

Домашнее задание

Конспект по теме: Коммуникация в ситуации собеседования. Коммуникативные барьеры: семантический, стилистический и социальный.

Коммуникативные барьеры - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия, в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры. В Толковом словаре русского языка С.И. Ожегова говорится: «Барьер – преграда, поставленная на пути; преграждение, препятствие на пути чего- либо».

В Психологическом словаре дается следующее толкование понятия «барьер»: «психическое состояние, проявляющееся как неадекватная пассивность (или активность), препятствующая выполнению тех или иных действий»; «любое препятствие, не позволяющее организму достичь цели».

Е. В. Залюбовская дает следующее определение: «Коммуникативный барьер – это абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно- операциональные, индивидуально-психологические, социально- психологические особенности общающихся».

Существует еще множество определений понятий «барьер» и «коммуникативный барьер» разных авторов. Кроме различных определений понятия, разные авторы выделяют и различные виды коммуникативных барьеров.

Классификация коммуникативных барьеров

Барьеры непонимания

Барьеры непонимания связаны с неэффективной верbalной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации). К ним относятся:

1. Семантические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях.

Вступая в информационный контакт, мы используем символы: слова, жесты, интонацию.

Семантика изучает способ использования слов и значения, передаваемые словами.

Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания, ибо во многих случаях вовсе не очевидно точное значение, приписываемое символу собеседником.

Руководитель, говорящий подчиненному, что его отчет представляется “адекватным”, может иметь в виду, что он полон и отвечает цели. Однако подчиненный может декодировать слово “адекватный” в том смысле, что отчет зауряден и требует значительного улучшения.

Семантические барьеры возникают при использовании многозначных слов или фраз, если говорящий не поясняет их значение.

Семантические барьеры могут создавать коммуникативные проблемы для компаний, действующих на международном рынке. Особенно сильно у разных народов различаются восприятие (смысл) жестов и интонации, но даже слова могут переводиться не однозначно.

2. Невербальные барьеры – связаны с противоречием смысла, заложенного в произносимые слова и невербальных сигналов, сопровождающих процесс коммуникации. Хотя вербальные символы (слова) - основное средство кодирования идей, но мы также используем и невербальные символы для трансляции сообщений. При непосредственном устном общении невербальная передача происходит одновременно с вербальной и может усилить или изменить смысл слов. Обмен взглядами, выражение лица, поза, интонация – все это примеры невербальной коммуникации. Психологи утверждают, что вербальные средства общения базируются на нашем сознании, а невербальные, по большей части, управляются подсознанием. Именно поэтому, вербальные и невербальные символы нередко противоречат друг другу (в психологии, есть такое понятие «они неконгруэнтны», т.е. не соответствуют друг другу).

3. Фонетические барьеры – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (наличие дефектов речи, невнятная речь, речь-скороговорка и др.).

4. Стилистические барьеры – это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием. Стиль изложения информации может быть неуместным, слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям партнера. Неприятие могут вызывать и вредные вербальные привычки собеседника (использование в речи слов и звуков-паразитов: «это самое», «так сказать», «ну», «так», «как бы», «э-э», «м-м» и т.д.).

5. Логические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению. Каждый человек видит коммуникативную ситуацию по-своему, со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в разных ситуациях могут иметь совершенно иной смысл.

6. Коммуникативные перегрузки связаны с трудностью или невозможностью переработать и упорядочить большой объем информации.

В настоящее время появляется все больше и больше профессий, где человек вынужден перерабатывать очень большой объем поступающей информации. Часто такие люди не в состоянии эффективно реагировать на всю информацию, и вынуждены отсеивать менее значимую и оставлять только ту, которую считают важной. К сожалению, понимание важности информации для разных людей различно и не всегда верно.

Личностные барьеры

Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении. К личностным барьерам относят:

1. Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях. Они могут стать существенной помехой на пути эффективного обмена информацией. Например, меланхолику с повышенной тревожностью, трудно общаться с импульсивным и склонным к агрессии холериком. Человеку с мелочным и склонным характером сложно найти общее в разговоре с альтруистом.

2. Идеологические барьеры – барьеры, формирующиеся при наличии у партнеров различных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несоппадения социальных установок.

Воспитание личности во многом сводится к постепенному формированию готовности реагировать на что-либо должным образом, иными словами, к формированию установок, полезных для человека и для общества. Уже в раннем детстве родители сознательно или бессознательно формируют образцы поведения, установки: «Не плачь - ты мужчина», «Не пачтайся - ведь ты девочка» и др., так ребенок получает эталоны, установки «доброго - злого, красивого - безобразного, хорошего - плохого». И к тому возрасту, когда человек начинает себя осознавать, в его психике существует уже масса закрепившихся чувств, мнений, взглядов, установок, которые оказывают влияние и на усвоение новой информации, и на отношение к окружающему. Эти часто неосознаваемые установки действуют с огромной силой на человека, заставляя воспринимать и реагировать на мир в духе установок, усвоенных с детства.**3. Негативный прошлый опыт общения** с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание испытать негативные эмоции в процессе общения. Суть этого барьера отражена в пословице: «Обжегшись на молоке, дуешь на воду».

4. Барьеры предвзятости заключаются в том, что человек без видимых весомых причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

5. Барьеры отрицательной установки. Часто такие барьеры порождаются другими людьми. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вам мало что известно, поскольку нет опыта личного взаимодействия с ним.

На формирование отрицательной установки сильно влияют такие предвзятые закрепившиеся взгляды («все люди - эгоисты, все учителя - формалисты, все торговые работники - нечестные люди»), при этом данные установки будут мешать объективному пониманию поступков конкретных людей.

В беседе отрицательная установка может быть направлена на:

1) личность самого собеседника (если бы то же самое говорил кто-то другой, это бы воспринималось совсем иначе);

2) на суть беседы («не могу в это поверить», «так говорить недопустимо»);

3) на обстоятельства разговора («сейчас не время и здесь не место для подобных обсуждений»).

При наличии барьера отрицательной установки человек, вступая в коммуникацию, демонстрирует закрытость, настороженность, ждет негативных проявлений со стороны партнера, в каждой фразе собеседника ищет негативный завуалированный смысл.

6. Барьеры ожидания непонимания: человек перед коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер. Причем здесь нередко исходят из того, что партнер обязательно должен понять неверно. При этом начинают прогнозировать последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения.

7. Барьеры возраста возникают между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях. Молодые люди раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют их карьерному росту. Это проявление извечной проблемы «отцов и детей».

8. Барьеры недостаточного понимания важности общения возникают, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта. Например, один стремится к эффективному разговору, другой пытается уклониться от беседы, не давать ответы на вопросы. У первого это вызывает напряженность, недоверие, обиду.

Культурные барьеры

Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении. К ним относятся:

1. Национальные барьеры возникают между представителями двух разных культур и проявляются, например, в пунктуальности, в установлении дистанции между общающимися, в манере держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах.

2. Религиозные барьеры – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

3. Этические барьеры – результат несовпадения этических ценностей и норм собеседников. Например, один партнер следует в общении нормам морали, нравственности, порядочности, честности, а другой проявляет «нечистоплотность», лжет, манипулирует.

4. Эстетические барьеры – проявляются в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую.

О вкусах не спорят: из-за вкусов бранятся, скандалят и ругаются (Гилберт Честертон).

Организационные барьеры

Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления. Среди организационных коммуникативных барьеров выделяют:

1. Излишняя централизация в системе управления, которая приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.

2. Излишняя дифференциация подразделений, в результате которой сотрудники замыкаются в решении проблем собственного подразделения и обмен информацией между ними резко ограничивается. Это чревато узостью взглядов и несовершенством принимаемых решений. Часто излишняя дифференциация является причиной конфликтов между работниками различных структурных подразделений, т.к. они не видят общей цели и не могут наладить эффективное взаимодействие.

3. Неопределенность обязанностей и прав, которая приводит к ситуации, когда в организации никто ни за что не отвечает, а коммуникации становятся либо слишком формальными, либо конфликтными.

4. Нежелание делиться информацией. Обладание информацией – один из источников власти. Те, кто располагает эксклюзивной информацией, получают возможность использовать ее для влияния на других людей. Часто такие владельцы не хотят ею делиться, хранят ее, с тем чтобы применить в подходящий момент. Владеющие полной информацией могут передать лишь незначительную ее часть, использование которой не дает возможности принять оптимальное решение.

Социальные барьеры

Социальные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей:

1. Когнитивные барьеры возникают из-за разности знаний о предмете общения, различного уровня профессиональной компетенции; барьеры, вызванные неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.

2. Различия в статусе также может быть барьером на пути коммуникаций. Лицо более низкого уровня иерархии может воспринимать различия в статусе как угрозы, что мешает общению и даже прерывает его (человек боится высказать свое мнение, задать вопрос, не желая выглядеть некомпетентным).

3. Профессиональные барьеры могут возникнуть между представителями различных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях эти барьеры проявляются как подчеркивание значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач.

4. Барьеры образования – это барьеры информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающие из-за разности социального опыта партнеров, из-за различия уровней образования.

Физические барьеры

Физические барьеры – объективные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций:

1. Пространственные барьеры возникают в случае неудобного расположения мебели и оргтехники в помещениях, мешающих эффективному общению; нерационального расстояния между людьми во время коммуникаций; наличия множества отвлекающих деталей в интерьере (яркие картины, фотографии, элементы декора).

2. Временные барьеры обусловлены дефицитом времени, отведенного на общение. Стремление быстрее закончить разговор приводит к невнимательному слушанию, свертыванию обратной связи, невозможности эмпатии и глубокого понимания информации. К временным барьерам можно также отнести проблемы, которые возникают во время переговоров между партнерами, проживающими в разных часовых поясах (особенно если разница большая). В этом случае, если даже время коммуникации не ограничено, организм одного из партнеров часто борется со сном, что также не способствует сосредоточению на предмете разговора.

3. Технические барьеры вызваны временными трудностями коммуникации, связанными с неисправностью технических средств (компьютера, телефона, микрофона, помех во время селекторного совещания); а также отвлекающим шумом, временно заглушающим голос говорящего.

Многообразие коммуникативных барьеров свидетельствует, что практически каждый человек в тех или иных ситуациях делового разговора испытывает серьезные трудности. Универсальных рецептов преодоления коммуникативных барьеров не существует. Однако определенные советы по их преодолению в литературе представлены.