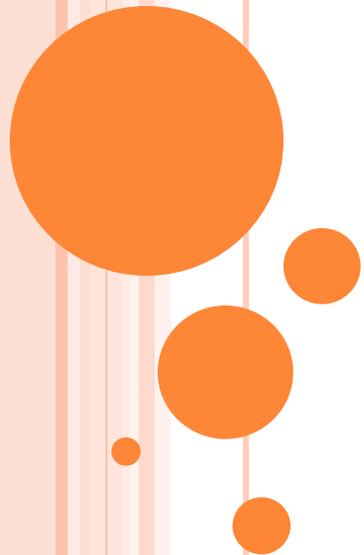


БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ И ИХ ПРЕОДОЛЕНИЕ



ОБЩЕНИЕ – связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляется в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании.



СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕНИЯ:

- Передача информации.
- Восприятия друг друга.
- Взаимооценка партнерами друг друга.
- Взаимовлияние партнеров.
- Управление деятельностью.



ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ:

- Коммуникативная.
- Информационная.
- Когнитивная (осмысление значений на основе представлений воображения и фантазии)
- Эмотивная (проявления эмоций связи индивида с действительностью).
- Конативная (управление и коррекция взаимных позиций).
- Креативная (развитие людей и формирование новых отношений между ними).

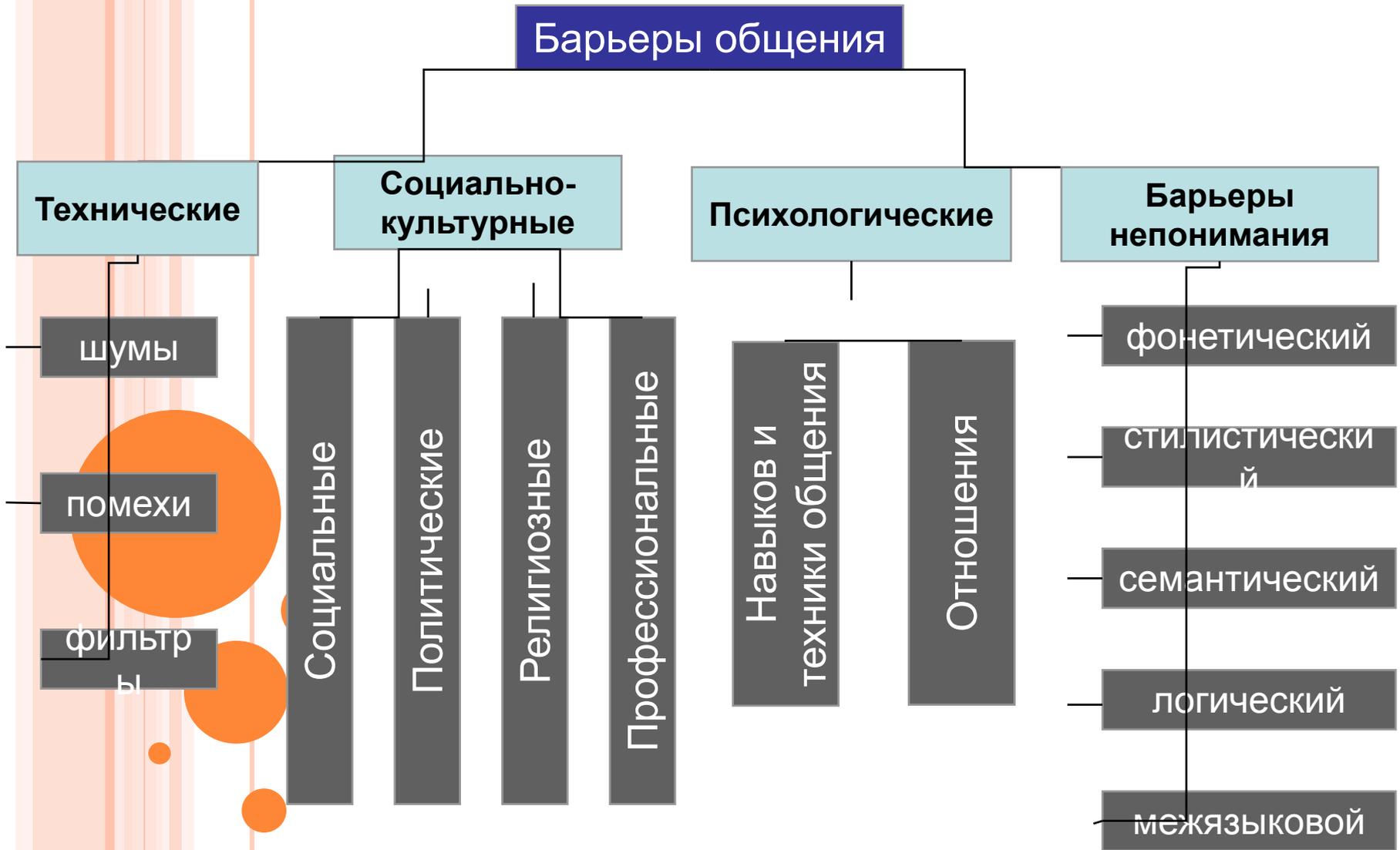


Неверные установки в общении способствуют возникновению психологических барьеров и других негативных наслоений, мешающих общению.

ЧТО ЭТО ЗА БАРЬЕРЫ?



КЛАССИФИКАЦИЯ БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ



Барьеры непонимания

Фонетические

- когда говорят на иностранном языке
- используют большое число иностранных слов или специальную терминологию
- когда говорят быстро, невнятно и с акцентом (невывразительная речь, речь-скороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи)

Семантические

- различия в системах значений (тезаурусах)

Стилистические

- несоответствие стиля речи коммуниканта и ситуации общения

Логические

- возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики

Способы преодоления избегания

Приемы управления вниманием

Привлечение внимания

Прием
нейтральной
созвучности

Прием завлечения

Установление
зрительного
контакта

Удержание внимания

Прием изоляции

Приемы навязывания
ритма

Приемы акцентировки

Способы преодоления барьеров непонимания

Фонетический

- внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки
- учет аудитории и индивидуальных особенностей людей

Семантический

- говорить максимально просто
- заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора

Стилистический

- правильное структурирование передаваемой информации (правило рамки и правило цепи)

Логический

- учет логики и жизненной позиции собеседника
- правильная аргументация

ПРАВИЛО РАМКИ

**начало и конец
любого
информационного
ряда, из чего бы он ни
состоял, сохраняется в
памяти человека
лучше, чем середина**

Преодоление логического барьера

- Учет логики и жизненной позиции собеседника
- Правильная аргументация
 - Возрастающая (сила аргументов к концу общения возрастает) или убывающая (сила аргументов к концу общения ослабевает)
 - Односторонняя (когда следуют аргументы только положительные или только отрицательные) или двусторонняя (когда используются различные – как положительные, так и отрицательные – аргументы)

СЕМАНТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР

Семантический барьер возникает при вербальной форме общения (устной и письменной речи). Этот язык выработан человеком при общественно-социальном развитии. Семантика - наука, изучающая способ использования слов и значений, передаваемых словами. Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания. Значение используемых при общении символов выявляется через опыт и варьируется в зависимости от контекста. Это касается как отдельных слов (особенно иностранного происхождения или характеризующих личность, например порядочность), так и словосочетаний ("как можно скорее", "как только представится возможность").



НЕВЕРБАЛЬНЫЕ БАРЬЕРЫ

- Невербальная форма общения - это общение с помощью языка, предоставленного человеку природой и запечатленного в жестах, интонации, мимике, позах и т. п. Невербальные коммуникации в большинстве случаев имеют бессознательную основу и свидетельствуют о действительных эмоциях участников коммуникаций. Ею трудно манипулировать и трудно скрывать в любой коммуникации. Некоторые источники утверждают, что вербальные коммуникации составляют 7% информации, звуки и интонация - 38%, жесты, пантомима - 55%. К невербальным барьерам коммуникаций относят: визуальные барьеры (походка, движение рук, ног, поза и смена поз, визуальный контакт, дистанция); акустические барьеры (интонация, тембр, темп, громкость); тактильная чувствительность (рукопожатия, похлопывания, поцелуи и др.); ольфакторные барьеры (запахи).



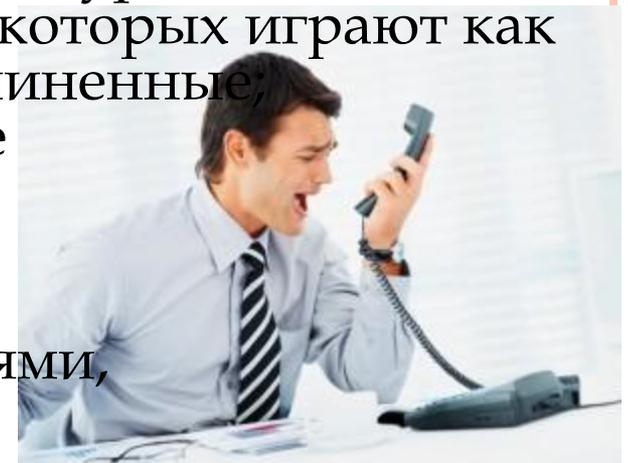
ПЛОХОЕ СЛУШАНИЕ (НЕУМЕНИЕ СЛУШАТЬ)

Эффективная коммуникация возможна, когда человек одинаково точен, отправляя и принимая информацию. Эффективное слушание является важнейшим качеством хорошо работающего менеджера. Мало воспринимать факты, нужно прислушиваться к чувствам подчиненного. Правила эффективного слушания: перестаньте говорить, невозможно слушать разговаривая; помогите говорящему раскрепоститься; покажите готовность слушать; устраните раздражающие моменты; сопереживайте говорящему; сдерживайте свой характер, рассерженный человек придает неверный смысл словам; не допускайте спора или критики; не перебивайте; задавайте вопросы.



НЕКАЧЕСТВЕННАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Реакция на ту или иную информацию. Ограничителем эффективности межличностного общения может быть отсутствие обратной связи. Обратная связь важна, поскольку дает возможность установить адекватность (правильность) восприятия вашего сообщения. В дополнение к межличностным контактам руководитель должен пользоваться информацией, циркулирующей на предприятии и вне ее. Организационные коммуникации также оказывают сильное влияние на эффективность управления. Им присущи такие барьеры, как искажение сообщений при движении нисходящей и восходящей информации; чем больше иерархических уровней, тем больше искажающих "фильтров", роль которых играют как менеджеры разных уровней, так и подчиненные; информационные перегрузки, которые не позволяют руководителям своевременно и адекватно реагировать на поступающую информацию; отсутствие связей между подразделениями, которые либо формально, либо фактически не предусмотрены.



1. БАРЬЕР ПРЕДВЗЯТОСТИ И БЕСПРИЧИННОЙ НЕГАТИВНОЙ УСТАНОВКИ.

- Выражается в следующем:
- Вы внешне необоснованно начинаете отрицательно относиться к тому или иному человеку в результате первого впечатления или непонятно по каким причинам.



2. БАРЬЕР ОТРИЦАТЕЛЬНОЙ УСТАНОВКИ, ВВЕДЕННОЙ В ВАШ ОПЫТ КЕМ-ЛИБО ИЗ ОКРУЖАЮЩИХ.

- Выражается в следующем:
- Кто –то сообщил вам отрицательную информацию о вашем новом знакомом, и у вас складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вы сами мало что знаете, не имея опыта личного взаимодействия с ним.
- Таких негативных установок, привнесенных извне, следует избегать! К новым людям надо подходить с позитивной, оптимистической гипотезой.



3. БАРЬЕР «БОЯЗНИ» КОНТАКТА С ЧЕЛОВЕКОМ.

- Выражается в следующем:
- Бывает, что вам неловко вступить в непосредственный контакт с человеком. Что делать в этом случае?
- Попробуйте спокойно, без эмоций проанализировать, что сдерживает вас в общении, вы убедитесь, что эти эмоциональные наслоения или субъективны.
- После анализа вступайте собственное внимание на том, что ничего страшного не произошло.



4. БАРЬЕР «ОЖИДАНИЯ НЕПОНИМАНИЯ»

- Перед взаимодействием вас волнует вопрос: «А правильно ли поймет меня партнер?». Начинают прогнозировать последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения.
- Необходимо спокойно и обстоятельно проанализировать планируемое вами содержание беседы и по возможности устранить из нее моменты, которые могут вызвать неадекватное толкование ваших намерений.
- После этого смело вступайте в контакт.



5. БАРЬЕР «НЕВЕРНЫХ СТЕРЕОТИПОВ»

- Взаимодействию нередко мешает неверный стереотип восприятия определенных жизненных явлений. Скажем: «Я попрошу у него что-нибудь, а он откажет».
- От таких стереотипов надо уходить.
- Стремитесь оценивать складывающуюся ситуацию общения в ее контексте – это поможет преодолеть данный барьер.



6. БАРЬЕР «ВОЗРАСТА»

- Возникает в самых разнообразных сферах взаимодействия:
- Между взрослыми и детьми(взрослый не понимает того, чем живет ребенок, что является причиной многих конфликтов).
- Между людьми разных поколений (Люди постарше осуждают поведение молодых, забывая себя в этом возрасте, а кто помоложе, раздражаются, посмеиваются над старшими.
- Необходимо помнить, что подобный барьер существует, и учитывать его в процессе общения и в семейной жизни, и в служебном взаимодействии.



Знание различных барьеров,
возникающих в общении,
и их целенаправленное
преодоление, позволяет более
продуктивно строить процесс
общения, решая необходимые
задачи.



ДЛЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ БАРЬЕРОВ СЛЕДУЕТ:

- Постараться «остановиться – оглянуться» и тщательно проанализировать, не возникает ли у вас тот или иной барьер в общении.
- Попытаться ответить на вопрос «Каким вас видят другие люди?»



ДЛЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ БАРЬЕРОВ СЛЕДУЕТ:

- Проанализировать те стороны своего общения с другими людьми, которые нравятся вам, и выделить те, которые вызывают неудовлетворенность общением с окружающими.
- В процессе общения стремиться уходить от стереотипов, мешающих успешному взаимодействию (манерность, дистанционность, дидактизм).



ДЛЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ БАРЬЕРОВ СЛЕДУЕТ:

- Стараться не нагнетать неприятные эмоции в отношениях, анализировать процесс их развития и устранять нежелательные элементы, ведущие к формированию барьеров.
- Помните, что так называемое «выяснение отношений» – не самый удачный путь к улучшению.
- Стремитесь, чтобы этот анализ был более адекватным реальному положению дел!



Какие способы преодоления коммуникативных барьеров являются наиболее эффективными?

Преодоление коммуникативных барьеров.

- ▣ *Развитие индивидуальных навыков.* Руководитель владеющий ораторским искусством, умеет пользоваться не только активной (моторной) речью, но и пассивной, т.е. обладать способностями: воспринимать и оценивать аргументы своего оппонента, ощущать реакцию аудитории, следить за жестами, мимикой, силой и высотой голоса, интонацией.
- ▣ Уметь формулировать цели и задачи диалога;
- ▣ Владеть всеми формами делового общения: беседа, спор, полемика, дискуссия, прения, диспут, деловое совещание, «круглый стол», командная деловая игра, переговоры, торги;
- ▣ Иметь навык доказательства и обосновывать, четко аргументировать и ненавязчиво убеждать, критиковать и опровергать, достигать соглашений, компромиссов, корректировать поведение оппонента и его оценки;
- ▣ Владеть речевым и служебным этикетом и уметь его использовать.
- ▣ Искусство управления основное внимание уделяет речевому (вербальному) общению и умению организовать его в различных формах с применением в каждом случае своих особых методик и процедур.
- ▣ *Организационные действия.* Атмосфера доверия и открытости в организации побуждает сотрудников к честному общению друг с другом, когда сотрудники безбоязненно передают наверх как хорошие, так и плохие новости.
- ▣ Руководители должны стимулировать формальную и неформальную коммуникации.

СУЩЕСТВУЮТ ЛИ ПРАВИЛА И ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ ДЛЯ ИЗБЕГАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ?

- ❖ **Правило «постоянной готовности к непониманию»**
- ❖ **Правило конкретности**
- ❖ **Правило контроля за невербальными сигналами**
- ❖ **Правило адресата**
- ❖ **Правило «собственной неправоты»**
- ❖ **Правило «места и времени»**
- ❖ **Правило открытости**
- ❖ **Правило активного и конструктивного слушания**
- ❖ **Правило обратной связи**



МЕХАНИЗМЫ ДОСТИЖЕНИЯ ПОСТАВЛЕННОЙ ЦЕЛИ:

Информированность участников процесса общения о существующих типах коммуникативных барьеров

Определение конкретного коммуникативного барьера в имеющейся ситуации

Определение необходимости устранения коммуникативного барьера и способов его преодоления с учетом индивидуальных характеристик участников процесса

Консультативная помощь для недопустимости возникновения коммуникативного барьера в будущем.

Использование определенных правил, принципов, ролевых игр, тренингов, упражнений для преодоления коммуникативного барьера.

Привлечение специалистов для решения наиболее затруднительных ситуаций.



ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Повышение уровня компетентности участников процесса взаимодействия при возникновении и попытке преодоления коммуникативного барьера.
- Минимализация или устранение причин возникновения коммуникативного барьера.
- Ликвидация негативных факторов, препятствующих реализации коммуникативной функции.
- Повышение уровня позитивного взаимодействия.
- Возможность стимулировать формальную и неформальную коммуникации.



РЕАЛИСТИЧНОСТЬ

- ▣ **Реализация поставленной цели является реальной, т.к. участники процесса взаимодействия заинтересованы в той или иной степени достичь собственных (или общих) целей наиболее оптимальным способом, не предусматривающим наличие конфликтных ситуаций и т.п. Правила и принципы преодоления коммуникативных барьеров не требуют специфической подготовки, глубоко знания какой-либо научной теории. Предлагается множество вариантов для избегания возникновения коммуникативного барьера.**

