



ММА

МОСКОВСКАЯ
МЕЖДУНАРОДНАЯ
АКАДЕМИЯ

ДЕЛОВЫЕ
КОММУНИКАЦИИ

Деловые коммуникации. Понятие и сущность. Виды и формы

- Виды коммуникативных барьеров
- Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса

Коммуникативные барьеры

Каждый слышит лишь то, что понимает.

(Иоганн Вольфганг Гёте)

Коммуникативные барьеры - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия, в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры.

Классификация коммуникативных барьеров

Барьеры непонимания

Барьеры непонимания связаны с неэффективной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации). К ним относятся:

1. Семантические барьеры
2. Невербальные барьеры
3. Фонетические барьеры
4. Стилистические барьеры
5. Логические барьеры
6. Коммуникативные перегрузки

Классификация коммуникативных барьеров

Личностные барьеры

Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении. К личностным барьерам относят:

1. Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях
2. Идеологические барьеры
3. Негативный прошлый опыт общения
4. Барьеры предвзятости
5. Барьеры отрицательной установки
6. Барьеры ожидания непонимания
7. Барьеры возраста
8. Барьеры недостаточного понимания важности общения

Классификация коммуникативных барьеров

Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении. К ним относятся:

1. Национальные
2. Религиозные
3. Этические
4. Эстетические

Классификация коммуникативных барьеров

Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления. Среди организационных коммуникативных барьеров выделяют:

1. Излишняя централизация в системе управления
2. Излишняя дифференциация подразделений
3. Неопределенность обязанностей и прав
4. Нежелание делиться информацией

Классификация коммуникативных барьеров

Социальные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей:

1. Когнитивные барьеры
2. Различия в статусе
3. Профессиональные барьеры
4. Барьеры образования

Классификация коммуникативных барьеров

Физические барьеры – объективные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций

1. Пространственные барьеры
2. Временные барьеры
3. Технические барьеры

Пути совершенствования искусства общения

1. Проясняйте свои идеи перед началом их передачи, т.е. выберите тему своего сообщения, систематизируйте его.
2. Будьте восприимчивы к потенциальным семантическим проблемам.
3. Следите за языком собственных поз, жестов и интонациями, чтобы не посылать противоречивых сигналов.
4. Излучайте эмпатию и открытость.
5. Добивайтесь установления обратной связи.

Методы совершенствования коммуникаций в организациях

1. Регулирование информационных потоков.
2. Управленческие действия.
3. Системы обратной связи.
4. Системы сбора предложений.
5. Информационные бюллетени, публикации и видеозаписи организации.
6. Современные информационные технологии.

Правила эффективного слушания

1. перестаньте говорить, т.к. невозможно слушать разговаривая;
2. помогите говорящему раскрепоститься;
3. покажите готовность слушать;
4. устраните раздражающие моменты;
5. сопереживайте говорящему;
6. сдерживайте свой характер, т.к. рассерженный человек может придать неверный смысл словам;
7. не допускайте спора или критики;
8. не перебивайте;
9. задавайте вопросы.