

Лекция 3. Коммуникативная сторона делового общения

Три вида внешних барьеров общения (Поршнев Б. Ф.)

- Барьер избегания
- Барьер авторитета
- Барьер непонимания

Барьер избегания

- избегание людей, уклонение от определенных ситуаций, таких, в которых может возникнуть опасность вредного воздействия.

Барьер авторитета

- Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в нем вторым. Авторитетным людям оказывается полное доверие и по отношению к их речи контрсуггестия не работает. Зато ко всем остальным, кому в авторитетности отказано, доверия нет никакого и, следовательно, то, что они говорят, не имеет никакого значения. Таким образом, доверие и недоверие как бы персонифицируются, они зависят не от особенностей передаваемой информации, а от того, кто говорит.

Барьер непонимания

- Фонетический уровень
- Семантический уровень
- Стилистический уровень
- Логический уровень

Фонетическое непонимание

- Если с нами говорят на непонятном для нас языке, на иностранном, например, мы можем быть спокойны - внушение нам не угрожает. Фонетическое непонимание имеет диапазон от незначительного (например, в произнесении некоторых слов) до полного и может иметь различные источники. Неполное непонимание будет не только тогда, когда говорят непонятно, но и когда говорят быстро, невнятно, с акцентом, когда используются незнакомые или несоответствующие контексту жесты или жестикуляция слишком активная и быстрая.

Семантическое непонимание

- Фиксируется чужая семантика (смысл), и можно говорить о семантическом непонимании. Существование этого барьера на пути понимания определяется самим фактом многозначности слов любого языка. Любое слово, да и любое действие, имеет обычно не одно значение и в зависимости от контекста употребления включает в себя еще много-много смыслов. Смысловые поля слов у разных людей различны, и, следовательно, одни и те же слова и действия могут по разным причинам иметь различный смысл для разных людей.

Стилистическое непонимание

- Явное нарушение стиля, некоторого соотношения между формой и содержанием сообщения.
- Может привести к непониманию и стилевое переусложнение, когда родной язык воспринимается почти как иностранный (этим грешат большинство русских учебников и монографий, особенно старых и особенно по психологии).

Логическое непонимание

- Вызывается неприятием одним из участников общения логики и аргументов другого. 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. Но вот в общении, если эти логики не соотнесены или если у человека нет ясного представления о логике партнера, о ее отличиях от собственной, тогда и срабатывает барьер логического уровня непонимания.

Виды рефлексивного (активного) слушания

- Выяснение
- Перефразирование
- Отражение чувств
- Резюмирование