

Барьеры коммуникации



Выполнила студента 3-го курса
Группы 3БД-410
Павлова Валерия

В руководстве людьми большая часть времени руководителя расходуется на межличностные коммуникации. Существует ряд факторов, снижающих эффективность общения, которые получили название "барьеры межличностных коммуникаций". К ним относятся:

- ▶ барьеры восприятия;
- ▶ семантические барьеры;
- ▶ невербальные барьеры;
- ▶ барьеры, возникающие при плохом слушании;
- ▶ барьеры, возникающие при некачественной обратной связи.



Барьер восприятия

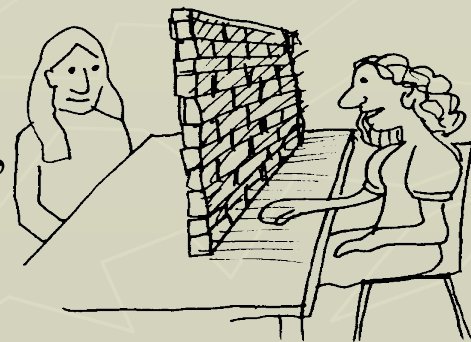
- ▶ Люди реагируют не на события, которые действительно происходят, а на то, что воспринимается как происходящее. Это связано с тем, что имеет место избирательность источников информации, избирательное внимание, искажение, запоминание. Возникают так называемые барьеры восприятия. Это: первое впечатление (внешность, речь, манера поведения и т. п.); предубеждение в отношении себя и других (недооценка или переоценка); стереотипы; эффект проекций. Человек склонен приписывать собеседнику те положительные или отрицательные черты, которые имеет сам, но которыми вряд ли обладает собеседник; эффект порядка. При общении с незнакомыми людьми больше доверяют и запоминают информацию, поступающую первой (вначале беседы), при общении с друзьями - информацию, поступающую последней.



Семантический барьер

Семантический барьер возникает при вербальной форме общения (устной и письменной речи). Этот язык выработан человеком при общественно-социальном развитии.

Семантика - наука, изучающая способ использования слов и значений, передаваемых словами. Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания. Значение используемых при общении символов выявляется через опыт и варьируется в зависимости от контекста. Это касается как отдельных слов (особенно иностранного происхождения или характеризующих личность, например порядочность), так и словосочетаний ("как можно скорее", "как только представится возможность").



Невербальные барьеры

- Невербальная форма общения - это общение с помощью языка, предоставленного человеку природой и запечатленного в жестах, интонации, мимике, позах и т. п. Невербальные коммуникации в большинстве случаев имеют бессознательную основу и свидетельствуют о действительных эмоциях участников коммуникаций. Ею трудно манипулировать и трудно скрывать в любой коммуникации. Некоторые источники утверждают, что вербальные коммуникации составляют 7% информации, звуки и интонация - 38%, жесты, пантомима - 55%. К невербальным барьерам коммуникаций относят: визуальные барьеры (походка, движение рук, ног, поза и смена поз, визуальный контакт, дистанция); акустические барьеры (интонация, тембр, темп, громкость); тактильная чувствительность (рукопожатия, похлопывания, поцелуи и др.); ольфакторные барьеры (запахи).



Плохое слушание (неумение слушать)

Эффективная коммуникация возможна, когда человек одинаково точен, отправляя и принимая информацию. Эффективное слушание является важнейшим качеством хорошо работающего менеджера. Мало воспринимать факты, нужно прислушиваться к чувствам подчиненного. Правила эффективного слушания: перестаньте говорить, невозможно слушать разговаривая; помогите говорящему раскрепоститься; покажите готовность слушать; устраните раздражающие моменты; сопереживайте говорящему; сдерживайте свой характер, рассерженный человек придает неверный смысл словам; не допускайте спора или критики; не перебивайте; задавайте вопросы.



Некачественная обратная связь

- ▶ Реакция на ту или иную информацию. Ограничителем эффективности межличностного общения может быть отсутствие обратной связи. Обратная связь важна, поскольку дает возможность установить адекватность (правильность) восприятия вашего сообщения. В дополнение к межличностным контактам руководитель должен пользоваться информацией, циркулирующей на предприятии и вне ее. Организационные коммуникации также оказывают сильное влияние на эффективность управления. Им присущи такие барьеры, как искажение сообщений при движении нисходящей и восходящей информации; чем больше иерархических уровней, тем больше искажающих "фильтров", роль которых играют как менеджеры разных уровней, так и подчиненные; информационные перегрузки, которые не позволяют руководителям своевременно и адекватно реагировать на поступающую информацию; отсутствие связей между подразделениями, которые либо формально, либо фактически не предусмотрены.

