

Барьеры общения



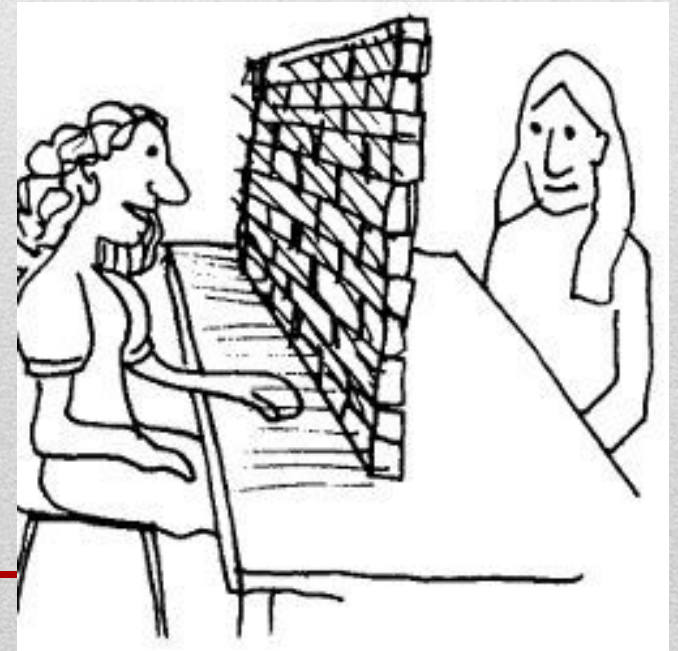
Барьеры общения — это факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им

С психологической точки зрения к таким факторам можно отнести различия в темпераментах, характерах, манерах общения и эмоциональных состояниях общающихся партнеров.



Психологические барьеры в процессе общения

Под психологическими барьерами межличностного общения подразумеваются как осознаваемые, так и неосознаваемые трудности и препятствия, которые возникают между индивидами, вступающими друг с другом в психологический контакт.



Интеллектуальный барьер

вербальный – способность оперировать словами, символами, числами, идеями, логическими доводами;

социальный – способность понимать состояния других людей и предвидеть развитие различных социальных ситуаций.

Мотивационный барьер

Возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, если один заинтересован в предмете разговора, а другой – интересуется другой темой. Поэтому важно с самого начала понимать, что же волнует вашего собеседника, а не только вас.

Например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль. В таком случае лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества.



Барьер отрицательных эмоций

возникает в общении с расстроенным человеком.

Если партнер, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает не поднимая глаз и т.п., не спешите принимать это на свой счет: может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц и т.п.

Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам, а вот пытаться перевоспитать или стыдить партнера не рекомендуется



Барьер двойника

Заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от делового партнера такого поступка, какой совершили бы на его месте. Но он ведь другой. Его позиция в этой ситуации определяется его нравственными нормами и установками.



Эстетический барьер возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе.

Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разговора трудно, нельзя показывать, что нас что-то коробит.



Отрицательные эмоции ослабляют способность воспринимать и правильно оценивать даже самые веские и серьезные аргументы в пользу той или иной точки зрения.

Положительные эмоции снижается критичность, и это может привести:

- 1) к согласию с мнением, которое в обычных условиях неприемлемо;
 - 2) поддержке человека, не вполне ее заслуживающего.
-

Барьер установки

возникает, когда у партнера обладает негативная установка по отношению к своему собеседнику

Если вы столкнулись в барьером установки, лучше не пытаться переубеждать партнера. Спокойно отнеситесь к неприязни как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности.



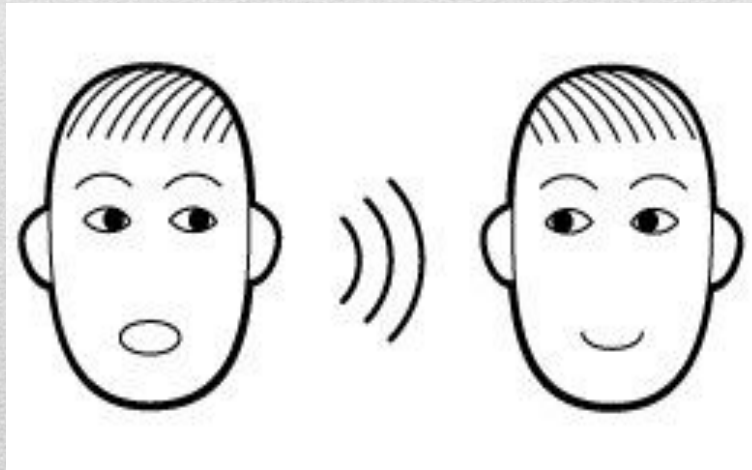
КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ

Коммуникативные барьеры возникают, если между собеседниками есть несоответствие словесного запаса.



Основные виды коммуникативных барьеров:

- семантические
- логические
- фонетические



Фонетический барьер.

Возникают вследствие нечеткого произношения.

Барьеры, связанные с интонацией, темпом речи, громким/тихим голосом мы отнесли к психологическим невербальным барьерам, т.к. в их основе не лежит нарушение языковых норм.

Семантические — возникают, когда партнеры по общению под аналогичными понятиями подразумевают разные вещи.

Логические — проявляются, если человек не умеет четко и последовательно выражать свои мысли. Возникают вследствие нарушения в речи логических законов.

Логические – проявляются, если человек не умеет четко и последовательно выражать свои мысли. Возникают вследствие нарушения в речи логических законов.

Если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики, то мы его не только отказываемся понимать, но и эмоционально воспринимаем его отрицательно. При этом неявно предполагаем, что логика есть только одна - правильная, т. е. наша. Однако, ни для кого не секрет, что есть и женская и детская логика. И каждый человек живет и думает по своей логике.

Как преодолеть трудности в общении?

- Следите за своей внешностью.
- Манера общения должна соответствовать ситуации и людям
- Старайтесь встать на место партнера по общению и попытайтесь понять его точку зрения.
- Не ожидайте от партнеров того, что они не смогут вам дать.
- Не пытайтесь сами полностью соответствовать ожиданиям партнера
- Следите за своими словами.
- Уважайте вашего партнера.