Коммуникативные барьеры общения и их предупреждение

Зубенски Екатерина

План лекции

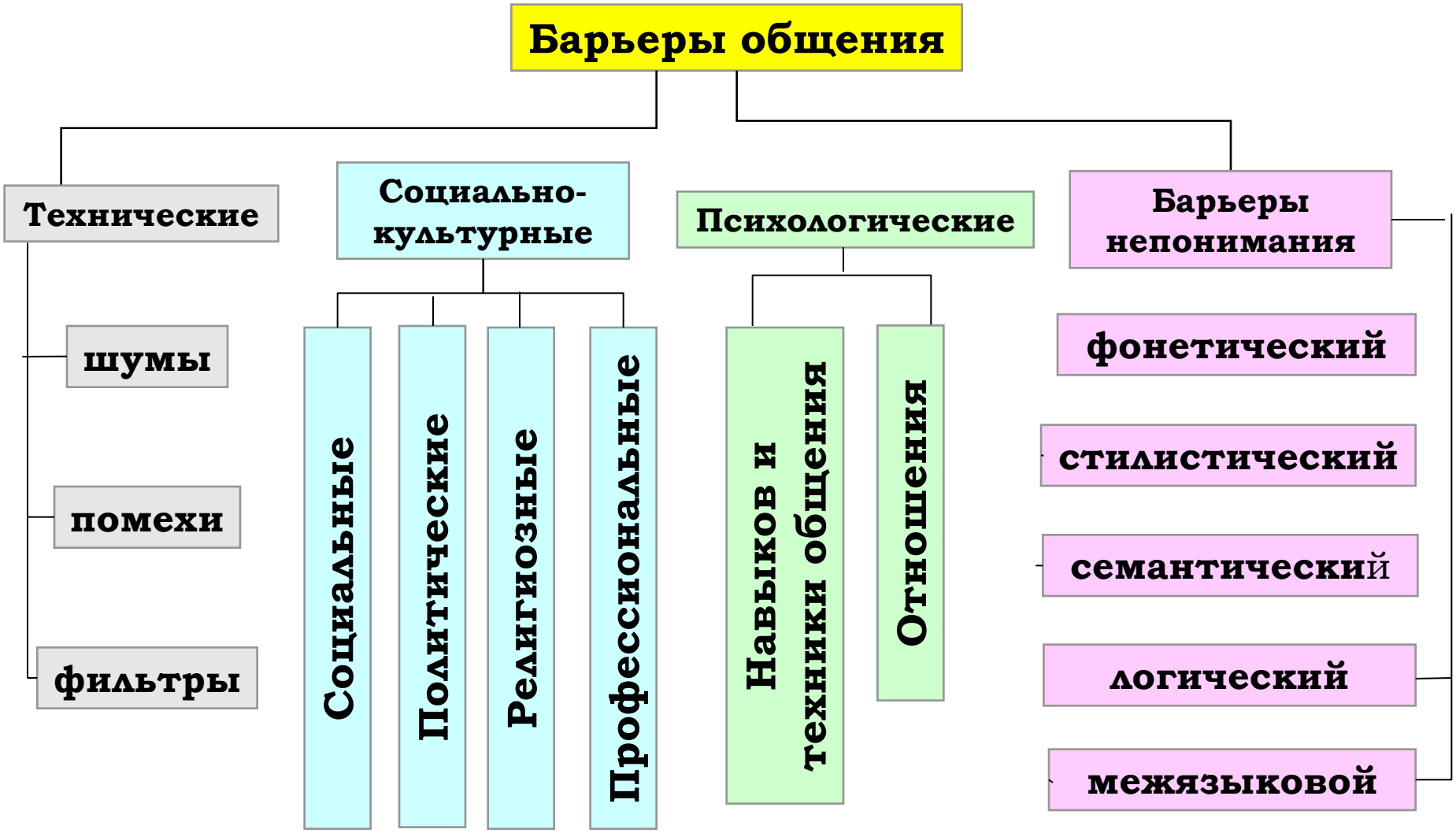
1. Понятие коммуникативных барьеров
2. Виды барьеров общения
    - 2.1. Психологические барьеры
        - 2.1.1. Барьеры отношения
        - 2.1.2. Барьеры техники и навыков общения
    - 2.2. Барьеры непонимания
3. Пути преодоления барьеров общения
    - 3.1. Приемы преодоления избегания
    - 3.2. Приемы преодоления барьеров непонимания

Понятие коммуникационных барьеров

препятствия, возникающие на пути продвижения информации от коммуниканта (источника информации) к реципиенту (получателю информации)

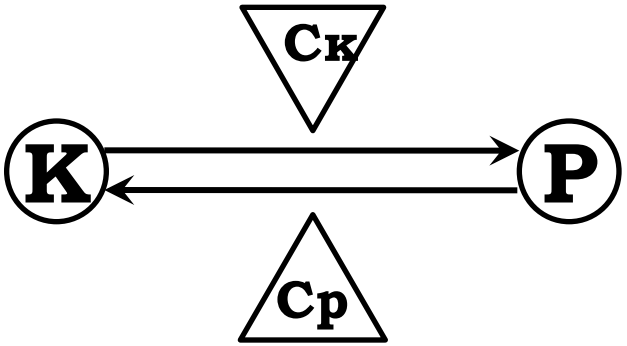
форма психологической защиты от постороннего психического воздействия, проводимого в процессе обмена информацией между участниками общения

Классификация барьеров общения

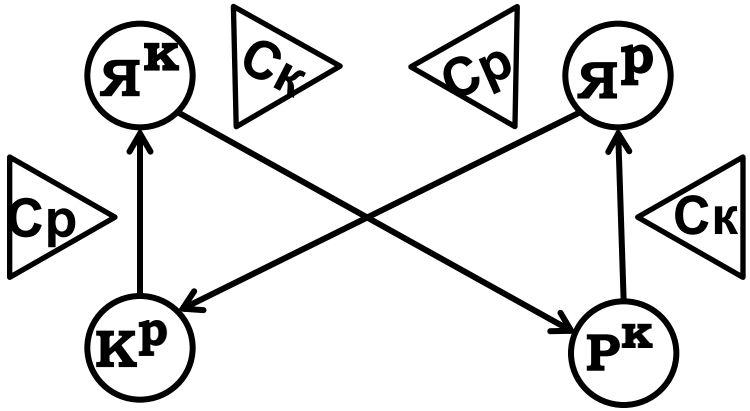


Барьеры отношения

Абстрактная коммуникация



Реальная коммуникация



К – коммуникант

Р – реципиент

Ск – сообщение коммуниканта

Ср – сообщение реципиента

Як – собственный образ коммуниканта

Яр – собственный образ реципиента

$К^р$ – образ, созданный реципиентом

$Р^к$ – образ, созданный коммуникантом

Барьеры отрицательных эмоций

Барьеры отрицательных эмоций

Презрения - вызывают аморальные поступки, неприемлемые черты характера (трусость, скупость), предрассудки и т.д.

Страдания - вызван трагическими событиями, неудовлетворенностью своим социальным статусом, сильно заниженной самооценкой, физическими болями

Стыда и вины - возникает в результате осознания неуместности происходящего

Отвращения и брезгливости

- возникает в результате нарушения кем-либо элементарных этических норм или вследствие гигиенического неприятия другого человека

Темперамента - возникает как следствие встречи двух людей с разными типами нервной системы

Гнева рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т.д.

Акцентуации характера

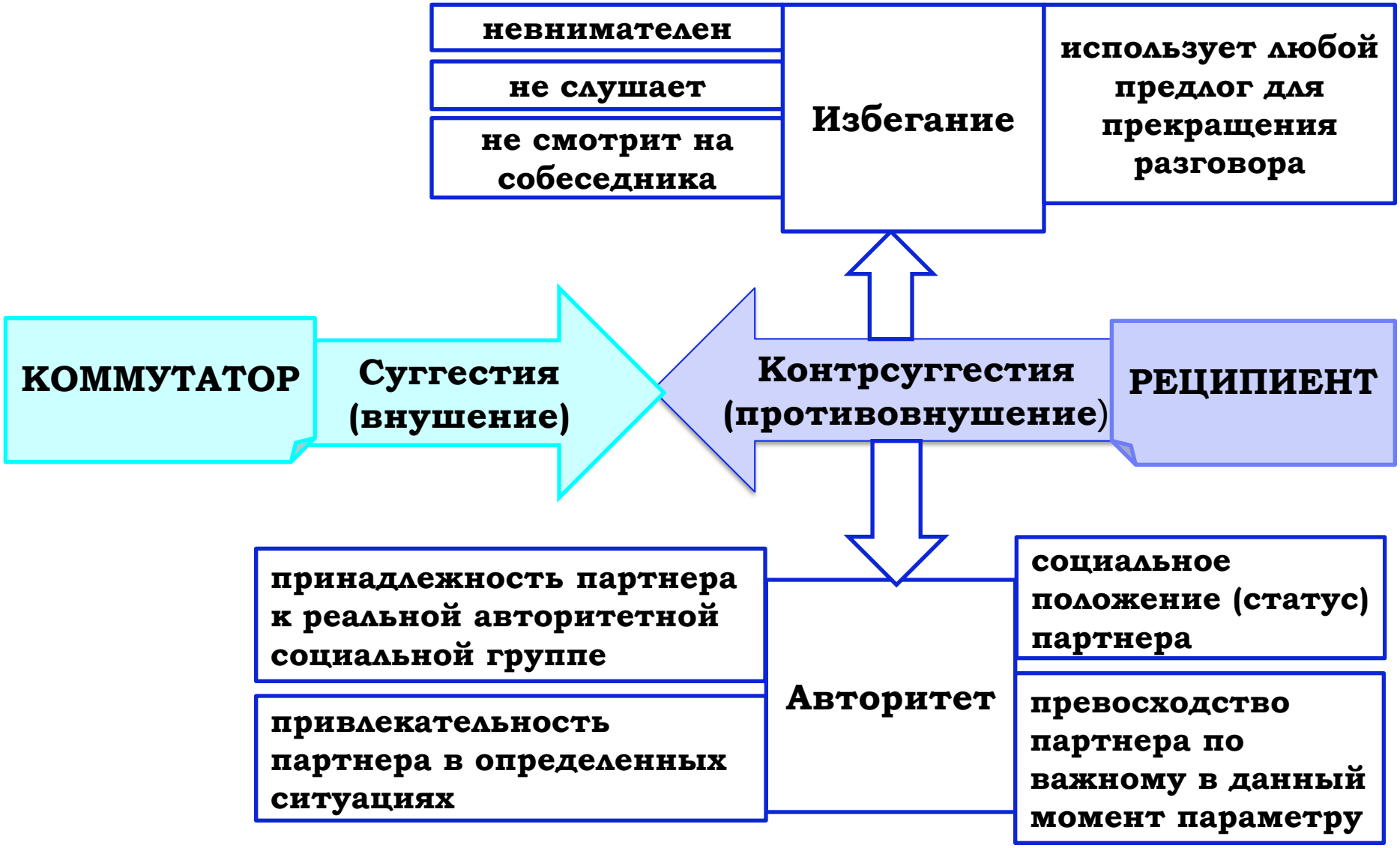
Плохого настроения

Манеры общения

Страха

Характера

Барьеры техники и навыков общения



Барьеры непонимания

Фонетические

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

Семантические

- **различия в системах значений (тезаурусах)**

Стилистические

- **несоответствие стиля речи коммуниканта и ситуации общения**

Логические

- **возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики**

Способы преодоления избегания

Приемы управления вниманием

Привлечение внимания

- Прием нейтральной фразы
- Прием завлечения
- Установление зрительного контакта

Удержание внимания

- Прием изоляции
- Приемы навязывания ритма
- Приемы акцентировки

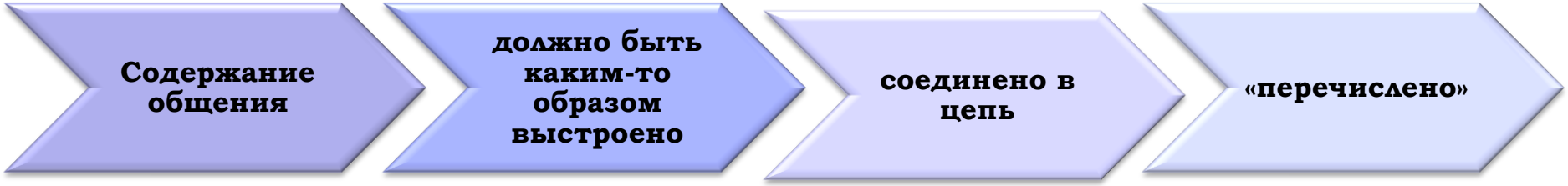
Способы преодоления барьеров непонимания

Фонетический	• внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки • учет аудитории и индивидуальных особенностей людей
Семантический	• говорить максимально просто • заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора
Стилистический	• правильное структурирование передаваемой информации (правило рамки и правило цепи)
Логический	• учет логики и жизненной позиции собеседника • правильная аргументация

Правило рамки

начало и конец любого информационного ряда, из чего бы он ни состоял, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина

Правило цепи



Варианты перечисления

- **Простое перечисление**
- **Ранжирование**
- **Логическая цепь**

Преодоление логического барьера

- **Учет логики и жизненной позиции собеседника**
- **Правильная аргументация**
  - **Возрастающая** (сила аргументов к концу общения возрастает) или убывающая (сила аргументов к концу общения ослабевает)
  - **Односторонняя** (когда следуют аргументы только положительные или только отрицательные) или двусторонняя (когда используются различные — как положительные, так и отрицательные — аргументы)

Ключевые понятия

- Коммуникативные барьеры
- Барьеры отрицательных эмоций
- Барьеры отношения
- Контрсуггестия
- Избегание
- Непонимание
- Фонетический барьер
- Семантический барьер
- Стилистический барьер
- Логический барьер
- Правило рамки
- Правило цепи
- Прием нейтральной фразы
- Прием завлечения
- Прием навязывания ритма
- Прием акцентировки

Приобретенные знания

- **Знание основных видов коммуникативных барьеров**
- **Знание приемов преодоления избегания**
- **Знание способов преодоления барьеров непонимания**

Вопросы для самопроверки

- **Что такое коммуникативные барьеры? Назовите причины их возникновения в общении.**
- **Основные виды коммуникативных барьеров.**
- **Охарактеризуйте психологические барьеры.**
- **Что представляют собой барьеры отношения?**
- **Назовите барьеры отрицательных эмоций.**
- **Объясните механизм возникновения барьеров техники и навыков общения.**
- **Что представляют собой барьеры избегания и авторитета?**
- **Охарактеризуйте барьеры непонимания. С чем связано их возникновение?**
- **Охарактеризуйте основные приемы преодоления избегания.**
- **Пути преодоления стилистического барьера.**

Рекомендуемая литература

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для студ. вузов / А.Я. Кибанов, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Лукаш Е.Ю. Профессиональная этика: Искусство общения с людьми: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 224 с.