

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Коммуникационные барьеры - препятствия, вызванные естественными, социальными и психическими факторами, возникающими в процессе общения. В современном мире в процессе человеческого взаимодействия в разных сферах деятельности, возникают трудности или барьеры общения.

Коммуникационные барьеры могут вызвать конфликт в общении между деловыми партнерами.

В основе любого конфликта лежат такие барьеры, которые включают в себя спорные моменты деловых партнеров по любому поводу, а также их интересы. Для разрешения конфликта необходимо преодолеть эти барьеры. Преодоление барьеров - это способ эффективного общения, установления отношений между людьми. Чтобы правильно преодолеть коммуникационные барьеры и предотвратить возникновение барьеров, специалист в области PR должен обладать знаниями и навыками в общении, знать методы общения и способы преодоления барьеров.

Я выбрал тему курсовой работы «Барьеры на пути эффективных коммуникаций», потому что мне хотелось узнать, с какими трудностями мы сталкиваемся в процессе коммуникаций.

Каждый сотрудник участвует ежедневно в процессе обмена информации в организации, и эффективность коммуникационного процесса влияет на успешность бизнеса в целом. Если нарушается процесс обмена информацией в организации, то сразу наступает рассогласование коллективных действий, а следовательно снижается эффективность ведущихся работ. Поэтому тема данной курсовой работы является актуальной

Цель моей курсовой работы - проанализировать как коммуникационные барьеры, так и межличностные, охарактеризовать и проанализировать методы и средства преодоления барьеров в коммуникациях.

Для достижения цели были выполнены следующие задачи:

- раскрыть понятие барьера;
- раскрыть представление о барьерах массовой коммуникации;
- раскрыть представление о барьерах межличностного общения;
- рассмотреть различные пути преодоления коммуникационных барьеров;
- рассмотреть методы и средства преодоления барьеров в коммуникациях;
- проанализировать вышеизложенное;

При написании курсовой работы я использовал научную, учебную литературу.

С целью написания работы были изучены труды отечественных и зарубежных авторов: Мескона М, Абчук В.А., Басовского Л.Е. и других. Для правильного обозначения многих понятий я использовал словарь «Основы теории коммуникации».

1 БАРЬЕРЫ: ПОНЯТИЕ И КЛАССИФИКАЦИЯ

1.1 Понятие барьера

Какова наша жизнь? Он состоит из процесса преодоления непрерывной цепи барьеров - физической, духовной, социальной, стоимостной, информационной и т. д. - для удовлетворения наших потребностей. Их много, и концепция каждого из них, соответственно, различна. Первый глубоко осознал огромный потенциал концепции «барьера» З. Фрейд. Он является основателем самого мощного и влиятельного направления в мире психологической науки. В России одна из первых творческих роли барьеров была открыта учеными в области научного творчества. Оказалось, что каждому открытию предшествует появление определенного когнитивного барьера. Это явление было обнаружено Б.М. Кедровым и названо «барьер». Открытие осуществляется как процесс его преодоления. Теперь наука не может обойтись без понятия «барьер». Итак, что такое барьер? Обычно барьеры рассматриваются в повседневном смысле как нечто нежелательное, то что создает помеху. В нашем понимании барьер является универсальным и постоянным атрибутом жизни, его обязательным и необходимым компаньоном. Барьеры

существуют везде, где взаимодействуют силы, движения, не зависящие от их характера. Трудно переоценить роль барьеров в общественной жизни. Они стабилизируют и регулируют жизнедеятельность народов и государств, принимают форму различных запретов, норм, законов, обычаев, традиций и т. д. Без них общество не может существовать.

Барьер как элемент системы.

Барьеры всегда являются частью системы. Любая полная система, состоящая из элементов, должна существовать до барьеров, препятствующих ее распаду. Без барьеров не может быть кусков субстанции, без них не было бы вселенной, людей, состояний. Под их влиянием существуют и организуются системы разных модальностей. И человек перестал быть дикарем, когда нашел моральный барьер - совесть, которая составляет духовное ядро цивилизованного общества. Барьер представляет собой определенное соотношение элементов, влияющих на систему. Специфика этого эффекта заключается в торможении, сопротивлении, противодействии, блокировании, лишении и т. д. Понятие «барьер» может быть определено как взаимосвязь между элементами системы, которая ограничивает свободу одного из них.

По отношению к другим элементам барьер выполняет следующие основные функции:

- стабилизация: барьер останавливает движение;
- коррекция: после столкновения с препятствием движение меняет направление
- энергия: энергия движения накапливается под воздействием барьера;
- дозировка: барьеры дозируют движения;
- торможение: барьер замедляет движение;
- депривация: барьер ослабляет функциональность.

Роль барьера в жизни природы столь же велика, как и в жизни общества и личности. Барьеры в жизни индивидуума. В отношении человека в качестве барьеров действуют различные факторы: закрытая дверь, лестничные ступени, которые необходимо преодолеть, отсутствие необходимой информации, отсутствие самоконтроля, усталости, пространства и времени и т. д. Барьер - психологический феномен, отражающий свойства объекта для ограничения проявлений

человеческой деятельности, вмешиваться в удовлетворение его потребностей. Барьер является субъективно-объективной категорией. Что является непреодолимым препятствием для слабых, не для сильных. Существуют внешние и внутренние барьеры. Таким образом, поднимая тяжелую нагрузку, человек испытывает внутреннюю трудность. Внешние барьеры связаны с внутренними, они их производят. Такие барьеры сопровождаются эмоциональным стрессом, горем, раздражением и т. д.

Барьеры для деятельности.

Важную роль в структуре деятельности играют барьеры. Именно барьеры дают толчок движению деятельности, определяют содержание и изменение его фаз. Итак, рассмотрим четыре фазы структуры деятельности.

1-я фаза – приблизительная. Под влиянием информационных барьеров, развиваются ценностные отношения, способность ориентироваться в новых ситуациях, преследовать выбор целей, принимая во внимание внешние и внутренние условия.

2-я фаза – программирование. Структурный и информационный барьер выступает в качестве препятствия. Эта фаза учит вас планировать формулировку и решение проектных задач в своей деятельности.

3-фаза – реализация программы. Объектно-конверсионный барьер выступает в качестве препятствия. Под воздействием барьера развивается мастерство исполнения. Фаза продиктована барьером несоответствия. Фаза прививает навыки самоконтроля. Достигнутое теряет свое очарование, что стимулирует постановку новых, высоких целей. Отсюда и полициклическая активность. Как мы видим, барьеры играют решающую роль в этой деятельности. Деятельность не только развивается, но и развивается.

Анализируя все вышесказанное, вы, наконец, можете дать понятие барьера. Барьер представляет собой широкую концепцию, которая объединяет механизмы разных психических структур, открывающие новые возможности для развития.

1.2 Барьеры массовой коммуникации

Коммуникативный барьер обычно понимается как все, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует его. В качестве основы для

классификации коммуникативных барьеров целесообразно выделять окружающую среду (внешние условия) коммуникации, технические средства коммуникации и самого человека как главного характера любого коммуникативного акта.

Существует четыре класса барьеров:

1. Барьеры из-за факторов окружающей среды. Они включают в себя характеристики внешней физической среды, создающие неудобные условия для передачи и восприятия информации:

- акустический шум - шум внутри или снаружи окна, ремонтные работы, телефонные звонки и т. д.;
- отвлекающая среда - все это может отвлечь внимание собеседников (яркий или тусклый свет и т. д.);
- температурные условия - слишком холодные или горячие в помещении;
- погодные условия - дождь, ветер, давление и т. д.

Каждый из этих факторов может повлиять на эффективность коммуникации из-за его влияния на индивидуальные психофизиологические характеристики коммуникаторов.

2. Технические барьеры. Технический барьер заключается в том, что определенные явления мешают нам находить и получать необходимую информацию. Технические барьеры включают «шум» и «шум». Понятие «шум» связано с технологическими проблемами и означает нарушения, которые не являются частью сообщения, переданного источником. Источник шума имеет возможность уничтожать информацию, тем самым увеличивая степень неопределенности приемника. Можно выделить такие технические барьеры коммуникации, которые обусловлены человеческим фактором: неправильное использование коммуникационных технологий; неправильный выбор технических средств передачи сообщения. На первый взгляд может показаться, что в мире современных технологий решаются коммуникативные проблемы. Но большинство коммуникационных барьеров являются антропогенными.

3. Человеческие барьеры Человеческие барьеры можно разделить на межъязыковые, социальные, психологические, психофизиологические, социокультурные барьеры общения. Рассмотрим каждый барьер в деталях.

1) Межъязыковые барьеры. Коммуникационные участники говорят на разных языках и не могут найти общий язык в общении.

2) Социальные барьеры. Барьер связан с различными позициями в обществе и разных социальных группах. Социальный барьер разделен на барьеры:

- барьер различного уровня жизни;
- Барьер национальных культур;
- Барьер лжи и обмана.

3) Психологические барьеры. В качестве психологических барьеров могут действовать некоторые психические состояния (безразличие, безразличие, апатия и даже депрессия) и психические свойства личности (изоляция, застенчивость, застенчивость).

Психологические барьеры имеют две основные функции:

- Функция психологической непроходимости;
- Функция психологической защиты.

4) Психофизические барьеры. Такие барьеры могут возникать из-за психофизических расстройств (заикание, картавость, потеря голоса, глухота).

5) Социокультурные барьеры. Люди являются представителями определенных социальных качеств. Это представители определенной нации, социальной группы. Все это создает социокультурные барьеры.

4. Коммуникационные барьеры. Барьер коммуникации также можно разделить на барьеры:

1) Семантический барьер. В сообщении используются многозначные слова.

2) Фонетический барьер. В сообщении используется быстрая, невыразительная или медленная речь; акценты (звуки-паразиты)

3) Стилистический барьер. Стил сообщения не соответствует ситуации существования.

4) Логический барьер. Внутри сообщения, сложная логика рассуждений.

5) Профессиональное отклонение.

6) Нестандартные участники сообщения. Объект сообщения не соответствует открытию привлекательности.

7) Инерция бездействия. Когда сообщение сталкивается с другими проблемами, яркость и значимость в сообщении не настолько сильны, чтобы отвлечь его. Практически для всех людей важно иметь возможность общаться таким образом, чтобы их правильно понимали, чтобы их слова не попадали в стену непонимания, чтобы их слышали и слышали. Для многих людей способность «передавать» свои мнения, их знания партнеру является частью профессии, поэтому они должны уделять первоочередное внимание проблеме коммуникативных барьеров и совершенствовать практические навыки для их преодоления.

1.3 Барьеры межличностной коммуникации

Среди барьеров межличностного общения: барьер отрицательных эмоций, плохое настроение, восприятие, речь, отношения, первое впечатление и барьер взаимопонимания. Давайте рассмотрим более подробно каждый тип межличностных коммуникационных барьеров.

1) Барьер отрицательных эмоций. Эмоции - это субъективные реакции человека на воздействие внешних и внутренних раздражителей. Они проявляются в чувствах удовольствия и неудовольствия, радости и страха и т. д. Основной причиной негативных эмоций является чувство неудовлетворенности, межличностные конфликты и стресс.

Барьер отрицательных эмоций можно разделить на несколько барьеров.

- Коммуникационный барьер. Это происходит на основе страдания или даже печали. Барьер связи вызывает искаженный взгляд на реальность и неправильные оценки. Очень часто это выражается в агрессивности или в попытке избежать общения, оставаясь в покое. Трудно преодолеть барьер общения, вызванный интенсивным раздражением и гневом. Эти эмоции могут быть результатом лишения удовольствия, оскорбления, принуждения, побуждения к совершению нежелательного действия.

- Препятствие страха, стыда и вины. Все эти комплексы негативных эмоций являются плохими переменными разговора. Перевозчики таких качеств должны

быть скорее объектами психиатра и психотерапевта, а не субъектами делового общения.

2) Барьер плохого настроения Люди становятся испорченными по множеству причин: плохой погодой и здоровьем, безнадежностью и невыполненными надеждами, черствостью других и их собственной бессердечностью. Плохое настроение можно отнести к низкой культуре жизни, к ее плохой организации. Человек с плохим настроением - плохой работник и еще худший партнер в общении. Одним из основных источников негативных эмоций являются межличностные столкновения. Ссора, конфликт вызывают негативные эмоции у всех. Чтобы предотвратить это, самые разумные откажутся от разговора, предложите переместить его в другое время.

3) Препятствующий восприятию Каждый хочет быть понятым. Но не все в этом начинании делают все необходимое, чтобы понять смысл его речи, желание быть ясным, цели оправданы. В общении в возникающем недоразумении чаще всего обвиняют обе стороны. Чтобы достичь максимального эффекта коммуникации, необходимо дать отчет о том, что существуют барьеры речи, отношения, впечатления.

4) Речевой барьер Эмоциональное состояние человека существенно влияет на его речь. Чем больше человек овладел навыками общения и публичных выступлений, тем лучше он контролирует свои эмоции. В разговоре с собеседником сразу его догадывается его эмоциональный дух. Тип высшей нервной деятельности играет значительную роль в том, как эмоции влияют на речь. Слабая нервная система затрудняет четкое изложение материала, логику рассуждений. Чрезмерное торможение не позволяет вам гибко реагировать на внезапные трудности, возникающие при общении. Чрезмерная возбудимость способствует спешке: слово опережает мысль. Чем меньше человек имеет свои эмоции, тем чаще он занимается непониманием, конфликтами, часто попадает в смешные ситуации.

5) Установочный барьер Положение человека в общении в значительной степени предопределено его жизненным опытом. Часто, не начиная разговор, человек убежден в том, что в разговоре не тот человек. В основе этого разговора лежит установка, то есть оценка или стереотип, сформированный в человеке. Психологи говорят, что у каждого человека есть инсталляция. Его формирование происходит независимо от сознания. Один бессознательно несимпатичен для толстых людей, а другой тонкий не заслуживает доверия. Установка облегчает адаптацию к различным жизненным обстоятельствам. После его разработки это собственный

масштаб ценностей. У разных людей разные взгляды. Люди с мобильной установкой, ищут активность. Сторонники статических установок трудно адаптируются, не интегрируют. Настройки создают впечатление в сообщении, что у человека нет собственного мнения, а стабильные установки указывают на то, что его собственные принципы более важны для собеседника, чем любая реальность.

6) Первый след отпечатка Связь ведет к контакту с новыми людьми. И хотя они говорят, что первое впечатление часто ближе к истине, тем не менее, это часто ошибочно. «Не судите, так что вы не будете судимы ...» - говорится в Евангелии, и это абсолютная истина. Прежде чем судить, вам нужно внимательно присмотреться, слушать, ценить ... Впечатление, которое человек делает на своем партнере в общении, имеет большое значение. Его манеры в общении раскрывают его статус воспитания, статуса, культуры, а иногда и его профессии. Следовательно, первое впечатление от человека может многое сказать. И если отрицательное первое впечатление на все эти характеристики передается теме обсуждения, тем самым формируя барьер первого впечатления.

7) Барьер взаимопонимания. Основной проблемой общения является отсутствие взаимопонимания. Выделим несколько основных принципов взаимопонимания в общении.

- Знание профессионального языка. Принцип предполагает использование профессионального словаря для описания и объяснения возникающих ситуаций.
- Уровень взаимопонимания напрямую связан с уровнем интеллектуального развития коммуникатора и получателя. Принцип консервативный. Отсутствие взаимопонимания при условии существенного различия в уровне интеллектуального развития собеседников не только затрудняет общение, но и делает невозможным достижение конструктивного результата.
- Уровень взаимопонимания определяется полнотой информации. Полная информация может быть дополнена полнотой изложения материала, фактов, а также открытым способом представления собственной позиции.
- Основой влияния взаимопонимания является согласованность представления и последовательность обоснования. Понимание того, что собеседник хочет доказать, следует из того, насколько последовательно и подробно он излагает свою позицию. С этим вы можете согласиться или не согласиться, но эта позиция понятна.

- Концентрация внимания. Чтобы понять, вам нужно не только слушать, но и слышать, что говорит собеседник. Преодоление барьеров для межличностного общения.

В отечественной научной литературе понятие проблемы преодоления барьеров в речи связано с именем ученого Б. Ф. Пистона. Давайте рассмотрим пути их преодоления.

1) Способы преодоления барьеров отрицательных эмоций.

- Коммуникационный барьер. Разумный способ поведения для преодоления барьеров общения, возникающих на основе негативных эмоций (гнев, пыл и т. д.), которые могут быть предложены всем без исключения, не существует, поскольку люди имеют значительную наследственную и социальную обусловленные колебаниями их степени выраженности и контроля. В процессе общения, мотивированного гнева, пыла, эмоционального потенциала, энергии и мужества, решительность человека может многократно размножаться. В этой ситуации человек склонен к резким словам и агрессивным действиям. Партнер становится объектом, к которому наливается весь гнев. Деловое общение с сердитым или сердитым человеком неэффективно, а в некоторых случаях невозможно. Поэтому выход из этой ситуации - это не демонстрация слабости, а, напротив, мужество или даже великодушие.

- Плохое настроение. Преодоление эмоций, связанных с плохим настроением, ставит вопрос о том, следует ли вести диалог с человеком, перегруженным отрицательным зарядом. В этой ситуации есть факт, что один из партнеров знает об их состоянии или о партнере. Поскольку плохое настроение часто передается собеседнику, ожидать соглашения, взаимопонимание невозможно. Поэтому выход из этой ситуации - это перенос разговора или полное отключение.

- Первый слепочный барьер. Преодоление барьера первого впечатления имеет двойной характер. Это включает в себя такие компоненты, как способ одевания, способ выражения своих мыслей, способность поддерживать позу, невербальные проявления. Чтобы процесс коммуникации был эффективным, партнеры по коммуникации должны знать, что внешний вид не играет важной роли. Важно иметь возможность правильно выражать свои мысли.

2) Способы преодоления барьеров в речи

- Логический барьер. Чтобы преодолеть барьер речи, стоит обратить внимание на логический барьер. Логический барьер можно преодолеть только путем: «перехода от партнера», пытаясь понять, как он построил свои выводы.
- Стилистический барьер. Чтобы преодолеть стилистический барьер, основаны на двух методах структурирования информации:
 - Правило кадра. Суть в том, что начало и конец беседы должны быть явно ограничены. В начале любого разговора уточняются цели и намерения, ожидания и результаты. И, в конце концов, как правило, подводя итоги, сделаны выводы. Это способствует лучшему восприятию информации, потому что существует психологическое явление, которое используют многие ораторы: люди лучше запоминают начало и конец информации. Начало информации способствует появлению симпатии, и конец остается в памяти. Мы можем сказать, что начало и конец спектакля чаще всего запоминают зрители. В повседневной жизни правило кадра часто нарушается. Часто, начиная разговор о проблеме, партнеры забывают о ней и заканчивают разговор по другой причине. Такой разговор становится излишним. Неясно, к какому выводу пришел, и главное - снова вернуться к этой проблеме.
 - Цепочка правил. Правило цепочки определяет структуру информации как «изнутри». Поэтому информация, необходимая для анализа проблемы, связана по цепочке по некоторым критериям. Способы подключения информационных цепей могут быть разными: это «в первую очередь», «во-вторых» и т. Д.; информация может быть оценена. Связь также может быть построена в логических цепочках. Например, «если это так, то так оно и есть». Использование правила цепи облегчает для партнера понимание информации.
- Семантический барьер Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности мышления партнера, то есть понять его словарный запас, в каком смысле используется тот или иной смысл слова.
- Фонетический барьер. Чтобы преодолеть барьер, нужно больше работать над собой, развивать акцент, учиться говорить четко и достаточно громко. Пути преодоления всех барьеров препятствуют личному росту. К факторам личностного роста относятся: амбиции, стремление к высокому статусу, ответственность перед другими. А также можно включать такие факторы, как отсутствие уверенности в себе, отсутствие необходимых навыков и т. д.

2. Характеристика методов и средств преодоления барьеров в коммуникациях

2.1 Правила и принципы построения эффективной коммуникации

Все «барьеры» и ошибки — негативные факторы, мешающие реализации функции коммуникации, для повышения эффективности которой необходимо их преодоление.

Существуют общие правила и принципы построения эффективных коммуникаций.

Наиболее общее правило — не приступать к передаче идеи до тех пор, пока она не станет до конца понятна самому себе.

- Правило «постоянной готовности к непониманию» и допущения за исполнителями «права на непонимание». Руководитель часто заблуждается, считая, что его нельзя не понять. Однако многообразие «барьеров» часто приводит к неполному и неточному пониманию.
- Правило конкретности. Не следует употреблять двусмысленные, расплывчатые выражения и слова, перегружать сообщения профессионализмами.
- Правило контроля за невербальными сигналами. Необходим контроль за мимикой, жестами, интонацией, позой.
- Правило адресата. Надо стараться говорить на языке собеседника, учитывая его уровень — жизненный, профессиональный, культурно-образовательный.
- Правило «собственной неправоты». Необходимо допускать ошибочность личной точки зрения.
- Правило «места и времени». Эффективность руководящих распоряжений возрастает при их своевременности и выборе наиболее благоприятной обстановки, в которой они реализуются.
- Правило активного и конструктивного слушания, правило обратной связи. Существует ряд принципов обеспечения эффективной обратной связи, являющихся конкретными средствами реализации коммуникативной функции.

Эффективная обратная связь:

- должна быть направлена на изучение действий членов организации;
- конструктивна, и благодаря ей получателю сообщаются полезные для него идеи;
- обнаруживает тенденцию к специфичности, точно устанавливая, в чем неполадки и что конкретно должно быть сделано для их устранения;
- носит незамедлительный характер;
- полезна члену организации в той мере, в какой она предоставляет ему способы улучшения работы;
- характеризуется своевременностью поступления к работнику, давая ему возможность внести улучшения в свои действия;
- для того чтобы обратная связь была эффективной, члены организации должны проявлять желание и готовность принять ее;
- должна быть четко выражена таким образом, чтобы стать понятной получателю;
- должна быть надежной.

Также в теории управления существуют три наиболее общих принципа эффективной коммуникации: ясности, целостности и стратегического использования неформальной организации.

Соблюдение этих правил и принципов способствует реализации функции коммуникации в управленческой деятельности, определяет ее содержание и специфику.

2.2 Методы и средства преодоления коммуникационных барьеров

Практически для всех людей важно уметь общаться таким образом, чтобы их правильно понимали, чтобы их слушали и слышали. Поэтому, важно знать способы преодоления барьеров.

Преодоление избегания. Борьба с этим видом барьеров включает в себя управление вниманием партнера, аудитории, собственным вниманием.

Привлечение внимания. Психологические исследования показывают, что внимание может привлекаться внешними и внутренними факторами. Внешние - это новизна

(неожиданность), интенсивность и физические характеристики сигнала, внутренние - это те, которые определяются актуальностью, значимостью, важностью сигнала для человека в зависимости от его намерений и целей в данный момент.

Поддерживание внимания. Умение поддерживать внимание связано с осознанием тех же факторов, которые используются при привлечении внимания, но на этот раз - это борьба с тем, чтобы внимание другого отвлекалось какими-то "чужими", не от нас исходящими стимулами.

Внимание слушающего может быть отвлечено любым посторонним по отношению к данному взаимодействию стимулом - громким стуком в дверь, собственными размышлениями не по теме и т.д. Первая группа приемов поддержания внимания в сущности сводится к тому, чтобы по возможности исключить все посторонние воздействия, максимально "изолироваться" от них. Еще одна группа приемов поддержания внимания - постоянное изменение характеристик голоса и речи, чтобы избежать монотонности.

Управление вниманием в общении - важная задача не только для говорящего, но и для слушающего.

Использование феномена авторитета. По критерию авторитетности человек решает вопрос о доверии к собеседнику. Если он признается неавторитетным, его воздействие не будет иметь успеха, если же авторитет есть - тогда коммуникация будет эффективной.

Преодоление фонетического барьера. Вряд ли кого-нибудь удивит совет: для того чтобы быть правильно понятым, надо говорить внятно, разборчиво, достаточно громко, избегать скороговорки и т.д. Для каждого вполне ясно, что выполнение такого рода условий улучшает "проходимость" информации, оптимизирует коммуникацию. Кроме того, для преодоления фонетического барьера необычайно важна обратная связь. В конкретном общении оптимальную скорость речи или дикцию можно установить по ходу дела, опираясь на реакцию слушателя.

Преодоление семантического барьера. Семантический барьер является следствием несовпадения тезаурусов людей. В силу того, что каждый человек имеет неповторимый индивидуальный опыт, он имеет и неповторимый тезаурус. Что же позволяет преодолеть этот барьер? Это возможно при более полном представлении о тезаурусе партнера. В сущности, в этом нет ничего невозможного - мы постоянно учитываем тезаурус партнера в общении, хотя и делаем это

непроизвольно. Многочисленные ошибки в коммуникации связаны именно с недооценкой разности тезаурусов. Мы постоянно недооцениваем разность тезаурусов, исходя из убеждения "все всё понимают как я". Между тем правильно как раз обратное "все всё понимают по-своему".

Преодоление стилистического барьера. Для преодоления стилистического барьера необходимо уметь правильно структурировать передаваемую информацию, которая будет легче пониматься, лучше запоминаться. Преодоление логического барьера. Логика, как известно, бывает разная, значит, при построении воздействия важно учесть и любимую логику партнера.

Преодоление логического барьера связано со знанием эффективности разных аргументов и способов аргументации. Выделяется два основных способа построения аргументации: восходящая и нисходящий. Восходящая аргументация - это такое построение последовательности аргументов, при котором их сила возрастает от начала к концу сообщения. При нисходящей аргументации, наоборот, сила аргументов убывает к концу сообщения. Необходимо подчеркнуть, что понятие "сила аргумента" - субъективное, определяющееся субъективной значимостью аргументов для данного человека или группы людей, что еще раз подтверждает роль именно непонимания - в данном случае логического. Вывод: для того, чтобы быть понятым собеседником, надо по возможности учитывать логику партнера. Для этого необходимо примерно представлять себе позиции, а также индивидуальные и социально - ролевые особенности, так как приемлемость или неприемлемость той или иной логики для партнера.

Пожалуй, наиболее важным индивидуальным коммуникативным навыком является умение слушать. Слушать активно — значит задавать вопросы, проявлять интерес и время от времени перефразировать то, что сказал собеседник, дабы убедиться, что вы правильно его поняли. Слушать активно — значит, обеспечивать обратную связь с отправителем сообщения.

Во-вторых, для передачи собственных сообщений необходимо выбирать подходящие каналы. Сложное сообщение требует использования емкого коммуникативного канала (телефон, личная беседа), рутинные послания и данные могут передаваться в виде записок, писем или по электронной почте.

В-третьих, и отправитель, и получатель должны стараться понять точку зрения другой стороны. При получении информации менеджеры должны проявлять особое внимание, что позволит им распознать наличие у собеседника каких-либо

предубеждений, уточнить то, что было понято неправильно, скорректировать собственное сообщение. Когда мы правильно оцениваем взгляды собеседников, мы более точно истолковываем семантический смысл передаваемых слов, ощущений и вообще относимся к ним более объективно.

И, наконец, управление, основанное на выходах в народ. Менеджер должен периодически покидать свой офис и самостоятельно проверять состояние коммуникативных каналов в фирме. Когда менеджер видит все своими глазами, встречается с людьми, он получает гораздо более полное представление об организации, получает возможность напрямую донести до сотрудников важные идеи и ценности.

Атмосфера доверия и открытости в организации побуждает сотрудников к честному общению друг с другом, когда сотрудники безбоязненно передают наверх как хорошие, так и плохие новости. Для создания такой атмосферы необходимы усилия по развитию межличностных качеств работников.

Во-вторых, менеджеры обязаны разработать и использовать формальные каналы коммуникации, причем во всех направлениях.

В-третьих, менеджеры должны стимулировать одновременное использование нескольких каналов коммуникации, формальных и неформальных. К числу таких множественных каналов относятся письменные директивы, дискуссии лицом к лицу, «выходы в народ» и «виноградная лоза».

В-четвертых, структура организации должна соответствовать потребностям в коммуникациях. Если в организации существует дефицит горизонтальных каналов коммуникаций, в ней могут быть созданы подобные команды, другие группы «быстрого реагирования», введены должности менеджеров-интеграторов, матричные структуры. Организационная структура, помимо всего прочего, должна отражать и потребности в информации. Если отдел или команда выполняют сложные нестандартные задачи, необходима децентрализация структур, что позволяет интенсифицировать дискуссии и вовлечь сотрудников в процесс управления

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, обобщая все выше сказанное, можно выделить следующие моменты:

Осуществление коммуникаций — это связующий процесс, необходимый для любого важного управленческого действия. В ходе коммуникации могут возникать различные барьеры. Это помехи и препятствия, которые искажают исходный смысл сообщения, мешают конструктивному и грамотному диалогу.

Существуют два основных вида барьера - объективные и субъективные. Физический шум, плохая телефонная связь, медленный интернет при online-конференции - все это относится к независимым от субъектов общения объективным барьерам. Субъективные барьеры разнообразнее. Можно выделить такие виды субъективных барьеров как: семантический, барьер восприятия, некорректная обратная связь, неумение слушать и другие.

Если говорить про бизнес-коммуникацию или организационную коммуникацию, то тут можно выделить следующие виды барьеров: искажение сообщений, информационные перегрузки, неудовлетворительная структура организации.

Эффективной можно назвать ту коммуникацию, при которой влияние барьеров снижено по минимуму. Преодоление коммуникационных барьеров осуществляется различными способами, такими как: устранение всех объективных барьеров, использование максимально понятной собеседнику лексики, избегание сложной или профессиональной терминологии, формулирование сообщения максимально четко и ясно, определите успешности контекста конкретной коммуникационной ситуации, регулярная обратная связь.

Таким образом, барьеры в коммуникациях неизбежно ведут к неэффективному управлению организацией и мешают работе менеджера, если вовремя не принимаются меры по их устранению.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абчук В.А. Менеджмент. – Санкт-Петербург: «Союз», 2012.
2. Авдеева Л.И. Менеджмент организаций: теория и практика. – Донецк: «ДонНУ», 2012.
3. Басовский Л.Е. Менеджмент – Москва: «ИНФРА-М», 2013.
4. Виханский О.С., Наумов А.Н. Менеджмент. – Москва: «Экономист», 2016.

5. Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н., Шестопал Н.Ю. Менеджмент. - Москва: «ИНФРА-М», 2012.
6. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. - Санкт-Петербург: «Союз», 2015.
7. Каймакова М.В. Коммуникации в организации. - Ульяновск, 2008.
8. Лукичева Л. И. Управление персоналом - Москва.: «Омега», 2014.
9. Мескон М. Основы менеджмента. - Москва: «Дело», 2007.
10. Пустоветова И.К. Менеджмент. - Омск, 2012.
11. Ревская Н.Е. Психология менеджмента - Санкт-Петербург: «Альфа», 2011.
12. Цыренова А.А. Менеджмент. - Улан-Удэ: «ВГТУ», 2016.
13. www.aup.ru
14. www.dic.academic.ru
15. www.elitarium.ru
16. www.fooder.ru
17. www.management.ru
18. www.psyznaiyka.net
19. www.twirpx.ru
20. www.voluntary.ru

Приложение А

Принципы эффективности коммуникации

- Правдивость
 - Контекст
 - Содержание
 - Ясность
 - Непрерывность
 - Каналы
 - Готовность аудитории
- Действие и коммуникация ни в коем случае не являются самоцелью для процесса публичных отношений.

Приложение Б

Коммуникационный барьер	Причины	Примеры
Различия в восприятии	Люди интерпретируют информацию на основании своего опыта, положения в организационной иерархии и т.д.	<ul style="list-style-type: none"> • Конфликт между начальником цеха и инженерным отделом по поводу причин выхода из строя оборудования • Аттестационная оценка сотрудника и его руководителя
Семантика	Использование специального жаргона или диалекта	<ul style="list-style-type: none"> • Переписка между отделом продаж и конструкторским бюро • Совещание-встреча финансового директора с начальниками цехов
Субъективная оценка	Оценка отправителя получателем на основании прошлого опыта	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие прогресса в реализации проекта из-за неэффективной коммуникации между его руководителем и группой сотрудников, считающей его некомпетентным
Навыки коммуникации	Отсутствие специального обучения	<ul style="list-style-type: none"> • Неспособность директора филиала подготовить аналитический отчет • Невладение компьютером представителя по продажам
Коммуникационный барьер	Причины	Примеры
Культурные различия	Различия в ценностях, традициях, воспитании	<ul style="list-style-type: none"> • Конфликт между американским руководителем и французским подчиненным, опоздавшим на 10 минут на совещание