



# Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

Студент

Илюхин И.В.

Группа

А-14-1

Руководитель

к.п.н, доцент

Качалова С.М.

# Понятия и разновидности коммуникативных барьеров

- Коммуникативный барьер – это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её. Проще говоря, это то, что не даёт нам общаться. Понятное дело, что в зависимости от процесса возникновения, барьеры делятся на внешние и внутренние.



# Барьеры непонимания

Семантическое непонимание связано с различиями в системах значений участников общения — это проблема жаргона и сленга. Известно, что даже в рамках одной и той же культуры существует множество микрокультур, каждая из которых создает свое «поле значений» (например, медицинские работники в разговоре с пациентами употребляют такую фразу, как «глотать лампочку»)



# Личностные барьеры

- Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении



# Культурные барьеры

- Культурные барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении.



# Организационные барьеры

- Организационные барьеры - проблемы, связанные с удаленностью участников коммуникационного процесса друг от друга; со специализацией задач, с различиями в сфере власти, авторитета и статуса лиц, которые общаются; из владением на информацию; неэффективной обратной связью; неудовлетворительной структурой предприятия; информационным искажения.



# Социальные барьеры

- Социальные барьеры основываются на различиях в статусах и материальном положении. В деловом общении возникают трудности, если партнеры принадлежат к разным слоям населения по тендерному, этническому, территориальному, кастовому признаку. Диспропорция в статусах вызывает неправильную взаимную оценку ожиданий и возможностей, неправильные прогнозы в поведении и препятствует адекватному пониманию между собеседниками.



# Физические барьеры

- Физические барьеры – представляют собой коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций. Физические барьеры - это неожиданный отвлекающий шум, который временно заглушает голос, передающий сообщения, расстояния между людьми, стены или статические помехи, возникающие во время приема радиопередачи. Обычно участникам коммуникаций становится известно о возникновении такого рода барьеров, и они стремятся «преодолеть» препятствия.



# Пути преодоления коммуникативных барьеров

- Коммуникативные барьеры можно преодолеть, если обучиться приемам активного слушания.
- Основные приемы активного слушания:
  - -Прием «ПАРАФРАЗ». Воспроизведение сути высказываний клиента своими словами. При этом можно использовать такие вводные фразы, как: «Итак, вас интересует...», «Самыми важными критериями выбора являются...»
  - - Прием «ЭХО». Дословное повторение продавцом основных положений, высказанных клиентом. Повторению высказывания клиента должны предшествовать вводные фразы типа: «Насколько я вас понял...», «Вы считаете, что...»
  - - Прием ЛОГИЧЕСКОЕ СЛЕДСТВИЕ. Продавец выводит логическое следствие из высказываний клиента. Например, менеджер говорит клиенту: «Если исходить из того, что Вы сказали, Вас интересуют...»
  - -Прием «УТОЧНЕНИЕ». Вы просите уточнить отдельные положения высказываний клиента. Например, менеджер говорит клиенту: «Это очень интересно; не могли бы Вы уточнить...»

