ГАОУДПО Республики Мордовия «МРЦПКСЗ»

Барьеры общения

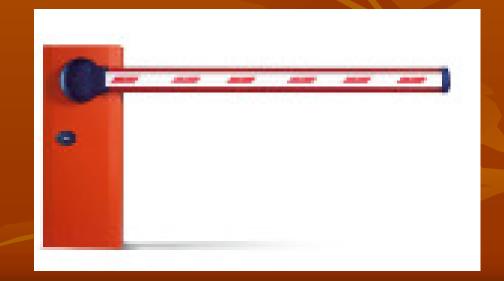
Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел.

Даниэл Уэбстер

Янкина О.В. – методист

"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 развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль.

Этический барьер ...

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



Барьер стилей общения ...

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



Барьер некомпетентности ...

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

Барьеры восприятия и понимания:

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



Эстетический барьер ...

• ... 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 ...

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

Барьер отрицательных эмоций ...

возникает в общении с расстроенным человеком.



Состояние здоровья человека ...

• ... 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.

Психологическая защита ...

■ ... вызвана желанием собеседника защититься от вас.



Барьер установки ...

... возникает, когда деловой партнер обладает негативной установкой по отношению к вам или к фирме, представителем которой вы являетесь.

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:

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



Семантический барьер ...

- любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
- «смысловые» поля у разных людей разные;
- 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)

- когда говорят на иностранном языке;
- используют большое число иностранных слов или специальную терминологию;
- когда говорят быстро, невнятно и с акцентом.
- *Например:* невыразительная речь, речьскороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи

Неумение слушать ...

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



Барьер модальностей ...

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



Барьер характера ...

 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 отказывает в доверии другим.



Отнесение человека к авторитетным зависит от следующих факторов:

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

Барьер «непонимание»

 Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит».



Наши типичные ошибки:

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

Боссинг – психологический террор в коллективе, систематически повторяющиеся враждебное и неэтичное отношение одного или нескольких людей, направленное на другого человека



Боссинг – вертикальный – психологический террор в отношении работника исходит от руководителя

Буллинг – горизонтальный – пси террор и травля исходит от коллег, занимающих равные кадровые позиции

Единственная причина боссинга кроется в личности самого руководителя. Обычно это личность с первично существующими психопатологическими изменениями, деструктивными профессиональными деформациями. У такого руководителя может развиваться «синдром вседозволенности», выражающийся в нарушении профессиональных, моральных и этических норм, в стремлении манипулировать профессиональной, а иногда и частой жизнью своих подчиненных.



Организационно – управленческие средства профилактики моббинга в служебных коллективах:

- Формирование здоровой организационной культуры;
- Поддержание здорового социально психологического климата в коллективе;
- Развитие у руководителей навыков управления, предотвращающих развитие моббинга;
- Рациональное и четкое разделение труда между подразделениями;



Организационно – управленческие средства профилактики моббинга в служебных коллективах:

- Формирование прозрачного механизма принятия управленческих решений, рационализация и открытость информационных потоков в организации;
- Формирование системы кадрового продвижения и возможностей карьерного роста;
- Формирование нетерпимого отношения к сплетникам и любителям интриг на работе.
- Четкое формулирование служебных обязанностей каждого работника с обозначением границ персональной ответственности;