



BARIERY KOMUNIKACYJNE

Kompetencje społeczne i organizacja pracy zespołów



2 MAJA 2020

ANDRII STASIUK

Kierunek: Informatyka, grupa 3-A

Wprowadzenie

Wszyscy jesteśmy ciągle w sytuacjach towarzyskich - w domu, w pracy, na ulicy, w transporcie; z bliskimi i zupełnie obcymi. Oczywiście, ogromna liczba kontaktów, z którymi człowiek ma do czynienia każdego dnia, wymaga od niego spełnienia szeregu warunków i zasad, które pozwalają mu komunikować się, zachowując osobistą godność i dystans w stosunku do innych ludzi. Ogólnie, dzisiejsza interakcja ze społeczeństwem musi opierać się na dogłębnej analizie i zrozumieniu wszystkich czynników, które mogą wpływać na ludzi i ich stosunek do firmy, do jej produktu lub usługi.

Występowanie barier komunikacyjnych znacząco zakłóca zarówno komunikację poszczególnych jednostek, jak i całych warstw społecznych. Bariery komunikacyjne młodzieży i ich rodziców często tworzą niezrozumienie i napiętą sytuację w rodzinie. Bariery komunikacji między współpracownikami w pracy prowadzą do zmniejszenia pozytywnego nastawienia między ludźmi, a co za tym idzie do zmniejszenia wydajności. Tymczasem człowiek jest istotą społeczną — komunikacja jest po prostu niezbędna. Jest to problem identyfikacji i usuwania barier komunikacyjnych, problem ten jest aktualny w dzisiejszych czasach.

Cel pracy: identyfikacja możliwych barier komunikacyjnych u respondentów w oparciu o różnice społeczne, psychologiczne, etyczne i kulturowe między ludźmi.

Zadania: rozważyć bariery komunikacji między komunikatorem a respondentami i zidentyfikować możliwe sposoby ich wyeliminowania, podać przykłady.

Przedmiotem pracy są bariery komunikacyjne.

Struktura pracy obejmuje:

1. Pierwszy rozdział, w którym podano pojęcie „barier komunikacyjnych”, zawiera szczegółową klasyfikację „barier komunikacyjnych”;
2. Drugi rozdział, który omawia metody zapobiegania barierom komunikacyjnym;
3. Rozdział trzeci, który analizuje zebrane dane i podaje przykłady barier komunikacyjnych.

Praktyczne znaczenie pracy polega na tym, że mogą ją wykorzystać w swoich działaniach edukacyjnych studenci zajmujący się zarządzaniem komunikacją lub konkretnie problemem występowania barier komunikacyjnych. Ponadto badanie pracy będzie również interesujące dla zwykłej osoby, ponieważ będzie czerpać z niej wiele nowej wiedzy na temat umiejętności prawidłowego nawiązywania komunikacji z dowolnymi grupami społecznymi.

Rozdział 1. Pojęcie "bariery komunikacyjnej". Klasyfikacja barier.

Bariera komunikacyjna to zbiór zewnętrznych i wewnętrznych przyczyn i zjawisk zakłócających skuteczną komunikację lub całkowicie ją blokujących.

„Bariera” komunikacji — stan psychiczny objawiający się niewystarczającą biernością podmiotu, co uniemożliwia wykonanie przez niego pewnych czynności. Bariera jest wzmacnianie negatywnych doświadczeń i postaw, związanych z zadaniem – wstydu, poczucia winy, strachu, lęku, niskiej samooceny.

Osoba jako element komunikacji, jest złożonym i wrażliwym „odbiorcą” informacji z własnymi uczuciami i pragnieniami, doświadczeniem życiowym. Otrzymane przez niego informacje mogą wywołać wszelkiego rodzaju reakcję wewnętrzną, która może wzmocnić, zniekształcić lub całkowicie zablokować przesłane mu informacje.

Adekwatność postrzegania informacji w dużej mierze zależy od obecności lub braku barier komunikacyjnych w procesie komunikacji. W przypadku wystąpienia bariery informacja ulega zniekształceniu lub traci pierwotne znaczenie, a w niektórych przypadkach w ogóle nie trafia do odbiorcy.

Lista barier występujących w trakcie komunikacji głosowej jest dość duża. Tak więc wyrazem oporu wobec akceptacji informacji (a więc i wywieranego wpływu) może być wyłączenie uwagi słuchacza, celowe obniżenie w jego reprezentacji autorytetu komunikatora (na przykład demonstrowane przez studenta na nudnym, jego zdaniem, wykładzie). Zadaniem komunikatora w tym przypadku jest być w stanie jakoś przyciągnąć uwagę, potwierdzić swój autorytet.

Klasyfikacja barier komunikacyjnych

Barierę techniczne

Zakłócenia komunikacyjne mogą być mechanicznym przerwaniem informacji i stąd jej zniekształceniem; niejasność przekazywanych informacji, w związku z czym przedstawiona i przekazana myśl jest zniekształcona; to można określić jako barierę Deficytu informacji.

Zdarza się, że odbiorcy wyraźnie słyszą transmitowane słowa, ale nadają im inne znaczenie (problem polega na tym, że nadajnik może nawet nie wykryć, że jego sygnał spowodował błędną reakcję). Tutaj można mówić o barierze zastępczo-zniekształcającej. Zniekształcenie informacji przekazywanych przez jedną osobę może być niewielkie. Ale kiedy przechodzi przez kilka ludzkich przekazańników, zniekształcenie może być znaczne. Ta bariera jest również nazywana „barierą odbicia”.

Znacznie większa możliwość zniekształcenia wiąże się z emocjami - barierami emocjonalnymi. Dzieje się tak, gdy ludzie, po uzyskaniu jakichkolwiek informacji, są bardziej zajęci swoimi uczuciami, założeniami niż rzeczywistymi faktami. Słowa mają silny ładunek emocjonalny, a nie tyle same słowa (symbole), co skojarzenia, które generują w człowieku. Słowa mają znaczenie pierwotne (dosłowne) i wtórne (emocjonalne).

Bariery społeczno-kulturowe

Bariery społeczno-kulturowe obejmują bariery społeczne, polityczne, religijne i zawodowe. Mówiąc o barierach społeczno-kulturowych, można powiedzieć, że bariera społeczna powstaje między ludźmi mówiącymi tym samym językiem naturalnym, ale należącymi do różnych grup społecznych lub do różnych warstw kulturowych. Biorąc pod uwagę bariery społeczno-kulturowe, najważniejsze jest rozróżnienie postaw wartościowych, doświadczeń życiowych związanych z przedstawicielami danej grupy społecznej. Psychologowie uważają takie bariery za nie do pokonania. Unifikacja związana z komunikacją komputerową niesie ze sobą możliwość przekształcenia człowieka w mieszkańca "globalnej wioski", a tym samym utrudnia narodową, religijną, społeczną samoidentyfikację człowieka. Istnieje potrzeba podjęcia działań w celu utrzymania tożsamości kultur narodowych, wolności religijnego, profesjonalnego wyboru. Wiąże się to również z coraz większym komercyjnym naciskiem komunikacji elektronicznej (monopolizacja mediów, manipulacja informacjami, polityczne machinacje). Pojawiają się bariery kłamstwa i oszustwa wzniesione przez media elektroniczne. Naukowcy już mówią o "ekologii kultury" jako jednym z palących problemów rozwoju społecznego współczesnego społeczeństwa.

Bariery zrozumienia

1) Nieporozumienie fonetyczne. Bariera nieporozumienia fonetycznego rodzi niewyraźną szybką mowę, mowę-tupot i mowę z dużą ilością dźwięków pasożytów.

W komunikacji elektronicznej nie ma nieporozumienia fonetycznego, jeśli jest napisane; w przeciwnym razie podlega prawom bezpośredniej komunikacji interpersonalnej. Niekiedy przy korzystaniu ze złych kanałów komunikacyjnych mogą wystąpić przeszkody techniczne, utrudniające percepcję fizycznych cech mowy (barwa, jakość dykcji, wymowa) — szумы, zakłócenia. Ponadto na postrzeganie mowy komunikatora duży wpływ mają jego indywidualne cechy (wiek, wykształcenie, narodowość). Można wybrać niezbędną szybkość komunikacji, na przykład za pomocą sprzężenia zwrotnego, dostosowując się w trakcie komunikacji do cech odbiorcy.

2) Bariery semantyczne - to przede wszystkim problem w efektywnej komunikacji ludzi w różnych kategoriach wiekowych, gdy jedna ze stron w komunikacji nie postrzega żargonu, slangu używanego przez drugą stronę. Wiadomo, że nawet w ramach tej samej kultury istnieje wiele mikro kultur, z których każda tworzy własne "pole znaczeń", charakteryzuje się zrozumieniem różnych pojęć, zjawisk, które wyrażają. Tak więc w różnych mikro kulturach nie jest jednakowo rozumiane znaczenie takich wartości jak "piękno", "obowiązek", "natura", "przyzwoitość" itp. Ponadto każde medium tworzy swój własny mini-język komunikacji, swój slang, w każdym swoje ulubione cytaty i dowcipy, wyrażenia i przemówienia. Wszystko to razem może znacznie utrudnić proces komunikacji, tworząc semantyczną barierę niezrozumienia.

3) Bariery stylistyczne - wynikające z niezgodności stylu mowy komunikatora i sytuacji komunikacji lub stylu mowy i aktualnego stanu psychicznego odbiorcy, itp. Tak więc, partner w komunikacji może nie przyjąć krytyki, ponieważ zostanie ona wyrażona w nieodpowiedniej sytuacji, lub dzieci nie przyjmą ciekawą historię z powodu suchej, emocjonalnie nie nasyconej lub naukowej mowy dorosłego. Komunikator musi subtelnie wyczuć stan swoich odbiorców, uchwycić odcienie pojawiającej się sytuacji komunikacyjnej, aby dostosować się do jej stylu komunikacji.

4) Bariera logiczna - pojawia się w przypadkach, gdy logika rozumowania oferowana przez komunikatora jest albo zbyt skomplikowana, aby odbiorca mógł ją dostrzec, albo wydaje się mu nie być prawdziwa, jest sprzeczna z nieodłącznym sposobem dowodu. Psychologicznie można mówić o istnieniu wielu logicznych systemów dowodowych. Dla niektórych ludzi logiczne i udowodnione jest to, co nie jest sprzeczne z rozumem, dla innych jest zgodne z obowiązkiem i moralnością. Można mówić o istnieniu "kobiecej" i "męskiej" logiki psychologicznej, o logice "dziecięcej" itp. Od psychologicznych upodobań biorcy zależy, czy przyjmie proponowany mu system dowodów, czy uzna go za nie przekonujący. Dla komunikatora wybór odpowiedniego systemu dowodowego jest zawsze kwestią otwartą.

5) Bariery językowe - występowanie tych barier wynika z dużej liczby istniejących na ziemi języków, przysłówków i dialektów. Aby przezwyciężyć tę barierę, zarówno w komunikacji interpersonalnej, jak i elektronicznej, istnieje kilka sposobów. Po pierwsze, użycie jednego z istniejących języków jako języka komunikacji międzynarodowej. Takim językiem, na przykład, de facto stał się Angielski. Po drugie, stworzenie nowego uniwersalnego języka używanego do komunikowania się (np. Esperanto) - do tej pory te próby nie powiodły się. I wreszcie, po trzecie, tworzenie narzędzi technicznych i programowych, które pozwalają na szybkie tłumaczenie z jednego języka na inny. Prace w tym kierunku są prowadzone, są one związane przede wszystkim z tworzeniem programów tłumaczy i słowników, syntezą mowy itp., ale ponieważ są to problemy sztucznej inteligencji, zostaną odpowiednio rozwiązane, najprawdopodobniej nie wcześniej niż zostanie utworzona pełnoprawna sztuczna inteligencja.

Można również wyróżnić szereg barier, które nie są zawarte w powyższej klasyfikacji, ale są ważne dla realizacji komunikacji elektronicznej.

Bariery organizacyjno-techniczne - związane przede wszystkim z koniecznością wykorzystania różnych środków technicznych i programowych w celu zapewnienia działania komunikacyjnego. Mówiąc prosto, aby komunikować się, na przykład za pośrednictwem Internetu, potrzebny jest komputer, odpowiednie oprogramowanie, kanał połączenia internetowego itp., Aby uzyskać informacje z płyty CD, konieczne jest przynajmniej urządzenie zdolne do jej odczytania. Informacje uzyskane w postaci archiwum nie można odczytać, dopóki nie rozpakujesz. Format otrzymanego pliku może nie być obsługiwany przez istniejące programy itp. Ponadto organizacja komunikacji może być utrudniona przez czasoprzestrzenne różnice warunków komunikacyjnych i biorców. Duża odległość, między komunikującymi się, różnica stref czasowych - prowadzi do niemożności lub opóźnienia realizacji komunikacji.

W związku z tym każdy komunikator powinien mieć zdolność do pokonania każdej z wymienionych barier, aby poprawić sposób dostarczania materiału, aby osiągnąć adekwatność przekazywanych informacji do aktualnej sytuacji komunikacji.

Psychologiczne bariery komunikacji

Bariery relacji

W warunkach komunikacji ludzkiej mogą występować całkowicie specyficzne bariery komunikacyjne. Nie są one związane z wrażliwymi miejscami w żadnym kanale komunikacji lub błędami kodowania i dekodowania, ale mają charakter psychologiczny.

Przyczyną bariery psychologicznej mogą być różnice społeczno-kulturowe między partnerami komunikacyjnymi. Mogą to być różnice społeczne, polityczne, religijne i zawodowe, które

prowadzą do różnych interpretacji pewnych pojęć używanych w procesie komunikacji. Jako bariera może działać samo postrzeganie partnera komunikacyjnego jako osoby określonego zawodu, określonej narodowości, płci i wieku. Na przykład ogromne znaczenie dla powstania bariery odgrywa autorytet komunikatora w oczach odbiorcy. Im wyższy autorytet, tym mniej przeszkód na drodze do przyswojenia proponowanych informacji. Sama niechęć do słuchania opinii danej osoby często tłumaczy się jej niską autorytetem.

Komunikacja jest niezmiennym elementem życia społecznego danej osoby, nie zawsze podlegającym świadomej kontroli. Można się tego nauczyć, ale w znacznie mniejszym stopniu niż techniki komunikacji. Pod środkami komunikacji rozumie się sposób, w jaki dana osoba realizuje określone treści i cele komunikacji. Zależą one od kultury człowieka, poziomu rozwoju, wychowania i wykształcenia. Kiedy mówi się o rozwoju umiejętności komunikacyjnych, przede wszystkim odnoszą się do techniki i środków komunikacji.

Psychologiczne bariery w komunikacji pojawiają się niepostrzeżenie i subiektywnie, często nie są odczuwane przez samą osobę, ale natychmiast postrzegane przez innych. Osoba przestaje odczuwać niewierność swojego zachowania i jest pewna, że komunikuje się normalnie. Jeśli wykryje niespójności, zaczynają się rozwijać kompleksy.

Wymieniamy psychologiczne bariery, które powstają w procesie komunikacji między ludźmi:

Pierwsze wrażenie jest uważane za jedną z barier, które mogą przyczynić się do błędnego postrzegania partnera komunikacyjnego. Dlaczego? Pierwsze wrażenie w rzeczywistości nie zawsze jest pierwsze, ponieważ na kształtowanie obrazu wpływa zarówno pamięć wzrokowa, jak i słuchowa. W związku z tym może być względnie odpowiednim, odpowiadać cechom charakteru i może być błędnym.

Bariera stronniczości i nieuzasadnionej negatywnej postawy. Wyraża się w następujący sposób: zewnętrze bez powodu osoba zaczyna negatywnie odnosić się do danej osoby w wyniku pierwszego wrażenia lub z ukrytych powodów. Konieczne jest ustalenie możliwych motywów pojawienia się takiej postawy i przezwyciężenie ich.

Bariera negatywnego nastawienia wprowadzonej w doświadczenie danej osoby przez kogokolwiek innego. Otrzymałeś negatywną informację o kimś i powstaje negatywne nastawienie w stosunku do osoby, o której mało wiesz, nie ma doświadczenia z osobistą interakcją z nią. Należy unikać takich negatywnych postaw, wprowadzonych z zewnątrz, przed osobistym doświadczeniem komunikowania się z konkretną osobą. Do nowych ludzi, z którymi trzeba się komunikować, należy podchodzić z optymistyczną hipotezą. Nie skupiaj się na ostatecznej ocenie osoby tylko na opinii innych.

Bariera "lęku" przed kontaktem z człowiekiem. Zdarza się, że musisz wejść w bezpośredni kontakt z osobą, ale jakoś niezręcznie. Co robić? Postaraj się spokojnie, bez emocji przeanalizować, co powstrzymuje cię w komunikacji, a przekonasz się, że te emocjonalne warstwy są subiektywne lub są zbyt drugorzędne. Po rozmowie należy przeanalizować powodzenie rozmowy i ustalić własną uwagę na tym, że nic strasznego się nie stało. Zazwyczaj taka bariera jest charakterystyczna dla osób, które mają trudności w komunikacji, które mają ogólnie niski poziom towarzyskości.

Bariera "oczekiwania niezrozumienia". Musisz wejść w bezpośrednią interakcję z osobą w komunikacji biznesowej lub osobistej, ale martwisz się pytaniem: czy partner dobrze cię

zrozumie? I tutaj często wynikają z faktu, że partner musi zrozumieć źle. Zaczynają przewidywać konsekwencje tego błędnego zrozumienia, przewidywać nieprzyjemne odczucia. Konieczne jest spokojne i dokładne przeanalizowanie planowanej treści rozmowy i, jeśli to możliwe, wyeliminowanie z niej tych momentów lub aspektów emocjonalnych, które mogą powodować nieodpowiednią interpretację twoich intencji. Po tym, śmiało nawiązać kontakt.

Bariera "wieku" jest typowa w systemie zwykłej komunikacji. Występuje w różnych sferach interakcji międzyludzkich: między dorosłymi a dziećmi (dorosły nie rozumie, czym żyje dziecko, co jest przyczyną wielu konfliktów), między ludźmi różnych pokoleń. Starsi ludzie często potępiają zachowanie młodych, jakby zapominając o sobie w tym wieku. Młodzi są zirytowani, śmieją się. Pojawiają się komplikacje w relacjach interpersonalnych. Bariera wieku w komunikacji jest niebezpieczna zarówno w relacjach rodzinnych, jak i w systemie interakcji służbowych.

Barierzy techniki i umiejętności komunikacyjnych

Inny rodzaj barier komunikacyjnych - bariery techniki i umiejętności komunikacyjnych przejawiają się, gdy przeszkodą w komunikacji jest dążenie jednego z uczestników procesu komunikacyjnego, manipulowanie informacjami, aby osiągnąć swoje, czasem samolubne cele. W komunikacji za pośrednictwem komputera zawsze istnieje niebezpieczeństwo, że komunikujesz się nie z "prawdziwą" osobą, ale z jej funkcją roli, a nawet z "maską". Rozpoznanie takiej "maski" jest dość trudne, ponieważ nie widzimy wyrazu twarzy rozmówcy, jego mimiki, gestów, nie słyszymy intonacji głosu.

Tak więc przez bariery komunikacyjne rozumie się te liczne czynniki, które powodują lub przyczyniają się do konfliktów. Bariery komunikacyjne są wieloaspektowe, zróżnicowane i wymagają pewnego rozwiązania. Istnieją różne rodzaje barier - gdy dana osoba nie rozumie mowy rozmówcy z tego czy innego powodu, na przykład, jeśli mowa jest zniekształcona lub ludzie rozmawiają w różnych językach. Lub jeśli ludzie nie rozumieją się ze względu na różnicę wieku lub "pierwsze wrażenie" miało zbyt duży wpływ.

Rozdział 2. Zapobieganie barierom

Technika komunikacji. Metody zapobiegania barierom komunikacyjnym

Technika komunikacji to sposoby, w jakie dana osoba może komunikować się z ludźmi, jego zachowanie w procesie komunikacji, a techniki są preferowanymi środkami komunikacji, w tym werbalnymi i niewerbalnymi.

Przed przystąpieniem do komunikowania się z inną osobą, należy określić swoje zainteresowania, skorelować je z interesami partnera w komunikacji, ocenić go jako osobę, wybrać najbardziej odpowiednią technikę i techniki komunikacji. Następnie, już w procesie komunikacji, konieczne jest kontrolowanie jego przebiegu i wyników, aby móc prawidłowo zakończyć akt komunikacji, pozostawiając partnerowi korzystne lub niekorzystne wrażenie na sobie i upewniając się, że w przyszłości ma lub nie ma (jeśli nie ma tego pragnienia) chęci kontynuowania komunikacji.

Na początkowym etapie komunikacji technika obejmuje takie elementy, jak akceptacja pewnej mimiki, postawy, wybór początkowych słów, tonów wypowiedzi, ruchów i gestów, które przyciągają partnera działań mających na celu jego wstępne dostrojenie, do pewnego postrzegania przekazywanych informacji (przekazywanych informacji). W procesie komunikacji stosuje się rodzaje technik i technik konwersacji opartych na wykorzystaniu sprzężenia zwrotnego.

Istnieje wiele technik zwiększania efektywności komunikacji, unikania barier komunikacyjnych. Nazwijmy niektóre z nich.

Technika "imię własne" opiera się na wymawianiu na głos imienia partnera, z którym pracownik komunikuje się. Pokazuje to uwagę na daną osobę, promuje potwierdzenie osoby jako jednostki, wywołuje u niej poczucie satysfakcji i towarzyszą jej pozytywne emocje, tworząc w ten sposób atrakcję, lokalizację pracownika do klienta lub partnera.

Technika "lustra relacji" polega na miłym uśmiechu i przyjemnym wyrazie twarzy świadczącym, że "jestem twoim przyjacielem". A przyjaciel jest zwolennikiem, obrońcą. Istnieje poczucie bezpieczeństwa u klienta, który tworzy pozytywne emocje i swobodnie lub mimowolnie tworzy atrakcję. Odbiór "złotych słów" polega na wyrażaniu komplementów pod adresem osoby, które przyczyniają się do efektu sugestii. W ten sposób zachodzi jakby "zaoczne" zaspokojenie potrzeby doskonalenia, co prowadzi również do powstawania pozytywnych emocji i warunkuje postawę wobec pracownika.

Technika "cierpliwy słuchacz" wynika z cierpliwego i uważnego słuchania problemów klienta. Prowadzi to do zaspokojenia jednej z najważniejszych potrzeb każdej osoby - potrzeby autoafirmacji. Jej zadowolenie w naturalny sposób prowadzi do tworzenia pozytywnych emocji i tworzy zaufanie klienta.

Technika "życie osobiste" wyraża się w zwracaniu uwagi na hobby klienta (partnera), co również zwiększa jego aktywność werbalną i towarzyszą mu pozytywne emocje.

Zatem rozwiązywanie problemu "barier" komunikacji zakłada wieloaspektowy charakter badania, biorąc pod uwagę różnorodność "barier" i ogrom sfery ich przejawów. Wszystkie te wymagania są z powodzeniem rozwiązywane zgodnie z osobistym podejściem.

Schemat wyjścia z sytuacji „bariery”

Badanie problemu "barier" komunikacji w kontekście osobistego podejścia pozwala mówić o schemacie wyjścia z sytuacji "bariery", gdzie główną zasadą relacji prowadzących do współpracy i wzajemnego zrozumienia, biorąc pod uwagę indywidualne cechy psychologiczne partnerów komunikacyjnych.

Schemat wyjścia z sytuacji "bariery":

- 1) ocena sytuacji "bariery" (określenie jej kierunku i możliwych konsekwencji);
- 2) identyfikacja orientacyjnych przyczyn;
- 3) badanie rzekomego wyjścia z sytuacji w zależności od jej przyczyn (neutralizacja lub zredukowanie do skutków negatywnych czynników);
- 4) określanie działań afektywnych w celu wyjścia z sytuacji. Działania mające na celu zminimalizowanie "barier" pozwalają na ustanowienie procesu komunikacji i prowadzą do interakcji afektywnej w warunkach wspólnych działań.

Ważną rolę odgrywa w pokonywaniu barier psychologicznych Stan motywacyjny.

Tak więc, aby przezwyciężyć "bariery", należy dokładnie ocenić sytuację, jasno określić przyczyny powstania "barier" i postępować zgodnie z planowanym schematem. Należy wziąć pod uwagę główną zasadę: zasadę współpracy i wzajemnego zrozumienia, biorąc pod uwagę indywidualne cechy psychologiczne partnerów komunikacyjnych.

Podstawowe zasady zapobiegania konfliktom i unikania barier komunikacyjnych

Naukowcy wskazują: konflikty często generują taki stan emocjonalny, w którym trudno jest myśleć, wyciągać wnioski, podejść twórczo do rozwiązania problemu. Dlatego przy rozwiązywaniu konfliktu należy przestrzegać następujących zasad.

1. Pamiętaj, że w konflikcie człowiek nie jest zdominowany przez umysł, ale przez emocje, które prowadzą do afektu, gdy świadomość po prostu się wyłącza, a osoba nie jest odpowiedzialna za swoje słowa i czyny.
2. Stosuj podejście alternatywne i nalegając na swoją ofertę, nie odrzucaj oferty partnera, zadając sobie pytanie: "czy nigdy się nie mylę?" Spróbuj wziąć obie oferty i zobacz, ile korzyści i strat przyniosą w najbliższym czasie.
3. Zdaj sobie sprawę z znaczenia rozwiązania konfliktu dla siebie, zadając pytanie: "co się stanie, jeśli nie zostanie znaleziony wynik?" To przeniesie środek ciężkości ze związku na problem.
4. Jeśli ty i twój rozmówca jesteście zirytowani i agresywni, konieczne jest zmniejszenie wewnętrznego napięcia, "uwolnienie pary". Ale wyładowanie na innych nie jest wyjściem, ale wybrykiem. Ale jeśli tak się stało, że straciłeś kontrolę nad sobą, spróbuj zrobić jedną rzecz: Zamknij się i nie żądaj tego od partnera. Unikaj stwierdzania negatywnych stanów emocjonalnych partnera.
5. Skup się na pozytywnym, najlepszym człowieku. Wtedy zobowiązujesz go do bycia lepszym.
6. Poproś rozmówcę, aby stanął na swoim miejscu i zapytał: "Gdybyś był na moim miejscu, co byś zrobił?" To usuwa krytyczne nastawienie i przełącza rozmówcę z emocji na zrozumienie sytuacji.
7. Nie wyolbrzymiaj swoich zasług i nie pokazuj oznak wyższości.

8. Nie obwiniaj ani nie przypisuj tylko partnerowi odpowiedzialności za zaistniałą sytuację.
9. Bez względu na wyniki rozwiązywania sprzeczności staraj się nie zrujnować relacji.

Rozdział 3. Przykłady barier komunikacyjnych

Rozważmy przykłady barier komunikacyjnych. Z podanych przykładów ujawnimy, które z wymienionych barier są podstawą różnic społecznych, kulturowych, psychologicznych i etycznych między ludźmi.

Czynniki powodujące bariery w komunikacji bywają proste, jednak nawet takie potrafią skutecznie przerwać proces porozumiewania się. Do tego typu uwarunkowań należą bariery o charakterze percepcyjnym, czyli związane z odbiorem na poziomie zmysłów. W tym wypadku komunikację mogą skutecznie zaburzyć choćby trzaski w słuchawce telefonicznej, hałas wokół, ale także niewyraźnie, czy zbyt szybko mówiący rozmówca. Zminimalizowanie znaczenia tych barier dla lepszej wydajności pracownika z pewnością leży w interesie pracodawcy. Ergonomia miejsca pracy powinna uwzględniać narażenie pracowników na hałas - w wielu wypadkach stosuje się specjalne ścianki oddzielające pracowników wykonujących rozmowy z klientami. Dodatkowym czynnikiem eliminującym bariery tego rodzaju są proste i wyraźne komunikaty, a czasem poproszenie rozmówcy o spokojne wytłumaczenie tego co powiedział. Życzliwe zabarwienie emocjonalne wypowiedzianego komunikatu również sprzyja dobrej atmosferze rozmowy, zapobiega wybuchom agresji. Łagodna prośba o powtórzenie wypowiedzi z podaniem intencji lepszego zrozumienia jest skuteczną techniką radzenia sobie w sytuacji niedosłyszania komunikatu.

Bariery mogą wynikać z różnic o charakterze kulturowym. Żyjąc w raczej monokulturowym społeczeństwie możemy nie zdawać sobie sprawy z faktu, iż ten sam komunikat może mieć różne znaczenie w zależności od uwarunkowań kulturowych. Podstawową barierą wynikającą z różnic o charakterze kulturowym jest bariera języka – dotyczy to zarówno dwóch różnych języków, jak i wszelkiego rodzaju gwar terytorialnych, czy żargonów zawodowych. Aby komunikat został właściwie przekazany słowa muszą znaczyć to samo dla nadawcy i odbiorcy komunikatu. Inne bariery o charakterze kulturowym to: zwyczaje i doświadczenia danej kultury. Zdarza się, że szok kulturowy i zderzenie wartości prowadzą do konfliktu pomiędzy różniącymi się kulturą grupami. Wsparciem przełamywania tego rodzaju barier jest więc znajomość języków obcych, a także otwartość na odmienne zwyczaje, pozytywne nastawienie wobec innych kultur i próba zrozumienia ich doświadczeń. Konieczne do tego jest przyjęcie perspektywy mówiącego, próba wyobrażenia sobie jego sytuacji, zrozumienie dla odmiennych przeżyć. Tego rodzaju otwartość jest budowana dzięki podróżom, pobytom wśród innych kultur. W ostatnim czasie można dostrzec pozytywne zmiany w naszym społeczeństwie w związku z otwarciem zagranicznych rynków pracy. Coraz więcej osób mieszka za granicą i otwiera się na inne wzorce kulturowe, mieszane narodowościowo zespoły w miejscach pracy, a także mieszane związki. Korzyścią tego procesu jest zwiększenie otwartości i przełamywanie międzykulturowych barier.

Istotną barierą bywają również stereotypy. Stereotyp to uproszczony pogląd odnoszący się do rzeczywistości: przedmiotów, instytucji, ludzi. Taki obraz składa się z cech uznawanych za charakterystyczne dla nich i w świadomości członków jakiejś grupy wpaja go środowisko. Często zdajemy sobie sprawę, że posługujemy się skrótem myślowym. Każdy z nas ma w otoczeniu przynajmniej jedną osobę, która stereotypowi zaprzecza. A jednak nie potrafimy się od nich uwolnić. Stereotypy determinują nasze postawy np. wobec grup społecznych, religijnych, innych narodowości, formułując trwałe, często krzywdzące sądy. Takie niesłuszne przekonania są nam

wpajane przez osoby bliskie czy znaczące, również przez media. Te same osoby czy instytucje potrafią stereotyp obalić, jednak najważniejszym źródłem zmiany są nasze własne doświadczenia i poszukiwania. Cały czas jednak stereotypy i wynikające z nich zachowania o charakterze uprzedzeń stanowią poważny problem utrudniający komunikację.

Komunikacja jest silnie powiązana z procesami poznawczymi np. uwagą. W tym kontekście barierą komunikacyjną bywa wybiórcze skupianie uwagi na danym elemencie wypowiedzi rozmówcy. Bariere tę wzmacnia fakt naszej naturalnej skłonności do oglądania rzeczywistości przez pryzmat samego siebie i niska umiejętność słuchania rozmówcy. Skuteczne bywają w tym wypadku wszelkie techniki usprawniające rozumienie komunikatu np. parafraza (powtórzenie własnymi słowami komunikatu drugiej strony: „Czy dobrze zrozumiałem, że...”). Szereg barier komunikacyjnych jest powiązanych z czynnikami natury wewnętrznej. Komunikaty zarówno werbalne jak i pozawerbalne bywają zakłócone przez nasze ogólne samopoczucie, emocje nam towarzyszące, potrzebę dystansu od innych osób.

Jedną z najpowszechniej występujących barier komunikacyjnych o charakterze wewnętrznym jest osądzanie. Kiedy osądzamy, nie jest możliwe przyjęcie perspektywy rozmówcy. Każdy jego komunikat jest filtrowany przez nasze własne widzenie rzeczywistości. Osąd zazwyczaj jest silnie nacechowany emocjonalnie, ponieważ jego celem jest wartościowanie rozmówcy. Oceniamy wygląd, ton głosu, dobór słów. Osąd przybiera różne formy, m.in.: Krytykowanie: „Czy ty nigdy nic nie rozumiesz?” Obrażanie: „Wszystko przez to, że ci się nie chciało tego zrobić” Orzekanie: „No tak, ciebie to w ogóle nie interesuje” Chwalenie kogoś w celu manipulacji: „Świetnie ci idzie, jeśli postarasz się jeszcze trochę, na pewno to skończysz”. Komunikaty tego typu sprawiają, że rozmówca czuje się atakowany i odpowiada obronnie, bądź wycofuje się z dalszej komunikacji. Specyfiką osądu jest wartościowanie emocjonalne – osąd zawiera emocje i takie budzi u odbiorcy. Większość ludzi jest w stanie wyczuć fałszywy ton czy próbę manipulacji. Na tym tle osądzanie skutecznie zamyka komunikację, drogą jej ponownego nawiązania są komunikaty o charakterze asertywnym, wskazujące cele i potrzeby. Umiejętność wyrażania siebie bez agresji jest szczególnie przydatna dla sprawnej komunikacji z innymi.

Barierą, której często nie dostrzegamy jest decydowanie za innych. Pozwalamy zazwyczaj podejmować decyzje w rolach zawodowych i przyjmujemy do wiadomości polecenia od przełożonych. W życiu codziennym, przy wyrównanych rolach, decydowanie za kogoś, nawet jeżeli jest przejawem troski i chęci pomocy, stanowi barierę komunikacyjną. Decydując za kogoś uzależniamy od siebie tę osobę. Typowe formy takich barier to: Rozkazywanie: „Masz natychmiast wrócić do domu!” Grożenie: „Będę musiał wyciągnąć konsekwencje z Twojego zachowania” Moralizowanie: „Dobrze wychowana młoda osoba nie zachowuje się w ten sposób” Zasypywanie innej osoby licznymi pytaniami: „Gdzie się podziewasz?” Bariery tego typu szczególnie dają się we znaki w życiu rodzinnym, np. kiedy u rodziców chęć uzależnienia od siebie dzieci w okresie dorastania powoduje wiele konfliktów. Sposobem przełamывania takich barier, zarówno w pracy, jak i poza nią jest ustalenie wspólnych celów i dążeń. Jeśli takim celem jest interes firmy, stanowi to wstęp do negocjowania np. warunków pracy i zostawiania po godzinach, bez grożenia i rozkazywania.

Wniosek

Na podstawie różnic językowo-kulturowych między ludźmi może powstać bariera niezrozumienia (bariera semantyczna) między komunikatorem a odbiorcą. Nie cała populacja pozwala sobie na używanie słów slangowych w ich mowie, chociaż penetracja żargonizmów, wejście w język neologizmów itp. nie zatrzymuje się, a z czasem slang zostaje zastąpiony nowszym. Używanie slangu w mowie zależy bezpośrednio od etycznych, moralnych norm danej osoby.

Aby pytanie o barierę semantyczną nie pojawiło się przed komunikatorem i odbiorcą, konieczne jest, aby nie używać slangowych wyrażań, żargonów w mowie, ponieważ prawdopodobnie nie zgadniesz, czy odbiorca odbierze taką mowę pozytywnie.

Różnice społeczno-kulturowe między ludźmi obejmują bariery społeczno-kulturowe, z którymi człowiek boryka się codziennie. Nieporozumienie wynika z faktu, że często komunikator i odbiorca należą do różnych grup społecznych społeczeństwa - w związku z tym często mają różne punkty widzenia na to samo pytanie, różne priorytety życiowe, inny sposób komunikacji.

Aby uniknąć barier społeczno-kulturowych i osiągnąć lepsze postrzeganie informacji przez odbiorcę, komunikator musi zbadać swój punkt widzenia, wypróbować możliwe opcje podejścia, być w stanie wysłuchać przeciwnika i postawić się w jego miejscu, aby lepiej zrozumieć przebieg myśli.

U podstaw psychologicznych różnic między ludźmi leży psychologiczna bariera komunikacji. Ważną rolę w tej kwestii przypisuje się autorytetowi komunikatora. Im wyższy autorytet – tym lepiej przyswajane informacje przekazywane odbiorcy.

Ważne miejsce przypisuje się efektowi pierwszego wrażenia komunikatora przez odbiorcę, który często jest zwodniczy i odgrywa negatywną rolę w postrzeganiu wiadomości komunikatora.

Aby uniknąć psychologicznej bariery komunikacji, komunikator musi subtelnie odczuwać stosunek odbiorcy do niego, a w konsekwencji do przekazywanej wiadomości.