

КПК «Эффективная деловая коммуникация»

Модуль

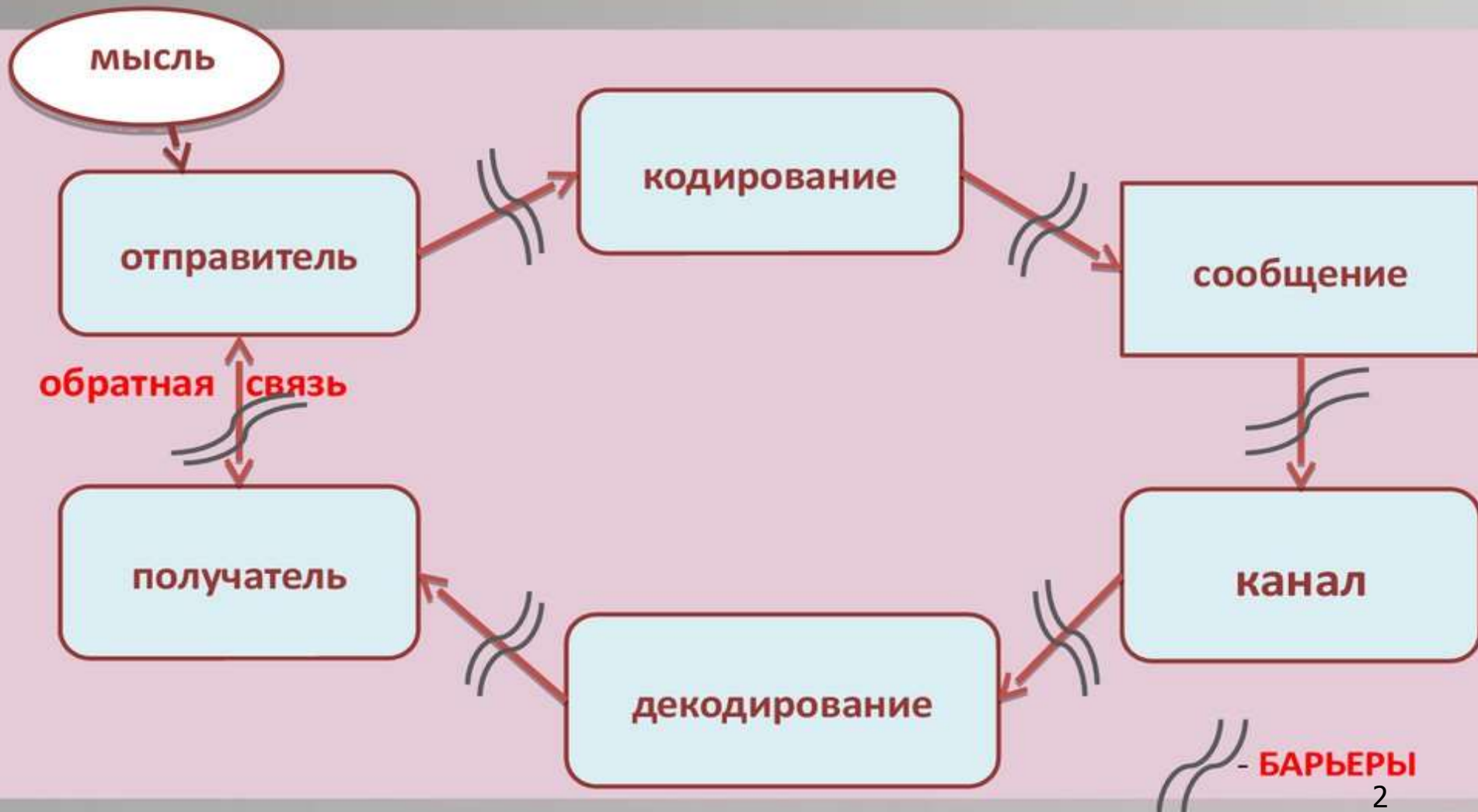
«Устное деловое общение»

Занятие № 5

**Коммуникативные барьеры
в деловом общении**

Владимирова Татьяна Леонидовна,
канд. филол. н., доцент ОРЯ ШБИП ТПУ

Модель процесса коммуникации



Коммуникативный барьер

- Совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её.
- Типичная ошибка: «Я сказал то, что хотел сказать, он понял то, что я сказал». Это иллюзия. На самом деле партнер понимает всё по-другому и / или по-своему.



Специфические коммуникативные барьеры

- семантический
- логический
- фонетический
- стилистический





Семантический барьер

- Собеседники пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей. Например: слово «**команда**» – это и распоряжение, и спортивная группа, и группа единомышленников в организации.
- **Пути преодоления:** понять особенности партнера, употреблять понятную для него лексику, объяснять, в каком смысле используется то или иное слово, устанавливать обратную связь.

Логический барьер



- Неумение выразить свои мысли мешает общению. Необходимо использовать все свое умение слушать, задавать вопросы, чтобы получить от партнера необходимую информацию.
- Сложная, непонятная или неправильная логика рассуждений.
- Основная проблема, заложенная в непонимании, связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой. Логический барьер возникает чаще у партнеров с неодинаковым видом мышления, например: у одного – абстрактно-логическое, а у другого – наглядно-образное, у третьего – наглядно-действенное.

Причины возникновения логических барьеров

- неточность высказывания, витиеватость мысли;
- несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- наличие логического противоречия в тезисе;
- наличие смысловых разрывов и скачков мысли;
- неуместное использование профессиональных терминов;
- неверное истолкование намерений собеседника;
- чрезмерное использование иностранных слов;
- неполное информирование партнера;
- быстрый темп изложения информации;
- игнорирование различных каналов восприятия;
- неадекватный язык тела, не совпадающий со словами.

Логический барьер: пример



- **Вопрос:** «Как мне пройти к метро?». **Варианты ответов:** «Идите прямо 300 метров, повернете налево, еще через 500 метров увидите подземный переход, в нем переход на станцию метро» или «Идите вот так (жестом указывают направление), затем повернете, там увидите, как все идут в переход – вам туда на метро».
- В разной степени глубины люди осуществляют операции мышления: сравнение, анализ, синтез, обобщение, абстрагирование. При этом один человек может углубиться в развернутый анализ проблемы, другому будет достаточно поверхностная информация для принятия решения или ответа.



Фонетический барьер

- Плохая артикуляция, дикция.
- Плохая техника речи: невыразительная, быстрая или медленная речь, акцент и т.п.
- Речь с большим количеством звуков-паразитов (хм-м-м-м, э-э-э-э) и слов-паразитов (это, ну).
- Неречевые проявления голоса, которые нередко сопровождают процесс говорения: резкое повышение голоса, хихиканье, смешки, хныканье и т.п.

Фонетический барьер:

пример

Как-то раз Наполеон **спросил скороговоркой** у одного из своих полковников:

- Сколько солдат в вашем полку?
- Тысяча двести двадцать пять, – **еще быстрее** ответил офицер.
- А сколько в госпитале?
- Тысяча триста десять, – **молниеносно** отрапортовал полковник.
- Прекрасно! – заключил император, **не уловивший на такой скорости разницу в цифрах.**



Стилистический барьер

- **Стиль** – это отношение формы представления информации к ее содержанию. Стиль может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника.
- Стилистика отвечает за выразительность средств языка. Слишком вольное обращение с ней приводит к возникновению стилистических барьеров. Для того чтобы вас понимали, нужно четко изложить информацию, основные доводы, аргументы, их подтверждающие, структурировать информацию таким образом, чтобы она была взаимосвязана и одна мысль вытекала из другой.

Стилистический барьер:

пример

- Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте.

Барьер модальностей



- Человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации (умение его определять позволяет найти адекватный язык общения с конкретным собеседником, сделать контакт с ним не только бесконфликтным, но и эффективным).
- **Пути преодоления:** нужно передавать информацию в той модальности, в которой ее легче всего воспринимать партнеру, в той форме, в которой она ему понятна.



Барьер характера

- У каждого человека свой характер, но воспитанные люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта.
- Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.



Барьер установки

- Собеседник может обладать негативной установкой по отношению к организации, представителем которой вы являетесь, или лично к вам.
- При наличии неприязни со стороны собеседника, следует относиться к ней как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение или неадекватное поведение партнера не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

Барьер психологической защиты



- Выстраиваемая психологическая защита – один из серьезных барьеров общения.
- **Как преодолеть:** ваш собеседник (равнодушный, не приветливый, неразговорчивый, агрессивный, взвинченный, напряженный и т.п.) нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли.
- Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

Барьеры

социокультурных различий

- **Социальные барьеры** определяют принадлежность субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества (общение директора (хозяина фирмы) с работниками фирмы по поводу заработной платы).
- **Политические барьеры** возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти (коммуникация представителей разных партий на выборах или на демонстрации).
- **Религиозные барьеры** обусловлены терпимостью (толерантностью) самой религии по отношению к представителям другой веры (взаимодействие мусульман и христиан при решении религиозных вопросов).



Барьеры отношений

Возникают при включении эмоций и чувств в процесс взаимодействия:

- страх (ребенка напугал воспитатель, когда ругал другого ребенка; в результате появляется нежелание идти в сад, когда работает этот воспитатель);
- отвращение (когда-то возникшая ненависть к представителю другой расы не дает человеку подружиться);
- брезгливость (человек не хочет пожать руку другому (поприветствовать его), так как рука чем-то испачкана) и др.



Невежливость

- Барьер, который мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним.
- Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью. Иногда мы вынуждены выслушивать справедливое или несправедливое выражение возмущения. Помните, что ваша цель – сотрудничество, а не конфликт. Лучше ответить холодным и спокойным тоном.



Коммуникативная неудача

- ситуация, когда инициатор общения не достигает коммуникативной цели и – шире – прагматических устремлений
- отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения

Причины

коммуникативных неудач

- неподходящая атмосфера
- нарушение паритетности (один собеседник стремится доминировать над другим)
- нормы этикета (ср.: в театре, на клубной вечеринке, на деловом совещании)
- недостаточный опыт ведения переговоров
- недостаточно длительное знакомство с собеседником
- различие в образовании, восприятии нравственных норм, мнениях и оценках и т.п.

Типология

коммуникативных неудач

- Речевая агрессия (осуждение, оскорбление, угрозы и пр.). Речевая агрессия – поведение, в котором в качестве инструмента используется не сила, а слово. Такое деструктивное воздействие способно причинить ущерб тому, в отношении кого оно направлено. Агрессия может обуславливаться оборонительной реакцией. К примеру, служащий стремится оправдать себя в ответ на замечания начальства или человек пытается «сохранить лицо».
- Открытое выражение отрицательных эмоциональных установок в отношении партнера (неприязнь, антипатия, ненависть).
- Донос (анонимное послание или заявление, имеющее автора).
- Брань (ругань).

Как избежать

коммуникативных неудач

- **Бальзак:** «Прелесть в разговоре и легкость ума – это или дар от природы, или плод воспитания, которое было начато еще в колыбели».
- Уделить внимание самовоспитанию, изучить основные правила и нормы коммуникации, речевой этикет.
- Развитие навыков, умений взаимодействовать с окружающими открывает множество дверей. Люди, обладающие культурой речи, являются интереснейшими собеседниками. С ними приятно находиться в компании, к ним вполне можно обратиться за советом.



Контактная информация

- Владимирова Татьяна Леонидовна
- tatvlad@tpu.ru