



Введение

Общение – это взаимодействие с целью обмена информации. Но в процессе общения мы передаем не информацию, а сообщение в форме символов: слов, жестов, интонации. Восприятие информации зависит от того, как понимает эти символы собеседник. В идеале оба собеседника придают словам одинаковое значение, но так бывает не всегда.

Барьеры взаимодействия

Мотивационный барьер возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт (развитие общего дела – немедленная прибыль).

Отдельная ситуация заключение сделки или делового соглашения, в которой каждый партнер преследует свои цели вступления в контакт. Чтобы никто из партнеров не чувствовал себя «обиженным» после заключения договора, нужно найти решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон. Такое решение находят путем переговоров.

Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти на компромисс, каждый решает сам. Но вот пытаться перевоспитывать или стыдить партнера не рекомендуется.

Барьер стилей общения. Как известно, у каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента человека, его характера, мировоззрения. Стиль общения формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии.

Содержание стиля общения составляют:

- преобладающий мотив общения (взаимодействие, самоутверждение, эмоциональная поддержка и т. д.);
- отношение к другим людям (мягкость, доброжелательность, терпимость или жесткость, рационализм, эгоцентризм и т. п.);

- отношение к себе (самолюбование, признание своих недостатков, отстаивание «чести мундира», навязывания своего мнения и т. п.);

- характер воздействия на людей (давление, принуждение, манипуляция, сотрудничество, личный пример, невмешательство).

Внешнее проявление стиля – это манера поведения и особенности речи, интенсивность и сам характер общения человека.

Если человек ориентирован на дело, он старается не терять зря времени, собран, организован, ценит в людях деловые качества. О таком говорят – деловой человек, у него деловой стиль. При этом в деловом общении можно выделить партнерский и непартнерский стили общения.

Партнерский стиль общения означает высокую степень сотрудничества в выработке общей порции по необходимому вопросу.

При непартнерском стиле общения человек невнимательно слушает или позволяет не слушать себя, игнорирует точку зрения собеседника или безоговорочно принимает ее, навязывает свое решение проблемы или просит совета, побуждает партнера к немедленным действиям или необдуманно поступает сам, словом, сотрудничества нет.

По степени и характеру вмешательства в деятельность и поведение другого человека можно выделить следующие стили общения:

- альтруистический – человек стремится делать приятное людям, помогает им в осуществлении их целей;
- манипулятивный – в общении используются средства воздействия, давления, принуждения;

миссионерский – партнер стремится сохранить дистанцию в общении, соблюдает невмешательство в дела суждения собеседника, воздействует личным примером.

Барьеры восприятия и понимания

Эстетический барьер – возникает в том случае, если партнер неопрятно, неряшливо одет, обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагает к беседе.

Социальное положение может препятствовать комфортному общению, особенно если один из них привык испытывать трепет перед начальством.

Барьер отрицательных эмоций возникает в общении с расстроенным человеком.

Состояние здоровья человека, физическое или духовное, также влияет на то, как он общается и у людей, страдающих различными неврозами, повышенным давлением, гастритом, переживающих личные потрясения или депрессию, может служить препятствием к продуктивному общению.

Психологическая защита, выстраиваемая вашим партнером, — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый коллега или другой, колючий, как еж, нуждается не в осуждении, а в понимании, внутреннем сочувствии?

Барьер установки. Ваш деловой партнер может обладать негативной установкой по отношению к фирме или организации, представителем которой вы являетесь. Поэтому лучше идти на деловую встречу после рекомендации авторитетного лица.

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. А потом возмущаемся: «Я бы так никогда не поступил!». В том-то и дело. Я! А он ведь другой.

Коммуникативные барьеры

Некомпетентность одного из партнеров вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени.

Неумение партнера ясно и последовательно выражать свои мысли весьма мешает общению.

Плохая техника речи партнера, невнятная речь, скороговорка, очень тихий или, наоборот, пронзительный голос способны вывести из себя кого угодно.

Неумение слушать проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова. Компенсировать неумение партнера слушать можно только своим искусством говорить.

Барьер модальности. Незнание того, что у каждого человека есть свой приоритетный канал восприятия.

Первый: «Представьте себе...»

Второй: «Послушайте меня...»

Барьер характера тоже создает сложности в общении. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.

Заключение

Итак, чтобы преодолевать барьеры в общении нужно:

1. Уважать собеседника, каким бы он не был.
2. Стараться понять, чем вызвано поведение человека, которое нам неприятно.
3. Иметь чувство собственного достоинства.
4. Уметь контролировать себя в общении.
5. Так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.