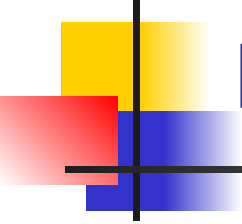


Коммуникативные помехи и пути их преодоления

Помехи как причина
коммуникативных сбоев



Помехи как причина коммуникативных сбоев

- Помехи/барьеры – явления, нарушающие процесс коммуникации.
- Барьеры – факторы, которые препятствуют осуществлению коммуникации как таковой.
- Помехи – факторы, которые снижают качество коммуникации: асимметрия, стереотипные реакции, языковые ошибки и т.д.



Коммуникативные помехи

- 1. со стороны источника/отправителя
- 2. со стороны получателя
- 3. со стороны окружения (шум, плохая видимость, физическое расстояние и т.д.)
- К п. 1 и п. 2 можно отнести физиологические, языковые, поведенческие, психологические и культурологические помехи.



Физиологические помехи

- Дефекты речи и слуха, мешающие производству и восприятию звучащей речи.
- Нарушения двигательного аппарата, затрудняющие мимику и жестикуляцию.
- Потеря зрения, препятствующая восприятию визуальных сигналов – письменной речи, мимики, жестов.



Языковые помехи

- Фонетические, лексические и грамматические ошибки в процессе речепроизводства.
- Нарушение логики высказывания.
- Неверное восприятие речи на слух.
- Неправильная интерпретация семантики языковых единиц.
- непонимание грамматических конструкций.
- Неумение воспринять целостность текста.
- Неверный выбор тональности и регистра общения.



Поведенческие помехи

- Несовпадение поведения с коммуникативной интенцией.
- Неумение внимательно слушать собеседника.
- Использование невербальных сигналов, не соответствующих вербальным.
- Неадекватные поведенческие реакции на высказывание собеседника.



Психологические помехи

- Неблагоприятные черты личности (необщительность, замкнутость, подозрительность).
- Предвзятость.
- Узость кругозора.
- Неадекватные ожидания.
- Чрезмерная эмоциональность.
- Завышенная или заниженная самооценка.
- Неуважение к собеседнику.
- Конфликтные установки.



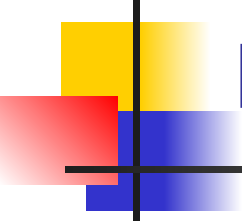
Культурологические помехи

- Различия менталитетов и национальных характеров.
- Расхождения в языковых картинах мира, включая восприятие времени и пространства.
- Коммуникативная асимметрия.
- Действие культурных стереотипов.
- Различия в ценностных ориентациях.
- Несовпадение культурно-языковых норм.



Культурологические помехи

- Расхождения в пресуппозициях и фоновых знаниях.
- Культурно-специфические различия в приписываемых языковым единицам коннотациях.
- Неодинаковое восприятие юмора.
- Различия в коммуникативных стратегиях.
- Специфические формы и средства невербальной коммуникации, используемые в разных культурах.



Помехи как причина коммуникативных сбоев

- Коммуникативный сбой – прерывание коммуникативной цепочки или искажение информации.
- Ретроактивная интерференция – новая информация влияет на осмысление старой.
- Проактивная интерференция – старая информация влияет на осмысление новой.

Помехи институционального уровня



- Утаивание информации в соответствии с интересами власти.
- Преднамеренное дозирование общественно значимых сведений.
- Структурирование информации в выгодной для власти форме.
- Использование двойных стандартов по отношению к внутренним и внешним проблемам.
- Предвзятость в подаче информации о других культурах.