

# **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).

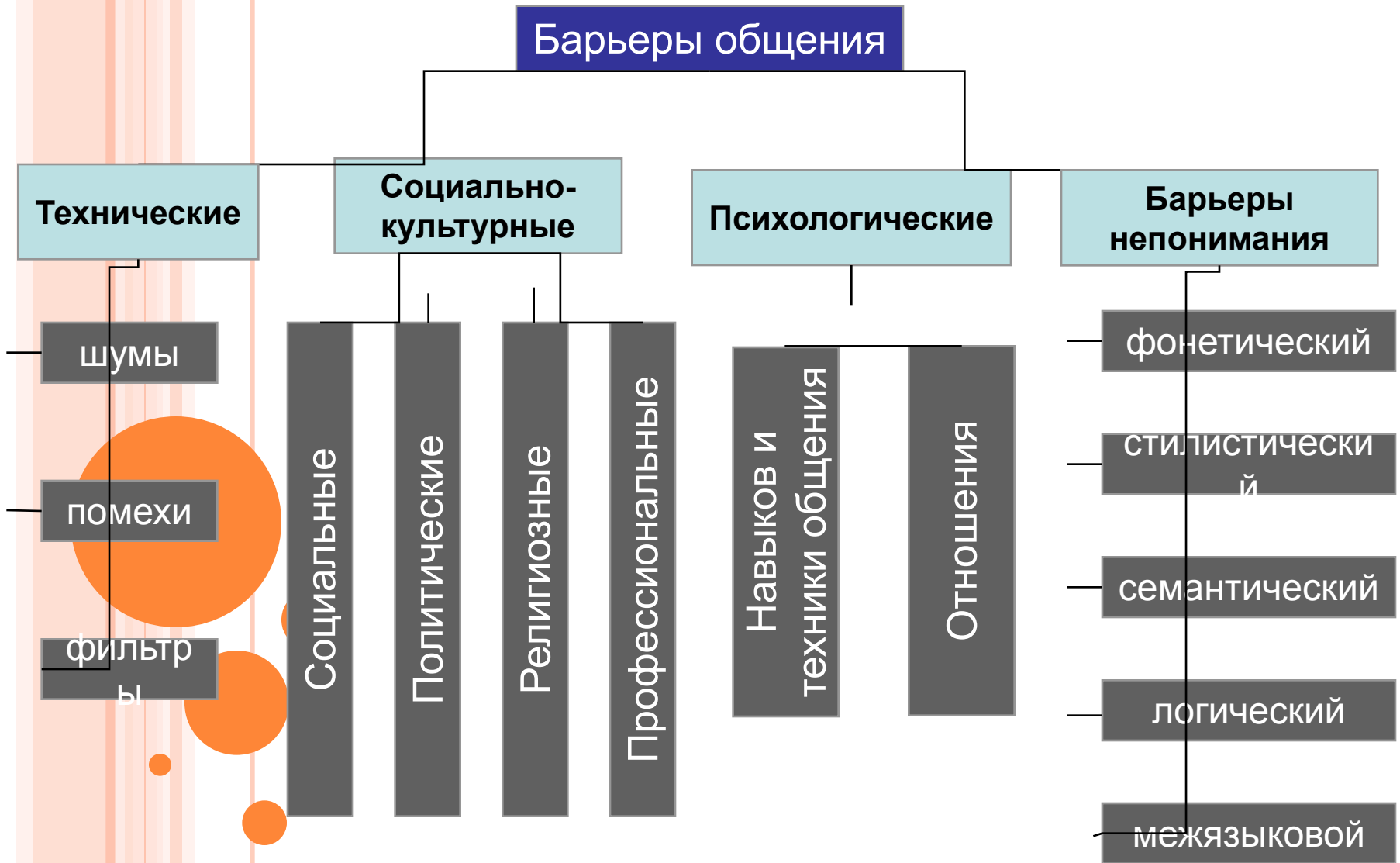


Неверные установки в общении способствуют возникновению психологических барьеров и других негативных наслоений, мешающих общению.

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 (невыразительная 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  
смены

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 КОММУНИКАЦИЯ 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.**

