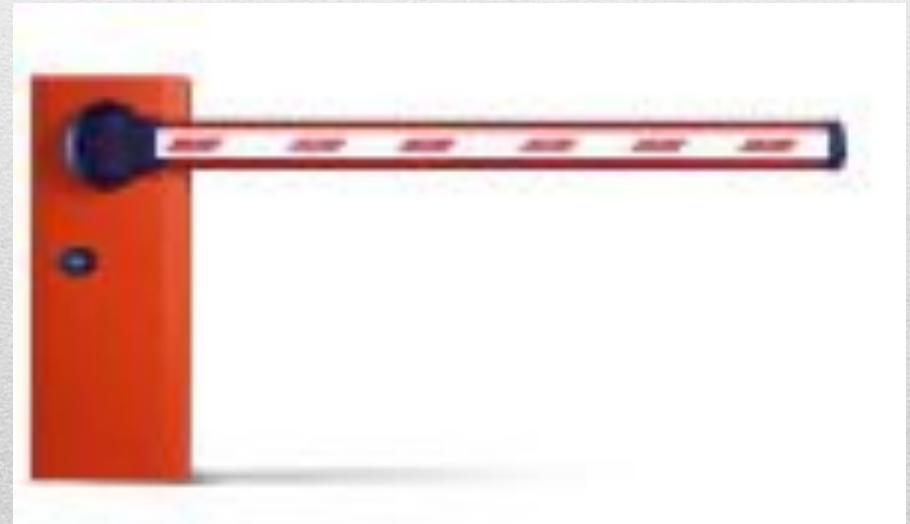


Барьеры общения



"Барьер" общения – ЭТО...

... психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.



Барьеры

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:

- мотивационный барьер,
- этический барьер,
- барьер стилей общения,
- барьер

некомпетентности.

Мотивационный барьер

...

- ...возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт.
- Например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль.

Этический барьер ...

- ...возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей.



Барьер стилей общения

■ ■ ■

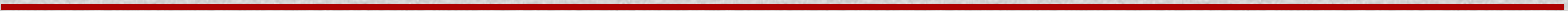
- ... зависит от темперамента, характера, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии.



Барьер

некомпетентности ...

- ... возникает в том случае, когда некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени.



Барьеры восприятия и понимания:

- эстетический барьер,
- разное социальное положение,
- барьер отрицательных эмоций,
- барьер состояние здоровья,
- психологическая защита,
- барьер установки,
- барьер двойника.



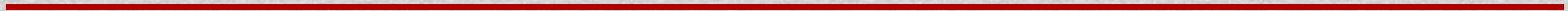
Эстетический барьер ...

- ... возникает в том случае, когда партнер неоправданно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе.



Разное социальное положение партнеров ...

- ... может препятствовать общению, если один из них привык испытывать трепет перед начальством.



Барьер отрицательных эмоций ...

- ... возникает в общении с расстроенным человеком.



Состояние здоровья человека ...

- ... людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.
-

Психологическая защита ...

- ... вызвана желанием собеседника защититься от вас.



Copyright: Universität Heidelberg/Reinhardt

Барьер установки ...

- ... возникает, когда деловой партнер обладает негативной установкой по отношению к вам или к фирме, представителем которой вы являетесь.
-

Барьер двойника ...

- ... заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от делового партнера такого поступка, какой совершили бы на его месте.
-

Коммуникативные барьеры:

- семантический барьер,
- неумение выражать свои мысли,
- плохая техника речи,
- неумение слушать,
- барьер модальностей,
- барьер характера.



Семантический барьер ...

- любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
 - «смысловые» поля у разных людей разные;
 - зачастую используются жаргонные слова, тайные языки, часто употребляемые в какой-либо группе образы, примеры
-

Неумение выражать свои мысли (логический барьер) ...

... возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно.



Плохая техника речи (фонетический барьер)

- когда говорят на иностранном языке;
 - используют большое число иностранных слов или специальную терминологию;
 - когда говорят быстро, невнятно и с акцентом.
 - *Например:* невыразительная речь, речь-скороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи
-

Неумение слушать ...

- ... проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова.



Барьер модальностей ...

- ... возникает тогда, когда человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации.



Барьер характера ...

- ... люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.
 - *Невежливость* – это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним.
-

В процессе делового общения различают следующие «барьеры»:

- «авторитет»;
- «избегание»;
- «непонимание».



Барьер «авторитет»

- Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывается в доверии другим.



Отнесение человека к авторитетным зависит от следующих факторов:

- Социального положения (статуса)
 - Искренности
 - Привлекательного внешнего вида
 - Доброжелательного отношения
 - Компетентности
-

Барьер «избегание»

- Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником.
 - Установлено, что чаще всего барьер обусловлен той или иной степенью невнимания.
-

Привлечь внимание можно при использовании:

- прием «нейтральной фразы»
 - прием «завлечения»
 - прием «зрительного контакта»
-

Барьер «непонимание»

- Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит».

