

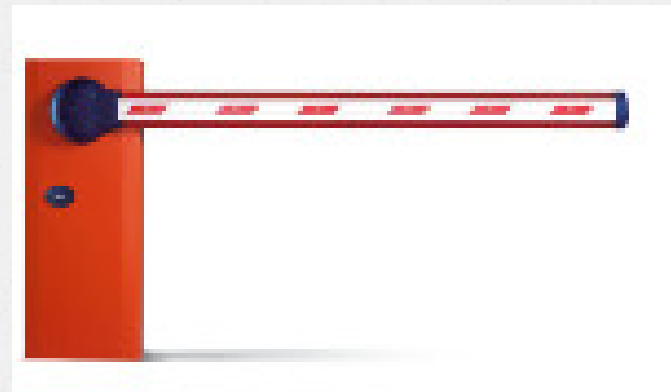
# Барьеры общения

*Заберите у меня все, чем я обладаю.  
Но оставьте мне мою речь.  
И скоро я обрету все, что имел.*

*Даниэл Уэбстер*

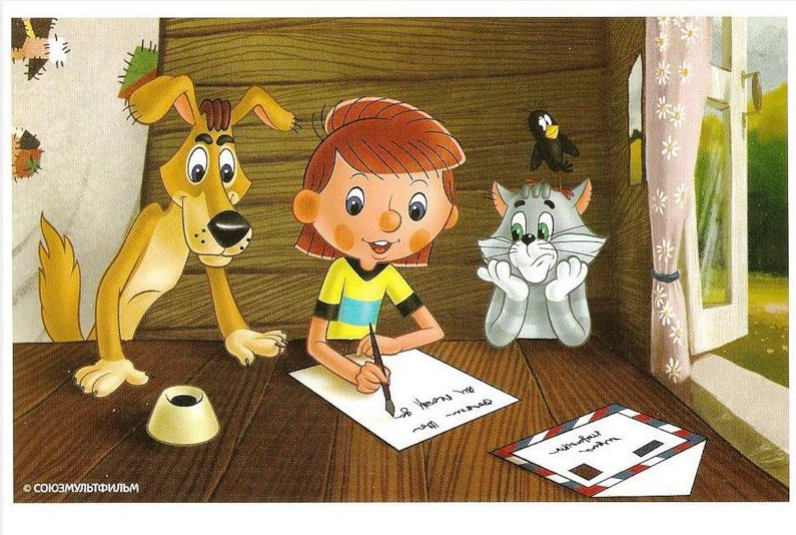
# "Барьер" общения – это...

... психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.



# Барьеры взаимодействия:

- мотивационный барьер,
- этический барьер,
- барьер стилей общения,
- барьер некомпетентности.



# Мотивационный барьер ...

- возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт.
- Например: один заинтересован в долгой дружбе, а другого интересует только конкретная помощь в чем-либо.



# Этический барьер ...

- o ...возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей.



# Барьер стилей общения ...

- o ... зависит от темперамента, характера, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии.



# Барьер некомпетентности ...

- o ... возникает в том случае, когда некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени.



# Барьеры восприятия и понимания:

- o эстетический барьер,
- o разное социальное положение,
- o барьер отрицательных эмоций,
- o барьер состояние здоровья,
- o психологическая защита,
- o барьер установки,
- o барьер двойника.





# Эстетический барьер ...

- o ... возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе.



## Разное социальное положение партнеров ...

- o ... может препятствовать общению, если один из них привык испытывать трепет перед начальством.

# Барьер эмоциональных состояний

- ... возникает в общении когда партнеры находятся под влиянием разнонаправленных эмоциональных состояний (злость-спокойствие, тревога – радость, восторг - апатия)



# Состояние здоровья человека ...

- o ... людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.



# Барьер психологических защит

- вызван желанием собеседника защититься от вас, когда тема ему неприятна или болезненна.



# Барьер установки ...

- o ... возникает, когда партнер обладает негативной установкой по отношению к вам, к вашему статусу, или к сообществу, представителем которого вы являетесь. (Школьники, студенты, соседи, танцоры, киноманы, «творческие люди» и пр.)



# Барьер двойника ...

- ... заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от делового партнера такого поступка, какой совершили бы на его месте.



# Коммуникативные барьеры:

- o семантический барьер,
- o неумение выразить свои мысли,
- o плохая техника речи,
- o неумение слушать,
- o барьер модальностей,
- o барьер характера.





# Семантический барьер ...

- o любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
- o «смысловые» поля у разных людей разные;
- o зачастую используются жаргонные слова, тайные языки, часто употребляемые в какой-либо группе образы, примеры

# Неумение выражать свои мысли (логический барьер) ...

... возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно.



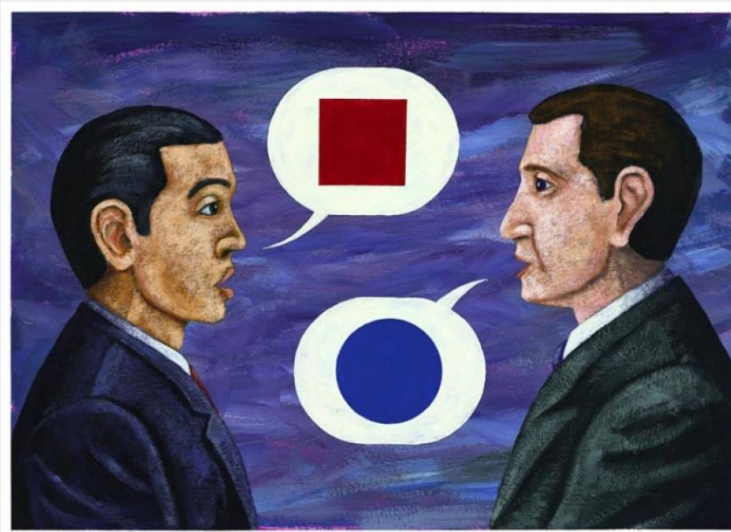
# Плохая техника речи (фонетический барьер)

- o когда говорят на иностранном языке;
- o используют большое число иностранных слов или специальную терминологию;
- o когда говорят быстро, невнятно и с акцентом.

*Например:* невыразительная речь, речь-скороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи

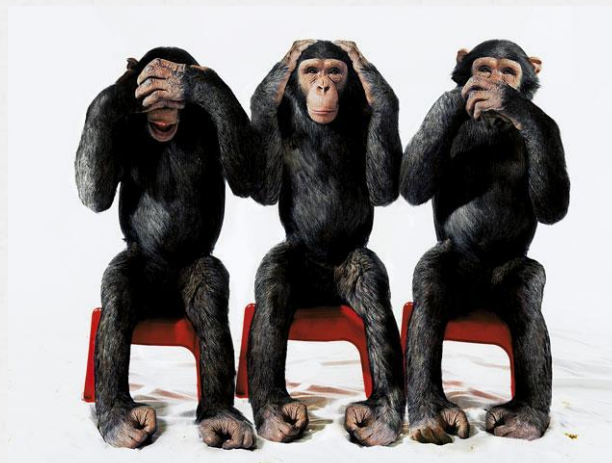
# Неумение слушать ...

- o ... проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова.



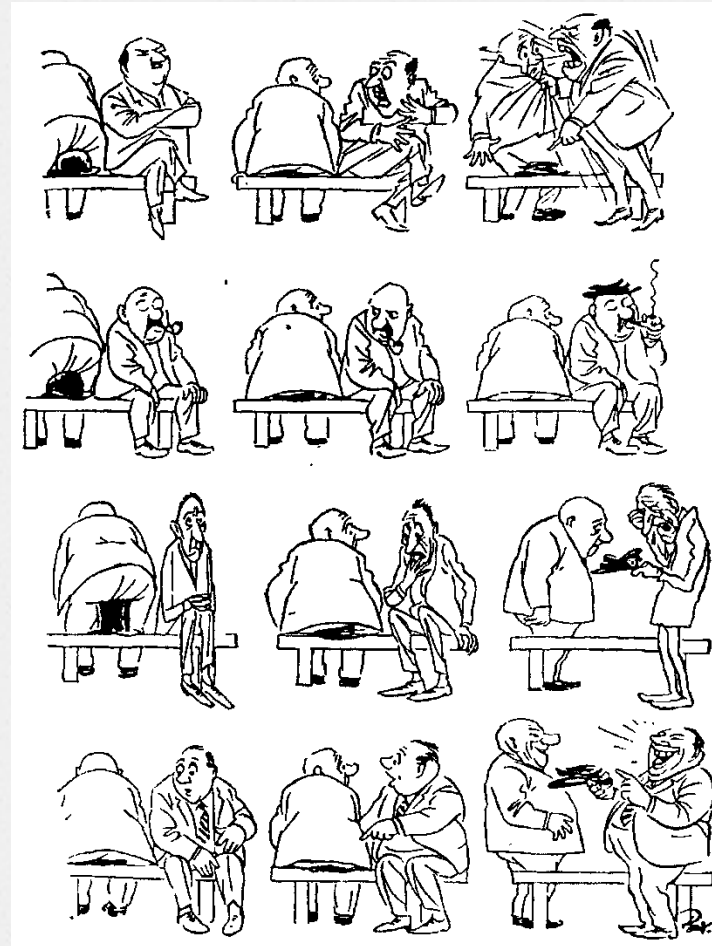
# Барьер модальностей ...

- o ... возникает тогда, когда человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации.



# Барьер темперамента

- ... люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.
- *Невежливость* – это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним.



В процессе делового общения различают следующие «барьеры»:

- «авторитет»;
- «избегание»;
- «непонимание».



# Барьер «авторитет»

- Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывается в доверии другим.





# Отнесение человека к авторитетным зависит от следующих факторов:

- o Социального положения (статуса)
- o Искренности
- o Привлекательного внешнего вида
- o Доброжелательного отношения
- o Компетентности

# Барьер «избегание»

- Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником.
- Установлено, что чаще всего барьер обусловлен той или иной степенью невнимания.



# Привлечь внимание можно при ИСПОЛЬЗОВАНИИ:

- прием «нейтральной фразы»
- прием «завлечения»
- прием «зрительного контакта»



# Наши типичные ошибки:

- о неправильные ожидания в отношении партнера*
- о нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем*
- о не улавливаем подтекст разговора*
- о если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло*
- о мы стараемся оправдать ожидания собеседника*

## 0 Правила общения с одноклассниками

- 0 • проявляй внимание к своим друзьям и одноклассникам, старайся, чтобы твои слова и поступки не обидели их;
- 0 • никогда не смейся над физическими недостатками людей;
- 0 • всегда и во всём помогай младшим и слабым;
- 0 • не забывай поблагодарить за оказанную тебе услугу;
- 0 • не придумывай никому обидных прозвищ;
- 0 • если ты сам страдаешь от привязавшегося к тебе прозвища, не отзывайся на него; может, тогда твой обидчик вспомнит своё имя;
- 0 • если товарищ одолжил тебе что-либо, отдай ему это в обещанный срок, не дожидаясь, пока он тебе об этом напомнит;
- 0 • всегда выполняй данные тобой обещания;
- 0 • никогда не обещай того, чего выполнить не сможешь;
- 0 • дорожи своим словом: твои друзья должны знать, что на тебя во всём можно положиться, что ты всегда держишь слово;
- 0 • всегда будь точным: неточность — это прежде всего невежливость;
- 0 • никогда не подслушивай чужие разговоры и не читай чужие письма;
- 0 • никогда не проявляй к людям неуважения, бесцеремонности, дерзости, грубости или хамства.

