






- **КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ**



Механизм противовнушения воздвигает потоку речи, информации многочисленные коммуникативные барьеры.

Коммуникативный барьер — это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению.

Здесь очень важно указать на эффективную или результативную составляющую коммуникации. Это действие может состояться, но оно может быть не совсем удачным в целом или для одного из участников, например, информация была не принята полностью или была искажена.

1. Барьеры внешней среды

Внешняя среда

способствует возникновению барьеров, которые создают дискомфортные условия передачи и восприятия информации. К ним относятся: акустические помехи - шум, стуки, звонки и т.д.; световые — блики, яркий свет, темнота и т.д.; погодные — ветер, снег, дождь, звонок телефона во время врачебной консультации или появление других людей во время переговоров. Барьером внешнего характера является ограничение коммуникации по времени.

2. Технические барьеры

Шумы – это все то, что искажает или прерывает передаваемый сигнал и в результате влияет на сообщение в целом: шумы, возникающие в электрической сети во время грозных разрядов, и др., к искусственным перегруженность телефонных каналов; большое количество не нужной информации, собранной в Интернете, что становится барьером на пути ее систематизации и классификации; фильтры – специальные средства, которые на основе программ оценивают важность той или иной поступающей к получателю информации.

На основании этих оценок информация передается или отсеивается. Средства по защите электронной почты от так называемого «спама» в серверах являются примером такого фильтра.

3. Человеческие барьеры

Барьеры восприятия - неоднозначное понимание или интерпретация информации в результате первого впечатления, стереотипов, определенных внутренних установок, конфликтной ситуации, личного неприятия темы или собеседника и т.д. У собеседника может сложиться неправильное первое впечатление, сказаться неприятный предыдущий опыт общения; на передний план могут выйти предубеждения в отношении себя и других, а также комплексы, стереотипы, другие установки.

Диспозиционные барьеры - обусловлены различиями в социальных, профессиональных и жизненных установках людей, вступающих в коммуникативный обмен. Если, допустим, у руководителя в прошлом опыте сложилась стойкая отрицательная установка к восприятию какого-либо члена организации, ее будет чрезвычайно трудно преодолеть даже в том случае, если подчиненный сообщает действительно важную и нужную информацию. Эта информация будет либо отторгаться, либо пониматься ошибочно, либо, по крайней мере, восприниматься с повышенным недоверием.

Барьеры эмоционального состояния собеседника - когда вы узнали, что дома прорвалась труба, вам точно не до обсуждения бюджета на Новый год.

Фальсификационные барьеры. Вся информация передаётся не через «беспристрастных» передатчиков, а через конкретных людей. Однако ни один другой «передатчик» не способен исказить (осознанно или нет) информацию столь явно и сильно, а порой — изощренно, нежели человек. Он, преследуя свои корыстные цели, отнюдь не всегда, а на деле — редко заинтересован в объективности предоставляемой им информации. Наиболее типичным является предоставление подчиненным информации вышестоящему лицу в свете, благоприятном и для него, и для самого отправителя.

К **социально-культурным барьерам** можно отнести социальные, политические, религиозные и профессиональные барьеры. Говоря о социально-культурных барьерах, можно сказать, что «социальный барьер возникает между людьми, принадлежащими к различным социальным группам», или к различным культурным слоям. Люди различных этнических, социальных, профессиональных, религиозных и иных групп создают свою собственную культуру, собственные знаковые системы (языки), стереотипы мышления и стандарты поведения, которые становятся очевидны при столкновении с другими культурами.

Статусные барьеры - возможны вследствие больших различий в организационном статусе коммуникантов. Очень хорошо известно, как трудно бывает понять «большому руководителю» нужды «простого рабочего». Общим здесь является правило: чем больше статусные различия, тем выше вероятность такого рода ошибок.

Барьеры интереса - мы охотно говорим о том, что нам интересно. Если тема дискуссии далека от нашего круга интересов, уровень восприятия информации значительно снижается.

Барьер неумения или нежелания слушать - самая распространенная причина неэффективной коммуникации. Неиспользование техник активного или рефлексивного слушания, невнимание, отсутствие интереса к теме или собеседнику мешают правильному, целостному и адекватному восприятию информации.

Невербальные барьеры – обусловлены различием в интерпретации жестов, мимики, что ведет к ошибкам коммуникации. Поскольку вербальные и невербальные средства используются, как правило, совместно, то неправильная интерпретация невербальных знаков может приводить к ошибкам в понимании словесных сообщений.

4. Барьеры понимания

- **Барьеры фонетические**, возникающие по поводу непонимания сообщения из-за невыразительной речи, реческороговорки, использования звуков-паразитов, дефектов речи и т.д. Иногда при использовании плохих каналов связи, могут возникать технические препятствия, затрудняющие восприятие физических характеристик речи - тембра, качества дикции, произношения. Кроме того, на восприятие речи отправителя коммуникации большое влияние оказывают его индивидуальные особенности (возраст, образование, национальность).
- **Семантические барьеры** - возникают из-за того, что понятия языка обладают свойством многозначности и наличием ряда смысловых оттенков. Следовательно, они допускают возможность неоднозначного понимания говорящим и слушающим. возникают из-за различия используемых значений слов или смыслов значений. Семантические барьеры – это неправильное или неоднозначное толкование смысла слов, смысловых оттенков вербальных средств. Например, если руководитель говорит: «Займитесь этим, как только у вас выдастся свободное время», то сразу же возникнет вопрос о том, как он понимает это «свободное время» и как это трактует подчиненный. Также часто собеседники, услышав незнакомое им слово или понятие, стесняются переспросить или признаться в собственной некомпетентности, поэтому умалчивают. При этом, как несложно догадаться, понимание общего смысла сообщения теряется или сильно искажается.
- **Стилистические барьеры** свидетельствуют о несоответствии стиля речи отправителя с ситуацией общения. Если рассматривать стиль как отношение формы передаваемой информации к ее содержанию, то для преодоления стилистических коммуникативных барьеров необходимо чтобы форма была адекватна содержанию, т. е. необходимо передавать реципиенту информацию грамотно оформленную и структурированную.
- **Логические барьеры** возникают тогда, когда логика передаваемой информации сложна либо противоречива. Если коммуникативное сообщение является слишком длинным, громоздким и сложным, а зачастую — витиеватым, то слушающий успевает забыть, о чем ему говорилось в начале сообщения. В этом случае перегружается кратковременная память слушателя и возникают информационные потери (отсюда — требование лаконичности сообщений). Исследования показывают, что из-за этого теряется до 50% всей коммуникативной информации. Здесь надо отметить наличие различных логик (детской, женской и проч.). При непосредственной межличностной коммуникации опасность представляют рассуждения, в которых некоторые посылки или следствия не формулируются в явном виде. В процессе объяснения необходимо прибегать к дополнительным комментариям, чтобы пояснить свою мысль, хотя это и замедляет процесс общения.