

ТЕМА 2. БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ

Прежде чем перейти к рассмотрению барьеров, которые встречаются в процессе коммуникации и влияют на ее эффективность, рассмотрим существующие мифы, заблуждения о природе коммуникативного процесса. Если Вы придерживались какого-то из этих мифов, постарайтесь переосмыслить и избавиться от них в своей коммуникации.

МИФ	РЕАЛЬНОСТЬ
Мы общаемся только тогда, когда сами сознательно и преднамеренно выбираем общение	Наше общение начинается тогда, когда мы первый раз попадаем в поле внимания другого человека. Или другой человек попадает в наше поле внимания
Слушатель понимает слова так же, как и мы	Слова многозначны. И только от человека зависит, каким значением он наделит то или иное слово
Мы общаемся в основном с помощью слов	Мы общаемся не только с помощью слов. Помимо вербального компонента общения существуют невербальные компоненты
Общение — это действие, направленное в одну сторону	Общение — это всегда двусторонний процесс. У нас есть две стороны общения, и эти две стороны общения взаимодействуют
Сообщение, посылаемое нами, идентично тому, которое получает слушатель	Сообщение слушателю может долететь совершенно по-другому. По этой причине может возникнуть абсолютно иной (отличающийся от этого) образ
Информации не бывает слишком много	Человеческая память и человеческое восприятие ограничены. Это ограничение не позволяет собеседникам, слушателям воспринять много информации. Поэтому нам приходится выбирать, <i>что</i> самое важное и существенное нужно внести в свое сообщение, речь

Под **барьером коммуникации**, или **коммуникативным барьером**, понимается:

- 1) какое-либо препятствие, которое возникает в процессе передачи информации;
- 2) совокупность внешних и внутренних факторов и явлений, которые мешают эффективной коммуникации, снижают ее эффективность, а иногда даже полностью блокируют ее.

Разнообразные барьеры коммуникации можно условно разделить на две большие группы:

- барьеры, связанные с коммуникативным процессом;
- барьеры, связанные с личностью людей, которые вступают в процесс коммуникации.

Эти две группы мы и будем сейчас разбирать.

Начнем с барьеров, связанных с коммуникативным процессом. К ним можно отнести следующие типы барьеров:

- 1) **физический барьер** — к такому типу относятся коммуникативные помехи в материальной среде коммуникации;
- 2) **фонетический барьер** связан с недостатками речи, к которым могут относиться:
 - слишком тихая речь;
 - слишком быстрая или слишком медленная речь;
 - глотание слов;
- 3) **семантический барьер** — помехи, связанные с неправильным, различным пониманием значений символов, используемых в коммуникации, например слов, жестов, поз;
- 4) **стилистический барьер** возникает, когда стиль речи коммуникатора не соответствует ситуации, или стилю речи, или психологическому состоянию партнера по общению;
- 5) **логический барьер** непонимания возникает тогда, когда логика рассуждения, которую предлагает коммуникатор, является непонятной или кажется неверной его партнеру по общению;
- 6) **языковой барьер** возникает при наличии языковых различий отправителя и получателя. Этот барьер может быть связан с тем, что коммуникаторы не в одинаковой степени владеют языком, на котором общаются (буквально говорят на разных языках, русском и английском, например), но и с внутриязыковыми сущностями типа жаргонов и профессионального языка.
- 7) **барьер социокультурных различий**: социальные, политические, религиозные, профессиональные и прочие различия, связанные с разными уровнями культурного развития субъектов воздействия.

Теперь перейдем к **группе барьеров, связанных с самой личностью коммуникаторов**. Здесь выделяют следующие типы:

- 1) **барьер неверных стереотипов** возникает в ситуации предвзятого отношения к определенному типу людей;
- 2) **барьер отношений** возникает при негативном эмоциональном отношении к собеседнику. Это может быть чувство недоверия, неприязни, ситуация психологического давления, попытка задавить авторитетом;
- 3) **барьер отрицательных эмоций**: негативное эмоциональное состояние одного из собеседников ухудшает эффективность коммуникативного процесса, препятствует установлению взаимопонимания и доверия.

Для преодоления коммуникативных барьеров, управления коммуникацией и повышения эффективности коммуникации полезно применять техники поддержания открытости, принятия и активного слушания.

Техники поддержания открытости

ТЕХНИКА	ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ
Честность. Констатация чувств	«Я испытываю определенные сомнения», «Скажу честно, я очень обеспокоен», «Я не знаю, как реагировать»
Обозначение форм поведения	«Могу ли я спросить?», «Я задаю вопросы, потому что мне очень важно знать... чтобы правильно понять происходящее», «Я хотел бы обсудить... чтобы между нами не было недопонимания»
Прояснение эмоций визави	«Как Вы относитесь к этому?», «Что Вы чувствуете?», «Какие эмоции Вы испытываете в связи с этим?», «Почему Вы так реагируете?»
Проверка понимания и резюмирование	«Правильно ли я понял, что Вы беспокоитесь о...», «Давайте подведем итог...»

Техники принятия

ТЕХНИКА	ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ
Согласие	«Согласен, это важно учесть», «Полностью согласен с тем, что это непростой вопрос», «Соглашусь, Ваше недовольство справедливо»
Понимание	«Понимаю...», «Понимаю Вас, это неприятно», «Понимаю Вашу обеспокоенность», «Понимаю, сложившаяся ситуация недопустима»
Сочувствие	«Разделяю Ваши чувства, и я бы на Вашем месте переживал», «Я чувствую, как Вам неприятно», «Я с Вами...»
Уважение, комплимент	«Я очень уважаю Вашу точку зрения», «Ваше участие в этом проекте очень ценно», «Вы очень многое делаете...»
Благодарность	«Я очень благодарен Вам за Ваши слова», «Спасибо большое за честное и открытое обсуждение этого сложного вопроса»
Радость	«Я очень рад, что Вы подняли этот вопрос», «Это замечательно, что мы обсуждаем эту проблему вместе!»

Техники активного слушания

НЕЭФФЕКТИВНЫЙ СЛУШАТЕЛЬ	ЭФФЕКТИВНЫЙ СЛУШАТЕЛЬ
Определяет свою позицию, пока Вы говорите	Думает после того, как оппонент закончит говорить, воспринимает все сообщение целиком
Ждет, когда Вы закончите, чтобы заговорить самому	Слушает, чтобы понять, что именно хочет сказать собеседник

У него бегающий взгляд, противоречивые жесты, закрытая поза, негативная мимика	Смотрит собеседнику в глаза, кивает, поддерживает мимикой, жестами, словами («ага», «угу» и т. п.)
Сводит все, что Вы говорите, к своей точке зрения	Проявляет искренний интерес к тому, что говорит и может сказать собеседник
Старается предугадать, что Вы собираетесь ему сказать	Определяет, что сказано, что не сказано, не домысливает
Заканчивает предложения за собеседником	Стремится получить дополнительную информацию
Теряет интерес, если речь не идет о нем самом	Сосредоточен на собеседнике, на его словах, интонациях, мимике, жестах. Замечает несоответствия
Редко задает вопросы	Часто задает вопросы

ТЕХНИКА	ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ
Эмоциональная поддержка, поощрение к дальнейшим высказываниям	Заинтересованное выражение лица, поза, междометия, фразы типа «Да ты что?!», «Не может быть!»
Выражение согласия	Кивание головой, слова «да-да», «ага», «угу»
«Вопрос-эхо»	— Я хочу подробнее узнать о тренингах Корпоративного университета. — О тренингах Корпоративного университета? Сейчас я Вам все о них расскажу!
Уточнение	— Меня не устраивают условия договора. — Что именно Вам не подходит?
Перефразирование	— Я хочу записаться на тренинг «Коммуникации руководителя», узнал про него из рассылки. Но вот только не знаю — может, мне все-таки пройти курс «Стили руководства»? Не подскажете, какой тренинг мне выбрать? А вообще, не могли бы Вы скинуть информацию по всем тренингам мне по e-mail? — Правильно ли я Вас понял, что Вы выбираете для себя наиболее оптимальную программу обучения и хотите изучить каталог тренинговых программ?
Резюмирование (подведение кратких итогов)	— Я хотел бы пройти программы «Коммуникации руководителя» и «Стили руководства» для того, чтобы структурировать и обогатить свои знания в области менеджмента. — Да, эти тренинги помогут систематизировать и углубить знания в области менеджмента.

Рекомендации для успешной передачи информации:

- структурировать, логически выстроить информацию;
- обратить внимание на эмоциональное состояние;
- настроить партнера на прием информации;
- говорить четко и аргументированно;
- интонационно выделить наиболее важные моменты;
- попросить повторить информацию и скорректировать ошибки.

Рекомендации для успешного приема сообщения:

- настроиться и внимательно выслушать сообщение;
- структурировать информацию при приеме;
- повторить услышанное, чтобы передающий скорректировал информацию;
- записать информацию.