

Барьеры общения



Культура общения – это некий свод правил, которых придерживается каждая уважающая себя личность

Соблюдение этих правил – показатель уровня образования и культуры человека в целом

Чем полнее будет сформировано умение общаться, тем качественнее будет осуществляться любая деятельность человека



Барьеры в общении.

- ***Барьеры общения*** – это психологические препятствия, коммуникативные помехи, возникающие в процессе общения, выражающиеся в возникновении чувства неприязни, недоверия к самому коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

- Коммуникативными помехами может быть механический обрыв информации и отсюда её искажение; неясность передаваемой информации, в силу чего искажается изложенная и переданная мысль; эти варианты можно обозначить как **информационно-дефицитный барьер**.
- Случается, что принимающие ясно слышат передаваемые слова, но придают им иное значение (проблема состоит в том, что передатчик может даже не обнаружить, что его сигнал вызвал неверную реакцию). Здесь можно говорить о **замещающе-искажающем** барьере. Искажение информации, проходящей через одного человека, может быть незначительным. Но когда она проходит через несколько человек – ретрансляторов, искажение может быть существенным.
- Значительно большая возможность искажения связана с эмоциями - **эмоциональные барьеры**. Это происходит, когда люди, получив какую-либо информацию, более заняты своими чувствами, предположениями, чем реальными фактами. Слова обладают сильным эмоциональным зарядом, причём не столько сами слова (символы), сколько ассоциации, которые они порождают в человеке. Слова имеют первичное (буквальное) значение и вторичное (эмоциональное).
- Барьеры непонимания..

К барьерам непонимания относятся:

- **фонетическое непонимание (не выговаривает звуки)**
- **семантический барьер (употребляет слова, не отражающие суть процесса)**
- **стилистический барьер**
- **логический барьер**
- **социально-культурные различия**

Существует множество **приёмов повышения эффективности общения**, преодоления коммуникативных барьеров. Назовем некоторые из них.

- **1. Приём "имя собственное"** основан на произнесении вслух имени-отчества партнера по общению. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение работника к клиенту или партнеру.
- **2. Приём "зеркало отношений"** состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг". А друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.
- **3. Приём "золотые слова"** заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы "заочное" удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.
- **4. Приём "терпеливый слушатель"** вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение клиента.
- **5. Приём "личная жизнь"** выражается в привлечении внимания к "хобби", увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.