

Коммуникативные барьеры и пути их преодоления



**ВЫПОЛНИЛ СТУДЕНТ ГРУППЫ А-13-1 БУРЛАКОВА
ЕКАТЕРИНА**

Понятия и разновидности коммуникативных барьеров



Коммуникативные барьеры - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия, в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры.

Е. В. Залюбовская дает следующее определение: «Коммуникативный барьер – это абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно-операциональные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся»



Классификация коммуникативных барьеров



Барьеры непонимания:

- Семантические
- Невербальные
- Фонетические
- Стилистические
- Логические
- Барьеры коммуникативных перегрузок

Личностные барьеры:

- Барьеры индивидуальных различий
- Идеологические
- Негативный прошлый опыт общения
- Барьеры предвзятости
- Барьеры отрицательной установки
- Барьеры ожидания непонимания
- Барьеры возраста
- Барьеры недостаточного понимания важности общения



Классификация коммуникативных барьеров



Культурные барьеры:

- Национальные
- Религиозные
- Этические
- Эстетические

Организационные Барьеры:

- Барьеры излишней централизации
- Барьеры излишней дифференциации
- Барьеры неопределенности обязанностей и прав
- Барьеры нежелания делиться информацией

Социальные барьеры Когнитивные:

- Статусные
- Профессиональные

Барьеры образования:

- Физические барьеры Пространственные
- Временные
- Технические



Барьеры непонимания



Барьеры непонимания связаны с неэффективной вербальной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации). К ним относятся:

Семантические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях.

Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания, ибо во многих случаях вовсе не очевидно точное значение, приписываемое символу собеседником.

Пример:

Если руководитель говорит подчиненному: «Сделайте что-то, как только вам представится удобная возможность» – подразумевая при этом: «как можно скорее», подчиненный вполне может трактовать данную фразу: «когда будет нечего делать». Если начальник просит сотрудника дать исчерпывающий отчет о работе, нет никакой уверенности, что под словами «исчерпывающий отчет» они подразумевают одно и то же.

Невербальные барьеры – связаны с противоречием смысла, заложенного в произносимые слова и невербальных сигналов, сопровождающих процесс коммуникации.

Хотя вербальные символы (слова) - основное средство кодирования идей, но мы также используем и невербальные символы для трансляции сообщений. При непосредственном устном общении невербальная передача происходит одновременно с вербальной и может усилить или изменить смысл слов. Обмен взглядами, выражение лица, поза, интонация – все это примеры невербальной коммуникации.

Например, если вы вошли к руководителю, для того чтобы получить определенную информацию о проекте, над которым вы работаете, а он несколько секунд продолжает просматривать бумаги у себя на столе, затем смотрит на часы и говорит раздраженным голосом: «Чем могу вам помочь?» И хотя сами слова не имеют негативного смысла, язык поз и жестов ясно указывает, что вы - нежелательное отвлечение от его работы.

Барьеры непонимания



Фонетические барьеры – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (наличие дефектов речи, невнятная речь, речь-скороговорка и др.).

Стилистические барьеры – это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием. Стиль изложения информации может быть неуместным, слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям партнера. Неприятие могут вызывать и вредные вербальные привычки собеседника (использование в речи слов и звуков-паразитов: «это самое», «так сказать», «ну», «так», «как бы», «э-э», «м-м» и т.д.).

Логические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению. Каждый человек видит коммуникативную ситуацию по-своему, со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в разных ситуациях могут иметь совершенно иной смысл.

Коммуникативные перегрузки связаны с трудностью или невозможностью переработать и упорядочить большой объем информации.

Личностные барьеры

Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении. К личностным барьерам относят:

Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях. Они могут стать существенной помехой на пути эффективного обмена информацией. Например, меланхолику с повышенной тревожностью, трудно общаться с импульсивным и склонным к агрессии холериком. Человеку с мелочным и склочным характером сложно найти общее в разговоре с альтруистом.

Анекдот про различие людей: «Оптимист видит свет в конце тоннеля, а пессимист приближающийся поезд».



Личностные барьеры



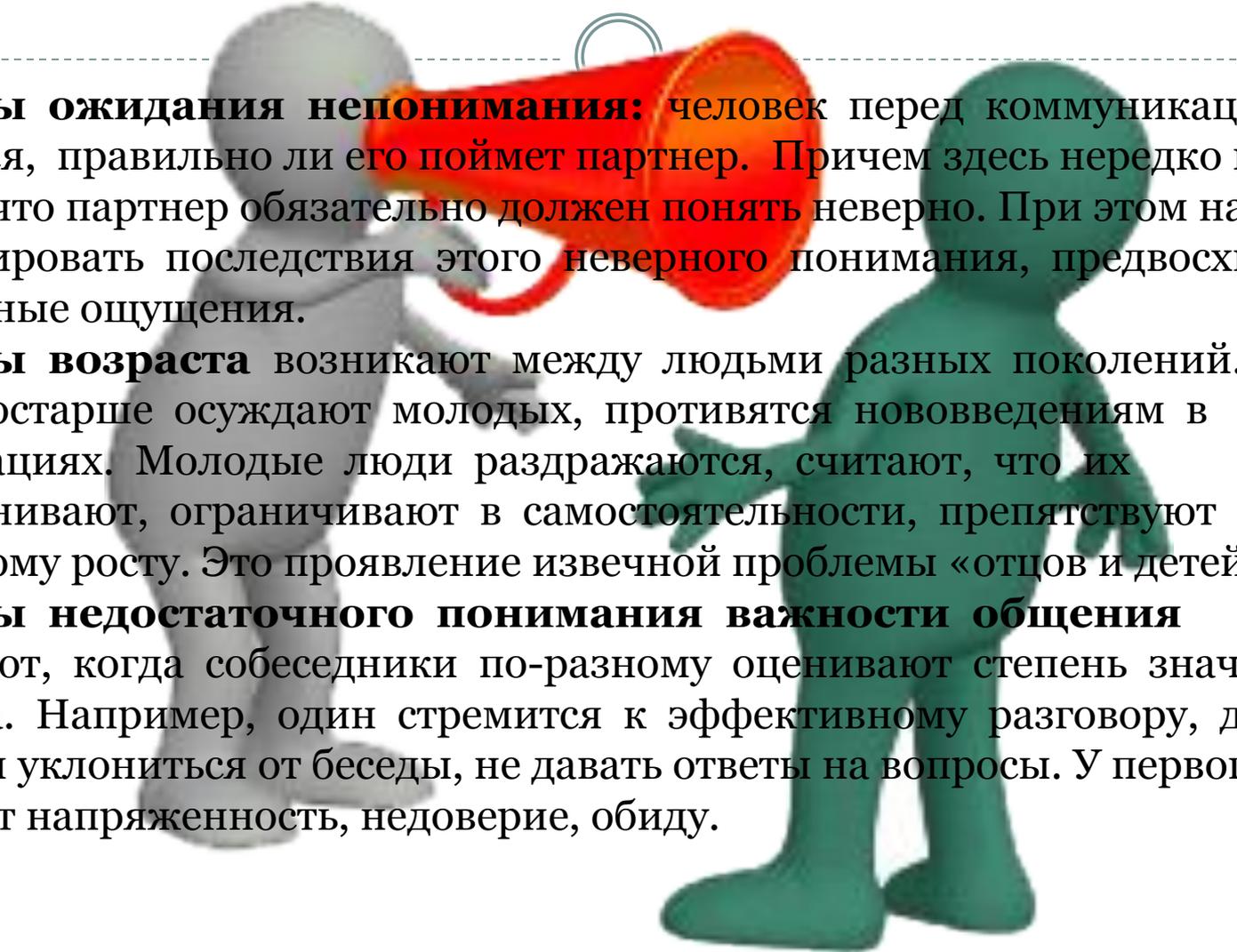
Идеологические барьеры – барьеры, формирующиеся при наличии у партнеров различных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок.

Негативный прошлый опыт общения с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание испытать негативные эмоции в процессе общения.

Барьеры предвзятости заключаются в том, что человек без видимых весомых причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

Барьеры отрицательной установки. Часто такие барьеры порождаются другими людьми. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вам мало что известно, поскольку нет опыта личного взаимодействия с ним.

Личностные барьеры



Барьеры ожидания непонимания: человек перед коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер. Причем здесь нередко исходят из того, что партнер обязательно должен понять неверно. При этом начинают прогнозировать последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения.

Барьеры возраста возникают между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях. Молодые люди раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют их карьерному росту. Это проявление извечной проблемы «отцов и детей».

Барьеры недостаточного понимания важности общения возникают, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта. Например, один стремится к эффективному разговору, другой пытается уклониться от беседы, не давать ответы на вопросы. У первого это вызывает напряженность, недоверие, обиду.

Культурные барьеры



Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей.

Национальные барьеры возникают между представителями двух разных культур и проявляются, например, в пунктуальности, в установлении дистанции между общающимися, в манере держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах.

Религиозные барьеры – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

Этические барьеры – результат несовпадения этических ценностей и норм собеседников. Например, один партнер следует в общении нормам морали, нравственности, порядочности, честности, а другой проявляет «нечистоплотность», лжет, манипулирует.

Эстетические барьеры – проявляются в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую.

