

КОММУНИКАТИВНЫЕ ШУМЫ (БАРЬЕРЫ) И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Подготовила:
Орехова Виолетта

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

Препятствия и помехи, нарушающие процесс передачи информации и снижающие его эффективность.

ЛИЧНОСТНЫЕ БАРЬЕРЫ

Процессы и явления, обусловленные индивидуальными характеристиками отправителя и получателя информации.

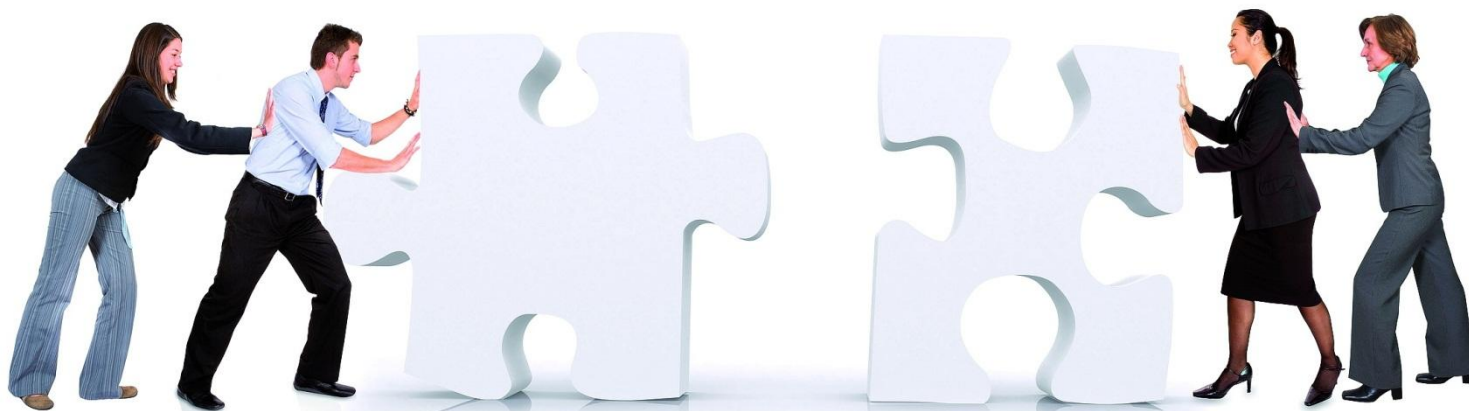


НАПРИМЕР

Психологическая несовместимость индивидов из-за различий темперамента, характера, уровня образования, интересов, а также пола, возраста, профессионального и жизненного опыта; неумение слушать собеседника и/или оппонировать ему; негативное психическое состояние обоих или одного из собеседников.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ

Ситуации, отражающие недостатки и ошибки в управлении фирмой.



НАПРИМЕР

Громоздкость структуры, избыточность управленческих звеньев, неопределенность полномочий и ответственности, крайний централизм, демократизм или либерализм в управлении, а также негативное влияние факторов внешней среды (конкурентов, государства).

КУЛЬТУРНЫЕ БАРЬЕРЫ

Факторы более широкого контекста, формирующиеся исторически и связанные с национальной самобытностью, традициями и нормами поведения в отдельных странах и регионах; их незнание или игнорирование может осложнить коммуникацию, а в некоторых случаях и привести к разрыву деловых отношений.

НАПРИМЕР

Специфика организации быта, брака и семьи, религиозного культа, гостевого этикета.



Семейное общение

ФИЗИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ

Помехи, создаваемые людьми, предметами или явлениями.

НАПРИМЕР

Шум, заглушающий речь, значительная дистанция или препятствия между участниками общения, стихийные бедствия или другие чрезвычайные ситуации.

ЯЗЫКОВЫЕ БАРЬЕРЫ

Помехи лексико-грамматического характера (недостаточный словарный запас, неадекватность стиля речи, сокращения и аббревиатуры, речевые ошибки).



СЕМАНТИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ

Нарушения коммуникаций, вызванные непониманием или недопониманием смысла информации вследствие использования профессиональных терминов, фразеологизмов, жаргонизмов, крылатых выражений, пословиц и поговорок.



ВРЕМЕННЫЕ БАРЬЕРЫ

Искажения информации, возникающие из-за дефицита времени или кажущейся отправителю простоты вопроса, что приводит к ее частичному (фрагментарному) восприятию.

Что нужно сделать для налаживания
полноценного и ничем не обремененного
общения как предпосылки для эффективной
коммуникации.

1. ОБЕСПЕЧИТЬ РЕЛЕВАНТНОСТЬ СООБЩЕНИЙ

Общение облегчается, когда сообщение содержит информацию, ценную именно для адресата, и у того появляется интерес. В этом случае адресат, скорее всего, составит более полное представление о предмете сообщения.

2. УМЕНЬШИТЬ СООБЩЕНИЯ, ВЫРАЖАЯСЬ КАК МОЖНО ПРОЩЕ

Часто бывает так, что сообщения перегружены необязательными деталями с объяснениями и аргументацией, в то время как слушатель в них не нуждается и просто хочет знать, что ему делать.

3. СТРОИТЬ СООБЩЕНИЕ ИЗ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫХ ПРОСТЫХ ЧАСТЕЙ

Отправитель может послать простую часть сообщения и получить ответ на нее. Затем отправитель может послать следующую простую часть и вновь получить ответ. Из последовательных простых частей у получателя формируется полное представление о предмете сообщения.

4. ПОВТОРЯТЬ КЛЮЧЕВЫЕ МОМЕНТЫ

Возможности человека услышать сказанное ограничены, поэтому важно повторять ключевые моменты сообщения. В ходе общения бывает полезно периодически делать паузу и подводить итоги сказанному. Это позволит повторить наиболее важные моменты сообщения и убедиться в том, что они поняты.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

