Коммуникативные барьеры

Способы их преодоления

Коммуникативный барьер — это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению. В процессе делового общения возможно возникновение трех коммуникативных барьеров, условно обозначаемых как барьеры «авторитета», «избегания» и «непонимания».

Факторы:

- различие культурно обусловленных норм общения, при взаимодействии представителей разных культур, наций;
- большая разница в возрасте, когда каждый собеседник является носителем культуры, ценностей, идеалов норм своего поколения;
- отсутствие обратной связи в контакте;
- ошибки в понимание смысла;
- неприятие во внимание подтекста и т.п.

Формы коммуникативных барьеров

Б. Поршнев выделяет три формы коммуникативных барьеров, которые различаются по степени прозрачности: избегание, авторитет, непонимание.

- Речь идет о том, что по своей психологической природе коммуникативный барьер является механизмом защиты от нежелательной информации. Психологическая преграда, которую реципиент устанавливает на пути нежелательной, утомительной или опасной информации, может быть разной степени прозрачности

- Избегание. Убежать от нежелательной информации и ее влияния возможно как физически (избегать не предусматривает контакт с самим носителем такой информации), так и психологически (забывание информации или «углубление в себя» во время слушания).
- Авторитет - действует следующим образом: информация поступает в сознание, но на этом пути она существенно обесценивается через субъективное снижение авторитетности ее источника, т.е., в конечном счете, становится ненадежной и малозначимой.
- Непонимание, тончайший способ снизить влияние информации путем ее искажения до неузнаваемости, предоставление ей нейтрального смысла.

Барьеры

Уровни непонимания:

- Фонетический
- Семантический
- Стилистический
- Логический

Фонетический барьер

- 1. Фонетический барьер обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации. Данные препятствия создаются акустическими и физиологическими особенностями речи. Фонематический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация ими не воспринимается. Диапазон фонетического непонимания широк – от незначительного (в произношении некоторых слов) до полного, его источники могут быть разными. Полное непонимание возникает, когда говорят непонятно или на иностранном (неизвестном нам) языке. Неполное непонимание происходит, когда говорят быстро (скороговоркой), невнятно, с акцентом, шепелявя и т.п. Для смягчения непонимания необходимо использовать паузы, которые прерывают поток речи, тем самым усиливают внимание, подчеркивают сказанное, помогают сделать передышку.

Семантический

Семантический барьер возникает, когда собеседники не понимают смысла, значения сказанных слов. Такие ситуации возникают, когда люди являются носителями разных субкультур (отличия в обычаях, нормах и ценностях, языке, жаргоне).

Стилистический

- Стилистический барьер возникает при использовании разных средств языка для выражения мыслей, обусловлен разностью стиля при подаче информации. Стиль – отношение формы представлен ной информации к ее содержанию: стилевые характеристики "упакованной" в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию или не соответствовать ситуации и намерениям собеседника. Например, пересказ содержания сказки научным стилем, несомненно, вызовет стилистический барьер.

Логический

- Логический барьер возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми ими доводами, представлениями и суждениями. Это происходит потому, что каждый человек видит проблему или ситуацию, а также мир в целом со своей точки зрения. И смысл любого сообщения всегда индивидуален и зависит от личностных особенностей и опыта человека. В результате возникают ситуации, когда что-то существенное и значимое для одного может быть совершенно невозможным для другого. Проблема непонимания здесь связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой.

Способы преодоления коммуникативных барьеров

1. ***Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки.***

2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошибаюсь?" Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: "Что будет, если выход не будет найден?" Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.

4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, "выпустить пар". Но разрядиться на окружающих - это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.

5. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.

6. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите:

"Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?" Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.

7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.

8. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

9. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.