



## Модуль 2

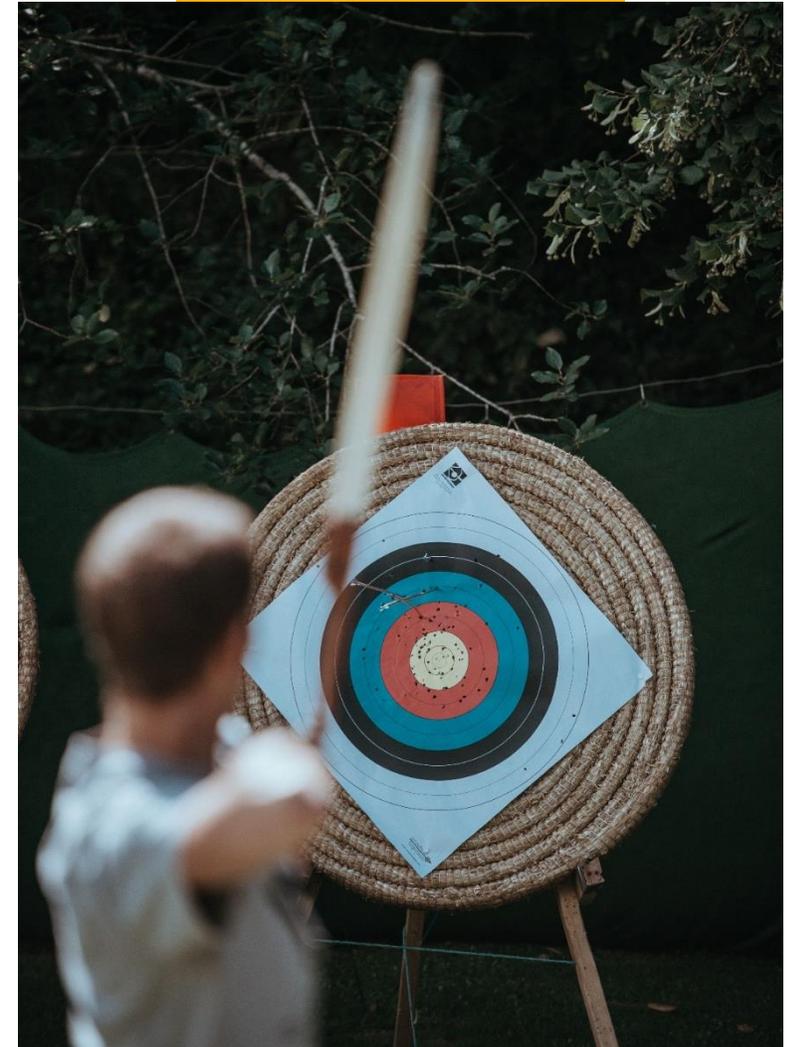
---

# Барьеры коммуникации и способы их преодоления

# ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Из первого модуля мы узнали, что перед отправкой сообщения важно четко осознать желаемый результат. Ясная цель поможет определить подходящий способ коммуникации и оценить ее успешность.

Коммуникация считается эффективной, если отправитель достигает поставленной цели.

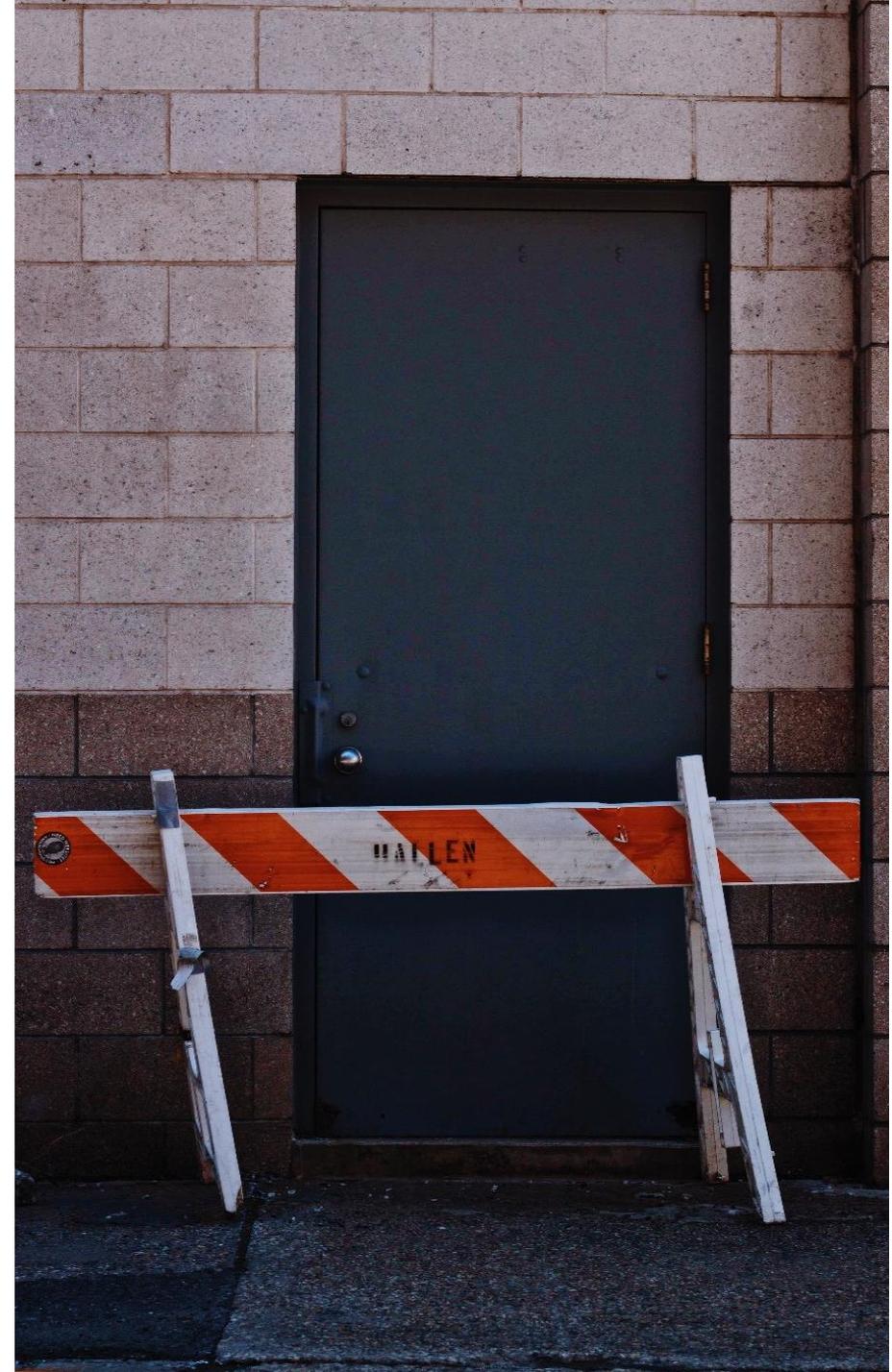


# БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ

На пути успешного общения могут возникать препятствия. Это и разный жизненный опыт собеседников, и неодинаковое понимание слов, и предвзятое отношение друг к другу или к предмету обсуждения.

Иногда сама обстановка, в которой происходит коммуникация, не подходит для обмена информацией. Например, когда мы пытаемся разговаривать в шумном месте.

*На следующих слайдах мы подробно разберем распространенные проблемы в общении и предложим способы их решения.*





## БАРЬЕР ОПЫТА

Возникает из-за того, что у людей неодинаковый жизненный опыт. Поэтому даже к одному и тому же явлению они могут отнестись по-разному.

Этот барьер чувствуется особенно сильно, когда опыт собеседника противоположен вашему, и это мешает прийти к согласию.



## Пример:

Вы обсуждаете с коллегой ресторан, в котором побывали оба, но в разное время. Вам заведение понравилось, а знакомому нет. Теперь вы не можете договориться идти ли в него еще раз. В чем может быть проблема?

Причина разногласий может быть в том, что вас хорошо обслужили в заведении, а товарищу попался грубый официант, который испортил все впечатление. Разный опыт влияет на ваше общение.





## КАК ПРЕОДОЛЕТЬ?

Понять, что мешает прийти к согласию разным жизненным опытом можно, если от собеседника вы часто слышите «я уже...», и при этом никак не можете договориться.

Уточните у человека, что привело его к тем выводам, которые он отстаивает. Если проблема действительно в негативном опыте, то расскажите, что ситуация со временем могла измениться. Например: грубого официанта уже скорее всего уволили.

# БАРЬЕР СМЫСЛА

Возникает когда собеседники по-разному понимают одни и те же слова. Из-за этого люди неодинаково понимают смысл сообщения и действуют разобщенно или во вред друг другу.

Также люди могут не понимать слова, с которыми они сталкиваются впервые. Например профессиональный сленг или жаргон, специальные термины или понятия.





## Пример:

Клиенты могут думать, что «сопроводительные документы» – это документы о характере груза. А сотрудник думает, что это документы передаваемые с грузом.

Клиент думает, что «автодоставка» - это межтерминальная перевозка из ОСП в ОСП, а сотрудник имеет в виду доставку до адреса.



# КАК ПРЕОДОЛЕТЬ?

1

Избегайте двусмысленностей и многозначных понятий. Старайтесь говорить просто. Не употребляйте специальных слов, если заранее знаете, что собеседник их не поймет.

2

Запрашивайте обратную связь – понял ли вас слушатель, согласен ли он со значением слова. Если общение длительное и важное, нужно постоянно уточнять, что имеется в виду под тем или иным термином.



# БАРЬЕР РЕЧИ

## К ЭТОМУ ТИПУ БАРЬЕРОВ ОТНОСИТСЯ:

- 1** Слишком тихая речь  
Заставляет прислушиваться и вызывает раздражение
- 2** Слишком громкая речь  
Собеседник может воспринять как агрессию
- 3** Слишком монотонная речь  
Усыпляет внимание собеседника
- 4** Слишком быстрая речь  
Слушатель просто не успевает ничего понять
- 5** Заметные паузы и слова паразиты  
Такие как: «э...э», «аа...», «ну», «известно», «короче», «типо» и т.д.
- 6** Проглатывание слов  
Слушателю трудно разобрать окончание мысли

# КАК ПРЕОДОЛЕТЬ?

## ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЭТИ РЕКОМЕНДАЦИИ:

1

Запишите на диктофон и прослушайте свою речь. Это позволит определить слабые стороны и работать над ними

3

Читайте больше книг и ходите на театральные спектакли. Это расширит ваш словарный запас

2

Составьте текст и читайте его перед зеркалом. Следите за темпом речи и выделяйте ключевые мысли интонацией

4

Скачайте памятку со скороговорками в разделе «Ресурсы». В свободное время потренируйте произношение

# БАРЬЕР ЭМОЦИЙ

Возникает когда, получив сообщение от отправителя, получатель занят своими чувствами и предположениями, а не реальными фактами.

Слова обладают эмоциональным зарядом. Они порождают ассоциации и вызывают ответную реакцию. Если не обращать внимание на эмоции собеседников, они просто откажутся с вами общаться.

# КАК ПРЕОДОЛЕТЬ?

Следите за жестами и мимикой собеседника. Выражение лица, эмоциональная жестикуляция или громкая речь сигнализируют о том, что ситуация накаляется. Лучше сбавить темп, дав собеседнику выговориться.

Проявляйте дружелюбие. Улыбка и позитивный тон сообщат собеседнику, что вы тепло к нему расположены. Это создаст дружелюбную атмосферу. Даже если вы начнете расходиться во мнениях, беседа не скатится в открытый конфликт.



# БАРЬЕР СТИЛЯ

Возникает при несоответствии стиля речи отправителя и ситуации общения.

Из-за этого барьера собеседник может не воспринять критическое замечание, сказанного в дружественной манере. Или коллега на работе может обидиться, если ваше общение с ним будет слишком фамильярным.



# КАК ПРЕОДОЛЕТЬ

Используйте стили общения уместно.

## Разговорно-бытовой стиль

---

Используется в повседневном общении. Позволяет свободно выбирать слова, жесты и мимику.

## Официально-деловой стиль

---

Используется в рабочей обстановке. Требуется точности, краткости и объективности изложения.

## Научный стиль

---

Используется в науке. Требователен к логичности и последовательности изложения. Изобилует терминами.

## Стиль публичного выступления

---

Используется на публичных выступлениях. Необходимо быть последовательным и энергичным.