

Барьеры общения

*Заберите у меня все, чем я обладаю.
Но оставьте мне мою речь.
И скоро я обрету все, что имел.*

Даниэл Уэбстер

"Барьер" общения – это...

... психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.



Барьеры взаимодействия:

- мотивационный барьер,
- этический барьер,
- барьер стилей общения,
- барьер некомпетентности.

Мотивационный барьер ...

- ...возникает, если у партнеров разные МОТИВЫ вступления в контакт.
- Например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль.

Этический барьер ...

- ...возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей.



Барьер стилей общения ...

- ... зависит от темперамента, характера, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии.



Барьер некомпетентности ...

- ... возникает в том случае, когда некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени.

Барьеры восприятия и понимания:

- эстетический барьер,
- разное социальное положение,
- барьер отрицательных эмоций,
- барьер состояние здоровья,
- психологическая защита,
- барьер установки,
- барьер двойника.



Эстетический барьер ...

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



Разное социальное положение партнеров ...

- ... может препятствовать общению, если один из них привык испытывать трепет перед начальством.

Барьер отрицательных эмоций ...

- ... возникает в общении с расстроенным человеком.



Состояние здоровья человека ...

- ... людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.

Психологическая защита ...

- ... вызвана желанием собеседника защититься от вас.



Copyright: Universität Heidelberg/Reinhardt

Барьер установки ...

- ... возникает, когда деловой партнер обладает негативной установкой по отношению к вам или к фирме, представителем которой вы являетесь.

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.

Коммуникативные барьеры:

- семантический барьер,
- неумение выражать свои мысли,
- плохая техника речи,
- неумение слушать,
- барьер модальностей,
- барьер характера.



Семантический барьер ...

- любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
- «смысловые» поля у разных людей разные;
- зачастую используются жаргонные слова, тайные языки, часто употребляемые в какой-либо группе образы, примеры

Неумение выразить свои мысли (логический барьер) ...

... возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно.



Плохая техника речи (фонетический барьер)

- когда говорят на иностранном языке;
- используют большое число иностранных слов или специальную терминологию;
- когда говорят быстро, невнятно и с акцентом.
- *Например:* невыразительная речь, речь-скороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи

Неумение слушать ...

- ... проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вообще не реагирует на ваши слова.



Барьер модальностей ...

- ... возникает тогда, когда человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации.



Барьер характера ...

- ... люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.
- *Невежливость* – это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним.

В процессе делового общения различают следующие «барьеры»:

- «авторитет»;
- «избегание»;
- «непонимание».



Барьер «авторитет»

- Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывается в доверии другим.



Отнесение человека к авторитетным зависит от следующих факторов:

- Социального положения (статуса)
- Искренности
- Привлекательного внешнего вида
- Доброжелательного отношения
- Компетентности

Барьер «избегание»

- Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником.
- Установлено, что чаще всего барьер обусловлен той или иной степенью невнимания.

Привлечь внимание можно при использовании:

- прием «нейтральной фразы»
- прием «завлечения»
- прием «зрительного контакта»

Барьер «непонимание»

- Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит».



Наши типичные ошибки:

- *неправильные ожидания в отношении партнера*
- *нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем*
- *не улавливаем подтекст разговора*
- *если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло*
- *мы стараемся оправдать ожидания собеседника*

К какому типу собеседников относитесь вы?

- Тип А (видеть): 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45
- Тип В (ощущать): 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47
- Тип С (слышать): 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48