

Северный государственный медицинский университет.

# Причины коммуникативных неудач и способы их преодоления.



Подготовила  
Смирнова Анжела.  
Лечебный факультет  
1 курс, 11 группа.

# Рассматриваемые вопросы:

- Понятие коммуникативной неудачи.  
Причины коммуникативных неудач.
- Типология коммуникативных неудач.
- Способы преодоления коммуникативных неудач.



# **Термины для определения коммуникативных сбоев:**

- Коммуникативные барьеры – факторы, которые препятствуют коммуникации (например незнание языка).
- Коммуникативные помехи – факторы, которые снижают качество коммуникации.
- Коммуникативные неудачи - результат коммуникативных помех.

## Причины коммуникативных неудач:

- Различия в картинах мира собеседников.

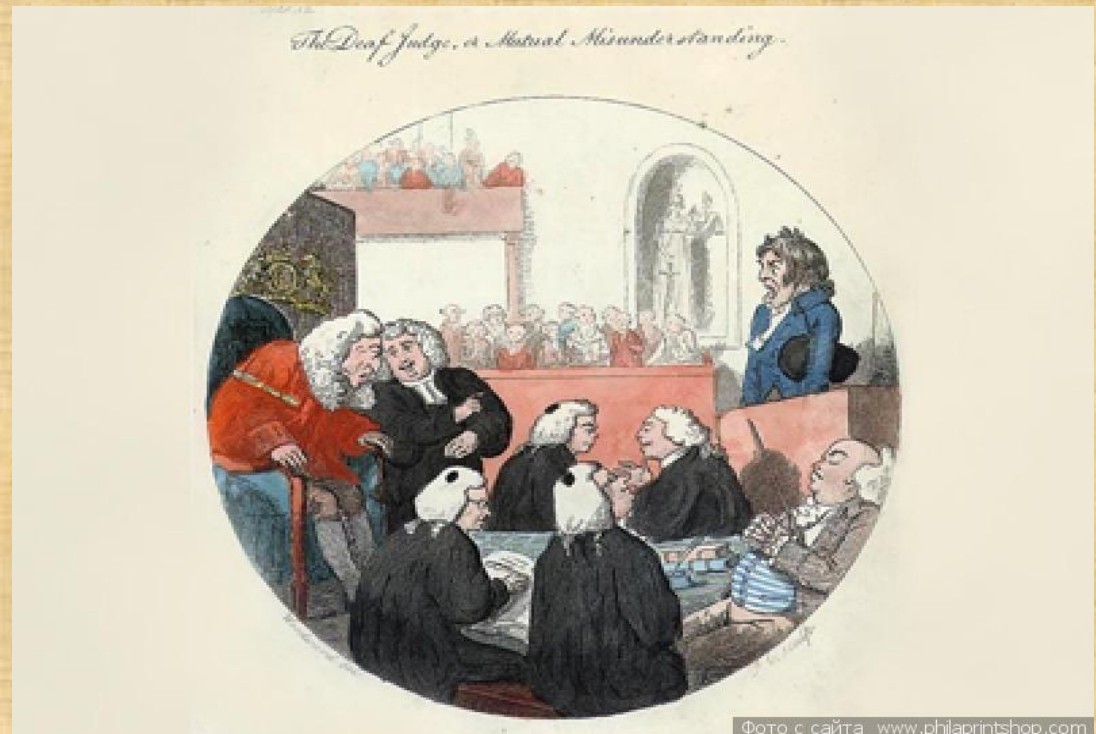
Пример диалога из учебника по русскому языку для японцев:

-Мне кто-нибудь звонил?

-Да.

-Кто?

-Никто.

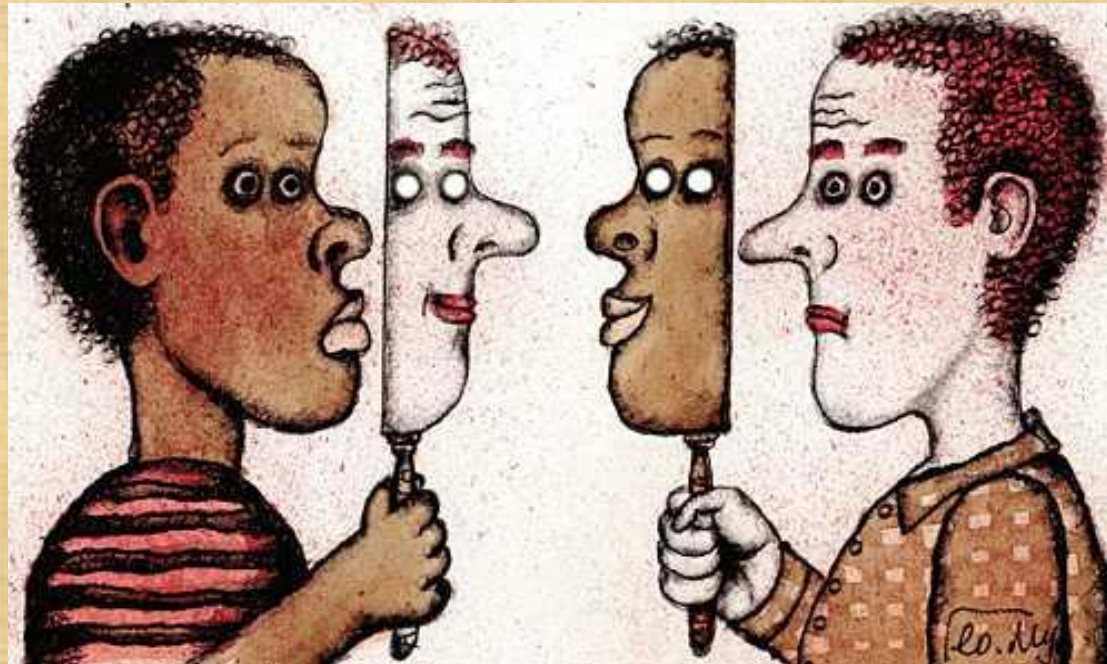


- Несовпадения оценок, разные ментальные модели фрагмента действительности у собеседников.

Например:

*-Это что за гадость такая?*

*-Почему гадость? Это не гадость, это любимая морская свинка.*



- Нарушение правил речевого этикета.

Например, диалог в транспорте:

*-Ну-ка, подвиньтесь!*

*-Это еще что за требование!*

- Неправильное прочтение речевой интенции.

*-Зачем ты Сашу позвала?*

*-Он что, мешает тебе?* (вопрос понят как недовольство).

- Употребление окказионализмов.

Окказионализмы — слова, созданные в противоречии с законами словообразования, вопреки этим законам. (кюхельбекерно у А.С. Пушкина)

## **Типы коммуникативных неудач:**

Вербальные (фонетические, лексические, грамматические и др.)

Невербальные (связанные с жестами, мимикой, взглядами и др.)

## **Типы вербальных коммуникативных неудач (по Д.В. Гудкову)**

- «Технические», связанные с неверным фонетическим или графическим оформлением речи.
- «Системные» классифицируются по уровням языковой системы: фонетические, лексические, словообразовательные, грамматические.

- Дискурсивные, связанные с неверным использованием языка:
  - а) этикетные, вызванные незнанием правил этикета;
  - б) ошибки в использовании стереотипов.
- «Энциклопедические», вызванные невладением фоновыми знаниями.
- «Идеологические», вызванные различиями в мировоззрении коммуникантов.





# Особенности русского национального характера, влияющие на коммуникативное поведение (по И.А. Стернину)

- Соборность.
- Этническая терпимость.
- Любовь к природе.
- Гостеприимство.
- Непунктуальность.
- «Закононебрежение».
- Готовность помогать другим.
- Склонность к устойчивым дружеским связям.
- Общительность.



# Преодоление коммуникативных неудач.

- Существует множество приемов повышения эффективности общения и преодоления коммуникативных барьеров. Рассмотрим некоторые из них, которые в значительной степени влияют на успех деловых и межличностных взаимоотношений: от выбора эмоциональной окраски слов и подходов к спорам до систематизации сообщаемой информации и приемам расположения к себе ваших собеседников.

# 1. Правила успешного взаимодействия.

- Длинные предложения затрудняют понимание. Короткие предложения (8-15 слов) более наглядны, легче воспринимаются и понимаются.
- Голос является сильным инструментом убеждения - он может вызвать как симпатию, так и антипатию к человеку.
- Паузы являются очень мощным, но часто недооцениваемым инструментом воздействия. Они усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное. После длинной паузы можно, например, легко сменить тему разговора.
- Чаще используйте в своей речи глаголы. Они придают высказыванию наглядность и побуждают к действию. Прилагательные придают речи оттенок чего-то личного.

## 2. Не спорьте из-за пустяков

На тренингах многократно наблюдается ситуация, когда в споре человек "уходит в глухую защиту" и тогда он уже не слышит своего оппонента. Можно говорить даже самые разумные доводы - все равно без толку.

- Какой из этого выход? Задавайте вопросы: "Не кажется ли вам...?", "Не лучше ли это сделать так...?" и т.д. Вопросы помогут избежать утвердительных предложений. Вопросы не давят на людей так, как утверждения. Ваш сдержанный тон найдет благожелательный прием у людей.
- Вопросами такого рода можно "убить двух зайцев":
  - сообщить другому человеку то, что думаете;
  - сделать ему при этом комплимент, спрашивая его мнение

### 3. Несистематизированная информация хуже воспринимается

- Если вы хотите, чтобы собеседник вас понял, то постарайтесь изложить свой материал последовательно и логично. Поэтому, если перед вами стоит задача "заболтать" собеседника, выдавайте информацию в несистематизированном виде отдельными кусочками. Если же вы хотите, чтобы вас не только услышали, но еще и поняли, структурируйте свою информацию.
- Люди часто верят словам. Гораздо целесообразнее больше уделять внимания поведению людей, их делам и поступкам. Поменьше обращайтесь внимание на то, что люди говорят в пользу того, что они делают. Заодно неплохо проанализировать связь или расхождение слова и дела.

# 4. Негативные и позитивные слова

- Многие люди неосознанно используют слова, которые на подсознательном уровне отталкивают собеседника. Попробуйте внести коррективы в стиль своих высказываний, изменить эмоциональную окраску своих слов, сделать ее более спокойной.
- **Негативные слова / Позитивные слова**
- • *Должен / Хотел бы*
- • *Необходимо / Предпочел бы*
- • *Нужно / Желательно*
- • *Ужасно / Не так хорошо, как могло быть; идет вразрез с ожиданиями; могло бы быть и лучше*
- • *Страшно / Немного тревожно*
- • *Неудача / Неполная победа; иной поворот событий*
- • *Растерянный / Отдающий неполный отчет в сложившейся ситуации*
- • *Провал / Затруднительное положение*

- **Выделение голосом / Смысл утверждения / Намерение партнера**
- *Эту / А не какую-либо другую / Концентрация внимания*
  - *Проблему / А не рядовую задачу / Определение степени сложности*
  - *Мы / А не кто-либо другой / Коллективная ответственность*
  - *Должны / А не хотели бы / Уровень решения*
  - *Решать / А не только обсуждать / Уровень решения*
  - *Совместно / А не в одиночку / Метод решения*

## 5. Приемы, повышающие эффективность коммуникации

- Существует множество приемов повышения эффективности общения и преодоления коммуникативных барьеров. Назовем некоторые из них.
- Прием "**имя собственное**" основан на произнесении вслух имени (отчества) партнера, с которым общается работник. 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.
- Прием "**зеркало отношений**" состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг". А друг - это сторонник, защитник. У собеседника возникает чувство защищенности, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.



## 6. Приемы, позволяющие расположить к себе собеседника

- Старайтесь проявлять искренний интерес и внимание к людям и их проблемам.
  - Будьте приветливы и доброжелательны.
  - Запоминайте имя человека и все, что можно о нем узнать - семейное положение, увлечения, слабости. Это поможет найти общие темы для разговора. Ничто так не располагает человека к взаимодействию, как общие интересы, общие хобби.
  - Умейте терпеливо слушать других. Проявляйте внимание и сочувствие.
  - Никогда не унижайте человека, даже если он не прав.
  - Дайте человеку почувствовать его значимость, подчеркните его компетентность, поощряйте, говорите комплименты, применяйте похвалу. Делайте это искренне: фальшь легко распознается.

# Заключение.

В целом можно заключить, что коммуникативные барьеры возникают бессознательно, произвольно и обеспечивают защиту от воздействия информации. Их действие противоречиво. Положительная роль системы барьеров состоит в защите психики человека от избытка информации. Однако барьеры играют и отрицательную роль. Например, нужная, но плохо изложенная информация воспринимается с искажениями, неполно; человек, знающий решение, но не имеющий авторитета, может быть не услышан. Исключить отрицательное влияние коммуникативных барьеров позволяет знание способов их преодоления.

Однако, конечно же, знать все возможные случаи затруднения коммуникаций нельзя, да и не всегда в процессе общения собеседники задумываются над коммуникативными нормами. Но существуют и общие правила, которые помогают при общении, хотя и не гарантируют того, что коммуникационный акт пройдет успешно.

# Список используемой

## литературы:

- Сметанина С. И. Литературное редактирование для журналистов и специалистов по связи. — Спб.: Издательство Михайлова В.А., 2003.
- Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий: теория и практика. — Спб.: Издательский дом «Нева», 2003.
- Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. — Спб.: Издательство Михайлова В.А., 2003.
- Шапарь В.Б. Гений общения или искусство быть разным. — Ростов на Дону: «Феникс», 2004.
- Дейл Карнеги. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. — Екатеринбург: «АРД ЛТД», 1998.
- Москвин А.Ю. Большой словарь иностранных слов. — М.: ЗАО издательство Цетрполиграф: ООО «Полюс», 2002.
- Интернет-ресурсы:

<http://www.litirus.ru/lektsii/prichinyi-kommunikativnyih-neudach.html>

[http://www.dv-reclama.ru/others/articles/peregovory/26307/kommunikativnye\\_barery\\_i\\_ikh\\_preodolenie\\_povyshenie\\_effektivnosti\\_obshcheniya\\_sovety\\_dlya\\_postroeniy/](http://www.dv-reclama.ru/others/articles/peregovory/26307/kommunikativnye_barery_i_ikh_preodolenie_povyshenie_effektivnosti_obshcheniya_sovety_dlya_postroeniy/)

**Спасибо за внимание!**