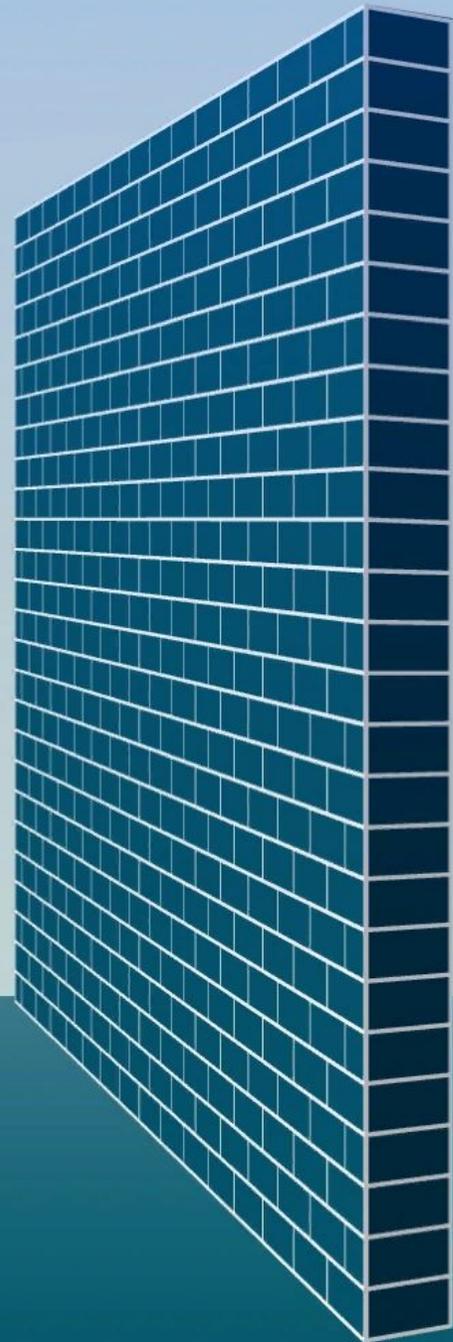


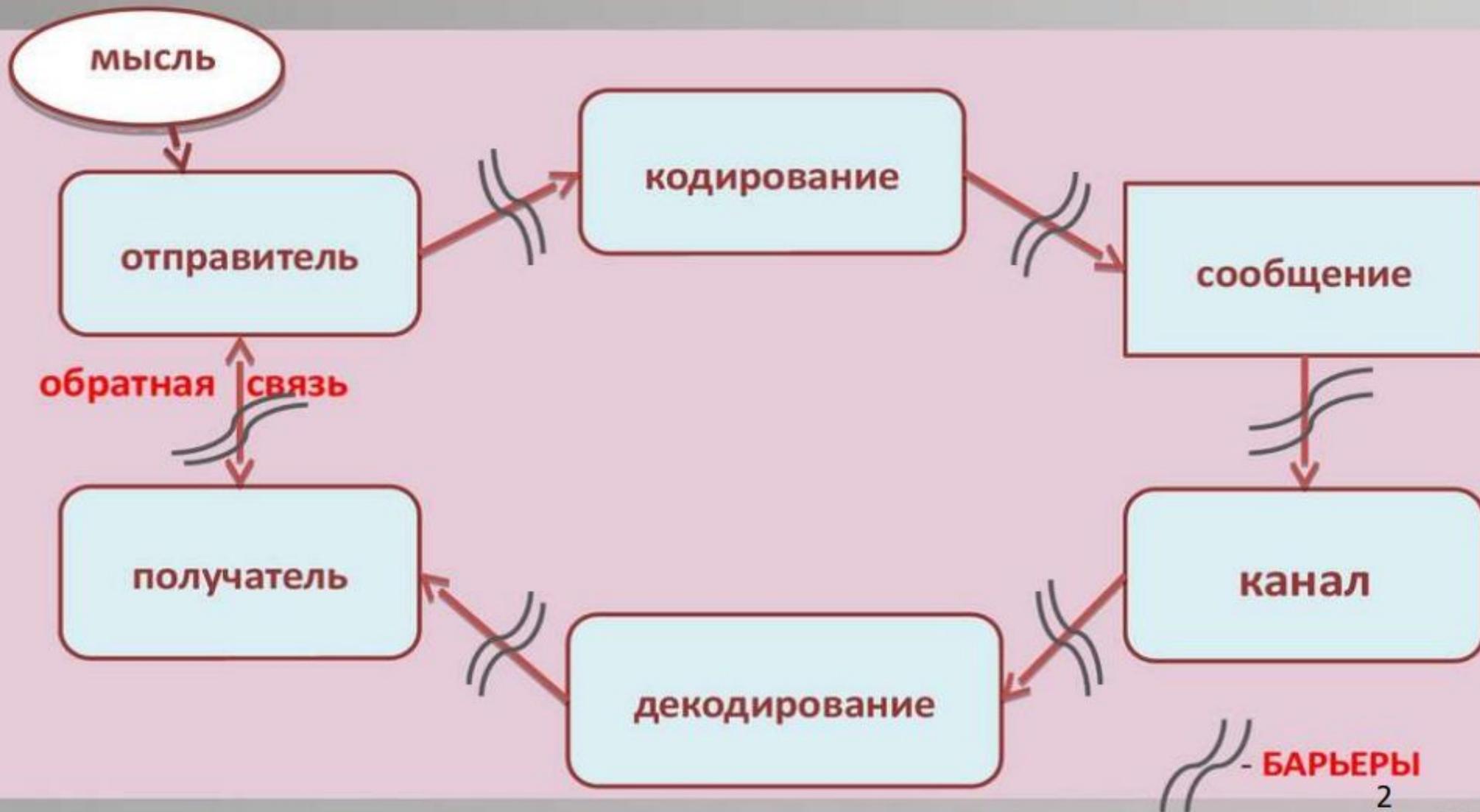
# БАРЬЕРЫ



# ОБЩЕНИЯ



# Модель процесса коммуникации



**Барьеры общения - многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им.**



- 
- БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ;
  - БАРЬЕРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ;
  - БАРЬЕРЫ ПОНИМАНИЯ И ВОСПРИЯТИЯ.

Барьеры коммуникации - это барьеры в общении, связанные с обменом информацией между собеседниками в ходе общения.

1. **Семантический барьер.** Он встает на вашем пути тогда, когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи.

Для того чтобы разрушить этот барьер, необходимо хорошо понимать партнера и его картину мира – те смыслы, которые он вкладывает в различные понятия. Если вы чувствуете, что возникает такой барьер, то проясните тему обсуждения конкретнее, задавайте проясняющие вопросы и т.д. «Ты это имел в виду или нет?»



2. **Логический барьер** – это неумение выражать свои мысли. В речи такого человека путаются причинно-следственные связи, происходит подмена понятий. Или ему бывает сложно подобрать слова для тех сложных мыслей, которые пробегают в его голове.

Если вы столкнулись с таким собеседником, то наберитесь терпения: слушайте его очень внимательно и задавайте вопросы – это поможет вам получить необходимую информацию.

3. **Фонетический барьер** – это плохая техника речи, когда непонятно, что говорит собеседник, и это мешает воспринимать информацию.

Если вы заинтересованы в общении с этим человеком:

- при формальном или деловом общении вам придется приспособиться к его манере говорить, изредка переспрашивая в непонятных моментах.
- при неформальном или дружеском общении вы можете в мягкой форме донести до собеседника, что вам сложно понимать его из-за некоторых особенностей его речи.

И в свою же очередь у вас должно быть:

- ✓ внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки;
- ✓ учет аудитории и индивидуальных особенностей людей;
- ✓ наличие обратной связи с собеседником, с аудиторией.



4. **Личностный барьер.** У каждого из нас есть характер, и некоторые его черты могут кого-то не устраивать. Но у кого-то эти черты настолько заострены, что его характер может быть барьером в общении.

Необходимо понимать, что каждый из нас индивидуален. Необходимо подбирать индивидуальный подход в общении, учитывая особенности, если общение с данным человеком важно.

Барьеры взаимодействия. Это барьеры, связанные с взаимодействием с человеком во время общения и возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению.

1. **Мотивационный барьер** возникает тогда, когда у партнеров по общению разные мотивы вступления в контакт. Чтобы этого не произошло, полезным будет вовремя обозначать собственные мотивы: «Знаешь, сейчас мне очень нужно, чтобы ты меня поддержала, а потом обсудим платье».



2. **Барьер некомпетентности.** Вас может злить некомпетентность партнера, когда он начинает говорить очевидные для вас глупости. Это вызывает чувство злости и потерянного времени.

Необходимо понимать, что не все всё знают, в том числе не все знают того, что знаете вы. Если тема интересна, то можете поделиться своими знаниями или наоборот кого-то попросить поделиться информацией.

3. **Этический барьер** возникает в ситуации несовместимости нравственных позиций партнеров по общению.

Главное – не пытаться перевоспитать или осмеять вашего собеседника. Гораздо правильнее свернуть общение или попытаться найти какой-то компромисс, особенно если у вас есть какая-то важная общая цель.

Барьеры понимания и восприятия – это барьеры, связанные с восприятием и познанием друг друга, а также с установлением взаимопонимания на этой основе.

1. **Эстетический барьер** возникает тогда, когда нам не нравится, как выглядит собеседник.

Не думать об этом бывает сложно, однако необходимо, ведь этот контакт может быть для нас очень важен.



2. **Социальный барьер**. Причиной затруднений в общении может быть разный социальный статус партнеров. Если они придают значение социальному положению друг друга и для них оно может быть препятствием, это способно осложнить общение.

Но ведь для многих ситуаций статус неважен – например, для обсуждения вашего любимого занятия или поддержки друг друга.

3. **Барьер отрицательных эмоций.** Некоторые люди склонны принимать отрицательные эмоции собеседника эмоции на свой счет (хотя бы отчасти).

Зачастую причина плохого настроения собеседника кроется в каких-то иных вещах – обстановке в семье, проблемах на работе или личностном кризисе. Если это близкий человек, то можно предложить свою поддержку.

Однако в случае, если отрицательные эмоции собеседника существенно препятствуют разговору, его лучше отложить на другое время.

В свою очередь: сдерживайте свои негативные эмоции при разговорах, не переносите личные проблемы на собеседника. Или же, лучше попросить перенести разговор на другое время.

4. **Барьер установки.** Очень часто общение осложняется, если ваш партнер изначально имеет не очень хорошее мнение о вас.

В большинстве случаев правильнее всего будет обсудить этот вопрос и честно спросить об этом собеседника, попытаться объяснить ему, что он ошибается.

В тех ситуациях, когда это невозможно, постарайтесь просто учесть этот факт и строить свое общение с партнером достаточно аккуратно. Когда пройдет какое-то время и он поймет, что его установка ничем не подкрепляется, она может исчезнуть сама собой.

И сами не делайте поспешных выводов, сначала пообщайтесь, узнайте собеседника получше.



5. **Барьер «двойника».** Он заключается в том, что мы невольно думаем о нашем собеседнике как о самом себе: приписываем ему наши мнения и взгляды и ждем от него тех же поступков, которые сами бы совершили.

Но он другой! Важно не забывать об этом и стараться воспринимать и запоминать все то, что отличает его от нас.

Для того, чтобы барьеры не возникали в общении, надо придерживаться следующих условий:

- у каждого человека есть своя позиция, и в ходе разговора мы чувствуем эту позицию;
- правильная аргументация.

# КАК ПРЕОДОЛЕТЬ БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ?

1. Правило конкретности.
2. Правило открытости.
3. Правило «собственной неправоты».

# «ЗЕРКАЛО ОТНОШЕНИЙ»

Приём состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я - ваш друг».



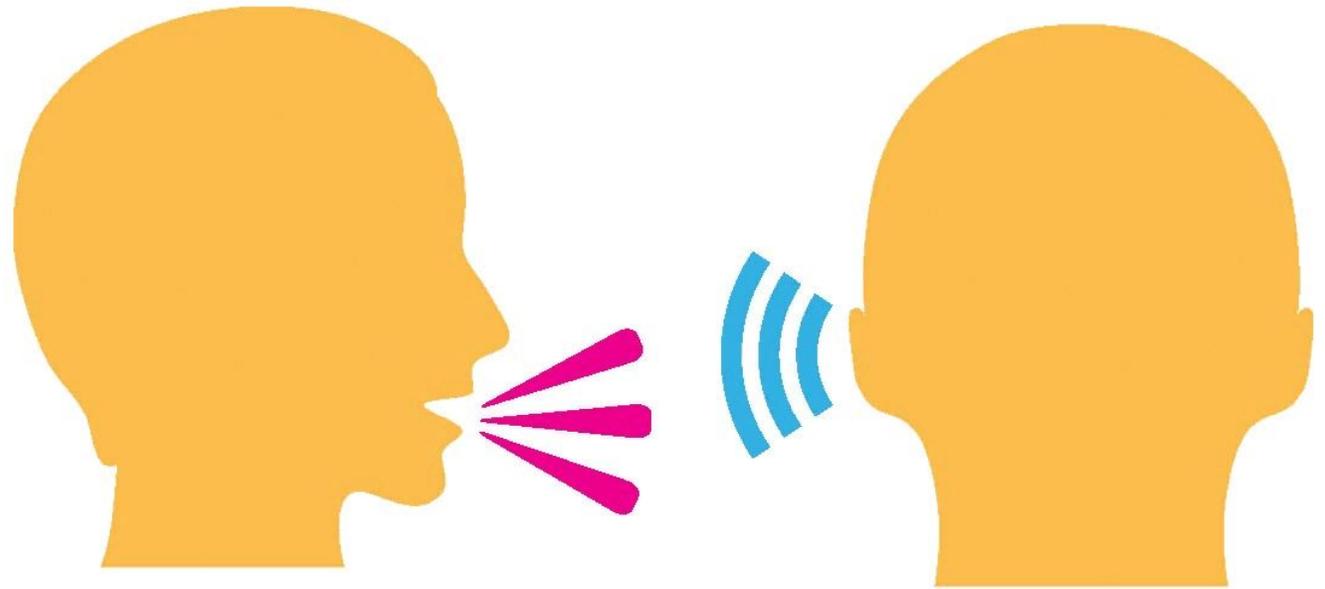
# «ЗОЛОТЫЕ СЛОВА»

Приём заключается  
в высказывании  
комплиментов в  
адрес человека.



# «ТЕРПЕЛИВЫЙ СЛУШАТЕЛЬ»

Приём вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем человека.



- 
- Что такое барьеры общения?
  - Какие 3 больших группы барьеров вы знаете?
  - В чем заключается мемантический барьер?
  - В чём заключается мотивационный барьер?
  - В чём заключается барьер установки?
  - Какие вы знаете приёмы, для преодоления коммуникативных барьеров?
  - Что ещё нового вы узнали на сегодняшнем занятии?



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**