Данные причины могут осознаваться или не осознаваться общающимися людьми. От этого во многом зависит то, насколько быстро эти люди заметят, что у них есть проблемы, поймут, какого они рода и наконец-то смогут их решить. Кстати, барьеры в общении могут быть даже надуманы одним или несколькими собеседниками – и даже этого достаточно для неудач во взаимодействии друг с другом. Необходимо сказать о том, что какие-то барьеры могут чаще других встречаться у определенных людей и в определенных ситуациях. Они могут быть свойственны определенному полу, возрасту, профессии, национальности, культуре, ситуации. Каждая из этих закономерностей достойна отдельного рассмотрения, но мы не будем этого делать в рамках нашей статьи. Итак, каковы же основные виды барьеров в общении?

Барьеры коммуникации. Это барьеры в общении, связанные с обменом информацией между собеседниками в ходе общения. Какие они бывают?

Семантический барьер. Он встает на вашем пути тогда, когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи. Такой барьер возникает практически всегда и везде, т.к. мы очень по-разному понимаем многие вещи. Например, для одной девушки хороший муж – это тот, кто любит ее, заботится о ней, зарабатывает достаточно денег, хочет ребенка, любит проводить с ней вместе время; а для другой – тот, который редко пьет и редко бьет ее. Поэтому говоря на одну и ту же тему – “какие же все мужики одинаковые!” – они на самом деле будут говорить о разном и могут столкнуться с непониманием друг друга. Для того чтобы разрушить этот барьер необходимо хорошо понимать партнера и его картину мира – те смыслы, которые он вкладывает в различные понятия. В случае возможных неточностей всегда подробно объясняйте, что вы имеете в виду, и старайтесь использовать понятные для собеседника слова и словосочетания.

Логический барьер. По сути, это неумение выражать свои мысли. В речи такого человека путаются причинно-следственные связи, происходит подмена понятий. Или ему бывает сложно подобрать слова для тех сложных мыслей, которые пробегают в его голове. Если вы столкнулись с таким собеседником, то наберитесь терпения: слушайте его очень внимательно и задавайте вопросы – это поможет вам получить необходимую информацию. Если же такой особенностью грешите вы сами, то лучше постараться от нее избавиться. Послушайте, как выражают свои мысли хорошие ораторы или писатели, прочитайте учебник по логике, запишитесь на курсы ораторского мастерства или просто попросите друзей давать вам обратную связь с рекомендациями – любой из этих вариантов поможет вам стать более привлекательной собеседницей.

Фонетический барьер. Это плохая техника речи – когда непонятно, что говорит собеседник, и это мешает воспринимать информацию. Если вы заинтересованы в общении с этим человеком, то есть несколько вариантов. При формальном или деловом общении вам придется приспособиться к его манере говорить, изредка переспрашивая в непонятных моментах. При неформальном или дружеском общении вы можете в мягкой форме донести до собеседника, что вам сложно понимать его из-за некоторых особенностей его речи. Попросите его по возможности подстроиться под вас и скорректировать их.

Модальностный барьер. Все мы получаем информацию из мира через пять органов чувств, однако один из них является приоритетным. Это и есть ваша модальность. Например, люди с визуальной модальностью лучше всего усваивают увиденную информацию, а вот услышанную – гораздо хуже. Зная об этом, старайтесь с ходу определить модальность вашего собеседника и использовать это: визуалу показывайте графики и схемы, с аудиалом играйте голосом, а к кинестетику почаще прикасайтесь и показывайте все “на пальцах”. Используйте в речи соответствующие глаголы – например, “видеть”, “слышать” или “чувствовать”.

Личностный барьер. У каждого из нас есть характер, и некоторые его черты могут кого-то не устраивать. Но у кого-то эти черты настолько заострены, что его характер может быть барьером в общении. Это может быть связано с незнанием своих особенностей или с недостатком самоконтроля. Например, чрезмерная медлительность или, наоборот, суетливость могут раздражать партнеров по общению. В случае, если вы сами столкнулись с таким человеком, попробуйте сообщить о своем дискомфорте и попросите его быть помедленнее или побыстрее. Ну и старайтесь адекватно воспринимать собственные недостатки, т.к. для кого-то и они тоже могут стать барьером.

Барьеры взаимодействия. Это барьеры, связанные с взаимодействием с человеком во время общения и возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению. Как правило, в позициях собеседников есть существенные различия.

Мотивационный барьер. Возникает тогда, когда у партнеров по общению разные мотивы вступления в контакт. Например, вы хотите поддержки от подруги, а она хочет, чтобы вы обсудили ее новое платье. В таком случае вы можете столкнуться с непониманием и даже поругаться. Чтобы этого не произошло, полезным будет вовремя обозначать собственные мотивы: “Знаешь, сейчас мне очень нужно, чтобы ты меня поддержала, а потом обсудим платье”.

Барьер некомпетентности. Часто встречается в совместной работе. Вас может злить некомпетентность партнера, когда он начинает говорить очевидные для вас глупости. Это вызывает чувство злости, досады и потерянного времени. Вариантов у вас два – либо постепенно подтолкнуть его к более глубокому пониманию вопроса (например, ненавязчиво что-то объяснив), либо свернуть общение. Выбор – за вами, и он зависит от ваших целей.

Этический барьер. Возникает в ситуации несовместимости нравственных позиций партнеров по общению. Главное – не пытаться перевоспитать или осмеять вашего собеседника. Гораздо правильнее свернуть общение или попытаться найти какой-то компромисс, особенно если у вас есть какая-то важная общая цель.

Барьер стилей общения. У каждого из нас своя уникальная манера. Она зависит от темперамента, характера, воспитания, профессии и других факторов. Как правило, она долго формируется, и потом ее становится сложно изменить. Стиль общения включает в себя основной мотив (зачем вы общаетесь – самоутверждение, поддержка и т.д. …), отношение к другим (доброта, терпимость, жестокость …), отношение к себе и характер воздействия на людей (давление, манипуляция, уговоры и т.д. …). Чаще всего стиль общения другого человека нам приходится просто принимать, поскольку изменить его сложно, а общаться зачастую бывает необходимо.

Барьеры понимания и восприятия. Это барьеры, связанные с восприятием и познанием друг друга, а также с установлением взаимопонимания на этой основе.

Эстетический барьер. Возникает тогда, когда нам не нравится, как выглядит собеседник. Для его возникновения есть разные причины, например, если он неопрятно или неряшливо одет или нас раздражает что-то в его внешности. Не думать об этом бывает сложно, однако необходимо, ведь этот контакт может быть для нас очень важен.

Социальный барьер. Причиной затруднений в общении может быть разный социальный статус партнеров. Однако, здесь важно помнить, о том, что появление такого барьера в первую очередь связано в установками в сознании собеседников. Если они придают значение социальному положению друг друга и для них оно может быть препятствием, это способно осложнить общение. Но ведь для многих ситуаций статус неважен – например, для обсуждения какого-то вашего любимого занятия или поддержки друг друга.

Барьер отрицательных эмоций. Согласитесь, довольно тяжело общаться с расстроенным или разозленным человеком. Многие из нас склонны принимать эти эмоции на свой счет (хотя бы отчасти). Здесь необходимо помнить о том, что зачастую причина плохого настроения собеседника кроется в каких-то иных вещах – обстановке в семье, проблемах на работе или личностном кризисе. Однако в случае, если отрицательные эмоции собеседника существенно препятствуют разговору, его лучше отложить на другое время.

Барьер установки. Очень часто общение осложняется, если ваш партнер изначально имеет не очень хорошее мнение о вас. В большинстве случаев правильнее всего будет обсудить этот вопрос и честно спросить об этом собеседника, попытаться объяснить ему, что он ошибается. В тех ситуациях, когда это невозможно, постарайтесь просто учесть этот факт и строить строить свое общение с партнером достаточно аккуратно. Когда пройдет какое-то время и он поймет, что его установка ничем не подкрепляется, она может исчезнуть сама собой.

Барьер “двойника”. Он заключается в том, что мы невольно думаем о нашем собеседнике как о самой себе: приписываем ему наши мнений и взгляды и ждем от него тех же поступков, которые сами бы совершили. Но он другой! Важно не забывать об этом и стараться воспринимать и запоминать все то, что отличает его от нас.

Грубость и невежественность. Все мы сталкиваемся с людьми, которые просто-напросто дурно воспитанны. Иногда такое обращение нужно просто перетерпеть, особенно в том случае, когда человек не реагирует на замечания. Очень важно в такой ситуации оставаться вежливой – иногда это само по себе пресекает грубость. Помните о том, что в общении с таким человеком у вас есть какая-то цель, и это явно не желание поставить его на место.

Неумение слушать. Оно проявляется в отсутствии интереса к тому, что вы говорите, стремлении говорить о себе или постоянном перебивании. Если вам в такой ситуации кровь из носу необходимо, чтобы вас слушали, старайтесь говорить лучше. Используйте различные способы привлечения внимания: интонации, мимику, жесты, основы НЛП.