

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

- В процессе делового общения, к сожалению, часто возникают так называемые коммуникативные барьеры, то есть психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнерами по общению. **Коммуникативные барьеры** подразделяются:
 - · *на барьеры понимания;*
 - · *на барьеры социально-культурного различия;*
 - · *на барьеры отношения.*

Первый тип барьеров связан обычно с фонетическим, семантическим или логическим непониманием – т.

е. смысловым. Он может возникать из-за погрешностей в процессе передачи информации. Феномен фонетического непонимания появляется в результате использования коммуникатором невыразительной быстрой речи, речи скороговорки или речи с большим количеством звуков паразитов.

Не меньшую роль в нарушении нормальной межличностной коммуникации может сыграть стилистический барьер. Он обычно возникает при несоответствии стиля говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. История про глупца, который все время невпопад использовал фразы и был избит. Это произошло потому, что он перепутал те слова, которые используют, чтобы что-то пожелать на свадьбе, с тем, как соболезнуют при смерти близкого человека.

Наконец, существует логический барьер непонимания. Он возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательства. Так, например, если спросить малыша, почему кораблик, который он пускает в тазу, плавает, он ответит: «Потому что он красный» или «Потому что он мой». В данном случае говорят о детской логике. Можно говорить о существовании «женской» и «мужской» психологической логике и т.д.

Социально-культурные барьеры в деловом общении могут порождаться национальными особенностями понимания обсуждаемых вопросов, различиями в возрасте, поле или профессиональной направленности. Например, социальные различия – «Сытый голодного не понимает». Политическое непонимание Государственной Думы, считающей, что можно прожить на минимум. Религиозные войны в Ирландии, Турции, Афганистане, Ираке и пр. говорят о том, что люди, исповедующие разные религии, также испытывают трудности в общении друг с другом.

Психологическое влияние

- Психологическое влияние определяется как способность воздействовать на другого, изменяя при этом не только поведение человека, но и его взгляды, мотивы, чувства, сознание и порой даже характер.
- В практике взаимодействия людей используются такие формы личного влияния, как убеждение, заражение, внушение, манипуляция, личный магнетизм.

Убеждение

- Убеждение представляет собой способ целенаправленного воздействия посредством логической аргументации. Процесс убеждения направлен на то, чтобы превратить определенную информацию в установки, собственное убеждение самой личности. Убеждение, в отличие от внушения, направлено на достижение согласия человека путем логического обоснования, на основании которого человек должен сам прийти к определенному выводу. Таким образом, убеждение является преимущественно интеллектуальным влиянием.

Заражение

- Заражение. Это техника, рассчитанная на силу эмоционального обращения убеждающего. Из практики известно, что плохое настроение одного человека достаточно быстро переходит на тех, с кем он взаимодействует. Люди эмоционально яркие, с сильной энергетикой, обладают гораздо большей способностью воздействовать на других людей и добиваться своего. Это происходит за счет заражения других своей уверенностью, энтузиазмом и оптимизмом.

Внушение

- Внушение. В отличие от заражения эта техника рассчитана на некритическое восприятие слов, выраженных в них мыслей и волевых импульсов. Внушение может быть произвольным и непроизвольным, прямым и косвенным, отличаться давлением воли, характера, силы и авторитета. Кроме того, внушение в процессе взаимодействия может основываться на его содержании или форме или на том и другом одновременно.

Манипулирование

- Манипулирование. Это влияние на другого человека со специальными намерениями, особенной целью или управление им с ловкостью, с пренебрежительным подтекстом. Любая манипуляция содержит три намерения: прибрать к рукам, сохранить иллюзию самостоятельности действий и решений, оказать психологическое воздействие. Как отмечалось при анализе видов взаимодействия, другой человек для манипулятора — это средство достижения цели, с помощью которого можно получить односторонний выигрыш.

Личный магнетизм

- Личный магнетизм. Это тип влияния человека с ярко выраженным социальным интеллектом, т.е. легкого в общении, хорошо адаптирующегося в любой ситуации, уверенного в себе, с высокой адекватной самооценкой, с развитым чувством собственного достоинства, сопереживающего и доброжелательного к другим людям, тактичного. Личный магнетизм относится к высшему уровню проявления способности личного влияния на партнера по взаимодействию. Однако в реальной жизни немногие из людей обладают такой способностью.