**Эффективная коммуникация - основа переговорного процесса и медиации**

**Стратегия выстраивания коммуникации в конфликтной ситуации. Виды барьеров в коммуникации и коммуникативные техники по их преодолению (техники: вербализации, эффективного задавания вопросов, выявления скрытой информации, обратной связи, эффективной аргументации, нейтрализации агрессии, управления эмоциями и восприятием).**

      Понятие коммуникации связано с информационными обменами, которые существуют между людьми в процессе совместной деятельности и общения.

      Коммуникация ***-*** это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют коммуникативными. Главной задачей межличностной коммуникации выступает достижение социальной общности. При этом индивидуальность и уникальность каждого субъекта взаимодействия сохраняются.

      Коммуникация выступает как особая функция общения. Она проявляется в передаче и принятии информации. Эта функция играет важную роль в межличностных отношениях, поскольку информационные процессы в современном мире определяют значительную часть жизнедеятельности человека. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, человек, воспринимающий ее, ***-*** реципиентом. Вполне понятно, что в процессе взаимодействия коммуникатор и реципиент меняются местами, поскольку функции передачи и восприятия информации переходят от одного к другому.

      Информационный обмен ***-*** глобальное явление нашей жизни, выходящее за пределы простого человеческого общения. Однако специфика именно межличностного информационного обмена столь значительна и так отличается от специфики информационного обмена на субъект***-***объектном уровне (например, при взаимодействии человека с компьютером), что ее следует выделить особо. Она определяется наличием процесса психологической обратной связи, возникновением коммуникативных барьеров, появлением феноменов межличностного влияния, существованием различных уровней передачи информации, влиянием пространства и времени на передачу содержания информации. Сущность процесса психологической обратной связи состоит в необходимости субъектов выработать единую знаковую систему и единое понимание обсуждаемых вопросов во время общения. С нарушения психологической обратной связи часто начинается конфликт. Психологическая обратная связь столь важна для человека, вступающего в общение, что ее прерывание воспринимается как наказание на субъективном уровне восприятия.

**Виды коммуникативных барьеров в деловом общении**

      Факторы, которые служат причиной непонимания собеседников, и, как следствие, могут создавать предпосылки их конфликтного поведения, называют барьерами общения.

      Коммуникативный барьер ***-*** это психологическое препятствие, возникающее на пути передачи адекватной информации. В современной социальной психологии выделяют разные типы коммуникативных барьеров.

      Выделяют три формы барьеров:

      1) барьеры понимания:

     -- фонетический барьер (невыразительная быстрая или медленная речь, речь***-***скороговорка, речь с большим количеством звуков***-***паразитов);

     -- стилистический барьер (несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению);

     -- семантический барьер (различие в системах значений слов);

     -- логический барьер (сложна и непонятна или неправильная логика рассуждений, доказательств);

      2) барьеры социально***-***культурного различия (социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, приводящие к разной интерпретации понятий, употребляемых в процессе общения);

      3) барьеры отношения (неприязнь, недоверие к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию).

      Самым простым примером фонетического барьера является непонимание двух человек, говорящих на разных языках. Фонетический барьер может возникнуть и между людьми, говорящими на одном языке, но имеющими разный уровень развития и овладения речью.

      Семантический барьер возникает, когда люди по каким***-***то причинам не понимают смысла сказанного. Семантический барьер может возникать между людьми, являющимися носителями различных субкультур внутри господствующей культуры, они определяют стиль жизни и мышления ее носителей. Субкультуры отличаются по своим обычаям, нормам, ценностям и различным формам социального контроля.

      Стилистический барьер определяется разностью стиля подачи информации, т.е. разными приемами использования средств языка для выражения мыслей. Можно говорить об экспрессивном стиле, характеризующемся эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. О логическом стиле, проявляющемся в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфичности левого и правого полушарий по отношению к различным психическим функциям. Если стили общающихся совершенно не совпадают, то и взаимопонимание может быть затруднено. За различием стилей стоит отличие логико-понятийного мышления от образного. Образное мышление отражает явления целостно, без дробления и расчленения, а логико***-***понятийное мышление, наоборот, во всяком явлении видит множество сторон, свойств. Если образное мышление ориентируется на многие признаки одновременно, то логическое ***-*** на рассмотрение каждого признака отдельно и последовательно.

      При несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов возникает логический барьер. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно не важным для другого. Поэтому логические барьеры предопределяются не только непосредственно логикой, но и различными ориентациями субъектов взаимодействия. Стилистический и логический барьеры весьма часто сочетаются, поскольку причины их возникновения схожи.

      Выделяют также барьеры социально***-***культурных различий: социальные, политические, религиозные, профессиональные и др. Социальные барьеры определяются принадлежностью субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества, партий или религий. Они также могут зависеть от несовпадения общего уровня культурного развития субъектов взаимодействия.

      Барьеры отношений возникают, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции. Если взаимодействующие стороны испытывают чувство симпатии по отношению друг к другу, то такие барьеры не появляются. Люди склонны с большим доверием отнестись к информации, поступающей от тех, кто им нравится. В то же время человек редко способен адекватно воспринимать сообщение от лица, к которому он испытывает негативные чувства.

      Любая поступающая к человеку информация несет в себе тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнения и желания, с целью их частичного или полного изменения. Реализация этой задачи зависит от соответствия внешней информации внутренним факторам.

**Преодоление коммуникативных барьеров**

      Чтобы преодолеть барьеры в общении, прежде всего необходимо вырабатывать чувство собственного достоинства, уверенность в себе. Помогает также умение видеть за каждым неадекватным поступком человека проявление его психологических особенностей, а может быть, и проблем.

      Наши типичные ошибки:

     -- неправильные ожидания в отношении партнера (неправильные ожидания возникают в результате следующей ошибки: если мы знаем человека недостаточно, лишь какую-то его положительную или отрицательную черту, то нередко достраиваем его образ как положительный или отрицательный, а потом связываем свои ожидания с нами же созданным образом);

     -- нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем (лучше сразу четко сформулировать свои ожидания, объяснить причины и т.д.);

     -- не улавливаем подтекст разговора (часто мы не предполагаем, что партнер тоже может прямо не высказывать свои желания и истинное настроение);

     -- если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло (причина же может быть совсем в другом; людей обычно огорчают и раздражают несправедливые обвинения в плохом отношении, получается, что мы сами и провоцируем конфликт);

     -- мы стараемся оправдать ожидания собеседника (в общении с хорошим человеком это приводит к неестественности отношений, которая нередко обнаруживается в самый неподходящий момент; если же мы идем на поводу у манипулятора, последствия еще хуже).

      Жизнь сталкивает нас с разными людьми. И очень редко дарит тех, в общении с которыми барьеры не возникают. Поэтому следует быть снисходительными к проявлениям некоммуникабельности и уметь делать общение бесконфликтным. Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить "диагноз" себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

      Преодоление барьеров непонимания. В общении всегда участвуют, по крайней мере, двое. Каждый одновременно и воздействует и подвергается воздействию. Условно разделим эти функции и выделим говорящего (тот, кто воздействует) и слушающего (тот, на кого воздействуют), понимая, что каждый в общении одновременно или попеременно является и тем, и другим. Если у нас есть говорящий и слушающий, то кто же из них несет ответственность за успех общения?

**Успех общения *-* дело общее**: и говорящий, и слушающий могут внести свой вклад в повышение продуктивности общения. Существуют ситуации, когда, вопреки нашим обычным представлениям, именно от слушающего зависит успешность взаимодействия. Успех общения зависит от того, как мы слушаем (т.е. наших усилий), ответственность в данном случае лежит на нас.

**Основные способы преодоления коммуникативных барьеров**

      Преодоление избегания. Первым видом защиты от воздействия является избегание ***-*** избегание контакта, слышания и видения тех, кто может воздействовать. В обыденной жизни, в повседневном общении оно предстает в форме невнимания. Поэтому борьба с этим видом контрсуггестии включает в себя управление вниманием партнера, аудитории, собственным вниманием.