

Коммуникативные барьеры и их влияние на разрешение конфликта

Н.А. Выскочил

Полное устранение конфликтов приведет к застою

Р. Мэй

Сегодня конфликт считается неотъемлемой частью существования человека. Конфликт – это столкновение двух или более сторон по поводу реального или воображаемого ущемления интересов в настоящее время или будущем. В рамках любого конфликта можно выделить ряд отрицательных и положительных функций. Положительными функциями конфликта являются усиление автономности и уникальности каждого из взаимодействующих сторон; развитие и пересмотр существующих отношений; избавление от накопившихся негативных эмоций. В качестве отрицательных функций выступают нанесение различного рода ущерба; разрушение психологических связей между участниками конфликта; повышение уровня стресса. В целом все виды конфликтов можно разделить на внутренние (личностные конфликты) и внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

Ключевым звеном в любом конфликте является обмен информацией между людьми. Основная цель процесса коммуникации даже не в том, чтобы передать информацию от одного человека другому, а в передаче значения и смысла информационного сообщения. В действительности часто получается, что человек произносит одно сообщение, а слушатели понимают совсем иное. Мы исходим из предположения, что переданное нами сообщение достигает своего собеседника и понимается без каких-либо изменений. В то время как на самом деле все сообщения подвергаются воздействию многочисленных иррелевантных факторов, значительно снижающих результативность коммуникации. Для повышения эффективности коммуникации необходимо учитывать и компенсировать такие элементы коммуникативной ситуации как коммуникативные барьеры.

Коммуникативные барьеры – это помехи, препятствующие адекватной передаче сообщения от коммуникатора к реципиенту.

Рассмотри основные типы коммуникативных барьеров:

Технические барьеры, обусловленные факторами среды. К ним относятся характеристики внешней физической среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации (акустические помехи, отвлекающая окружающая обстановка, температурные условия, погодные условия).

Социальные барьеры – порождаются социокультурными различиями и обусловлены принадлежностью человека к тому или иному языковому, этническому, культурному, профессиональному и другому сообществу или ряду сообществ одновременно.

Фонетические барьеры – связаны с особенностями речи и невербального поведения собеседника. Возникают данные барьеры, если субъекты говорят на разных языках или диалектах; имеют существенные дефекты речи; допускают серьезные грамматические ошибки; говорят слишком монотонно или быстро.

Семантические барьеры – связаны с понятиями, которые используются в ходе коммуникации. Часто партнеры по общению по-разному понимают значения или смысл употребляемых слов. Возникновение барьера можно объяснить так: мы обычно исходим из того, что «все понимают, как я», а между тем правильнее было бы сказать обратное — «все понимают по-своему». Семантические барьеры обусловлены, прежде всего, тем, что в каждой культуре существуют микрокультуры (субкультуры) со своим специфическим языком общения, своим сленгом. Так, например, молодежный сленг, уголовный или армейский жаргоны могут быть понятны только людям, принадлежащим к данным группам. К семантическим барьерам также можно отнести и ситуации, когда партнеры по общению говорят на разных профессиональных языках, плохо понимая друг друга.

Психологические барьеры – включают в себя психологические особенности личности, препятствующие передаче сообщения (личностные черты, наличие определенных ценностей, эмоциональное состояние, неадекватное представление о партнере).

Общение, безусловно, может состояться и при наличии коммуникативных барьеров, но оно будет затруднено. Особенно сильные искажения может претерпеть смысловая часть передаваемой при общении информации.

Преодолеть барьеры понимания вполне возможно.

Для фонетического барьера, важно: внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки; учет аудитории и индивидуальных особенностей; наличие обратной связи с собеседником, с аудиторией.

Для семантического барьера необходимо: говорить максимально просто; заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора.

Наиболее серьезной проблемой в рамках психологического барьера являются темпераментальные характеристики личности. Именно учет данных характеристик и их понимание важно для улучшения процесса коммуникации. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.

Сангвиник – основное качество скорость мыслей и слова, потому что ему кажется все ясным. Следить за ходом его рассуждений трудно, а перебивать нельзя - сердится. Рекомендуется дать такому собеседнику высказаться до конца и лишь затем уточнить что-то или даже вернуться к началу разговора. Таких людей надо ценить как генераторов идей.

Холерик лидер в разговоре. Громкий, безапелляционный, настойчивый. Попытайтесь поставить такого собеседника на место - получится конфликт. Лучше, оставаясь при своем мнении, позволить ему высказаться, как он того хочет, а затем в решающий момент тихо, но твердо настоять на своем, а если и согласиться (быть может, он прав), то с достоинством.

Флегматик – медленный и обстоятельный. Вы уже с начала разговора все поняли? Это неважно. Самое главное не подгонять своего собеседника. Эти люди ценны как эксперты или критики идей, и в разговоре с ними надо просто набраться терпения.

Меланхолик – самое главное не выражает своего мнения и не отстаивает его. Идеальная стратегия меланхолика – молчать. Для поддержания разговора вам следует применить метод активного слушания.

Таким образом, основные правила эффективной коммуникации можно сформулировать следующим образом: важно иметь представление о личности человека с которым вы общаетесь; нужно использовать различные средства доставки сообщения; следует добиваться обратной связи и в процессе коммуникации сверять свои действия с ответной реакцией собеседника.