.
- 10.В организации планировался перевод производственной площадки из Пензы в область, и руководство по некоторым причинам долгое время не могло окончательно определиться с точными условиями работы на новом месте. Сотрудники не могли получить ответы на вопросы: кого оставят на заводе, каким будет размер их зарплаты, останется ли часть производства в Пензе или его полностью выведут за ее пределы. Молчание начальства привело к тому, что за неделю до переезда рабочие отказались исполнять

- свои обязанности и потребовали объяснений от высшего руководства. Только после получения подробных ответов на их вопросы и заверений от генерального директора сотрудники приступили к работе.
- 11. Сотрудница страховой компании хороший специалист, прекрасно справляется со своей работой, ориентируется в смежных направлениях деятельности и может заменять сослуживцев, однако ее доминирующая черта повышенная возбудимость и эмоциональность. По этой причине целый отдел зависит от ее настроения и самочувствия. В силу того что коллектив давно сложился, все, включая начальника, смирились с такими поведенческими проявлениями сотрудницы и считают ее незаменимой. У работницы из-за ее характера периодически возникают конфликты с руководством, и в этом случае начальнику приходится выдерживать паузу, а затем когда равновесие восстанавливается обсуждать с ней возникшие проблемы.
- 12. «Хиросима» для русского человека жестокая и бесчеловечная акция американской армии и ее политического руководства, бессмысленная с военной точки зрения; для среднего же американца то, что позволило приблизить конец Второй мировой войны, избежать десанта и Японские острова и тем самым спасти жизни сотен тысяч американцев и японцев.
- 13. Руководитель говорит подчинённому о несделанной работе на повышенных тонах.
- 14. Муж (человек с высшим техническим образованием, начальник отдела проектирования) приходит вечером с работы. Жена спрашивает «Ужинать будешь?» «Милая, логика простая: раз я пришел с работы, значит я голодный, следовательно, ужинать буду, что спрашивать...» На следующий вечер муж приходит с работы. Жена без вопросов собирает ужин. Муж не идет. Жена говорит, что еда стынет. Удивленный взгляд мужа: «Я разве говорил, что буду есть? Включай логическое мышление, прежде чем что-то сделать, надо спрашивать, нужно ли это?»
- 15.Вы входите в кабинет менеджера, чтобы получить информацию о проекте, над которым работаете. Вы вошли, а он продолжает внимательно изучать бумаги. Затем, взглянув на часы, отчужденным безразличным тоном спрашивает: «Вы что-то хотели?».

## Критерии оценки:

14-15 правильных ответов – 5,

12-13 ответов -4,

10-11 ответов - 3