

## DIE WICHTIGSTEN KOMMUNIKATIONSBARRIEREN UND MÖGLICHKEITEN ZU IHRER BEWÄLTIGUNG

*O.O. Juchimuck, 3. Studienjahr*

*Wissenschaftliche Betreuerin – E.A. Selivanova, Hochschullehrerin  
Staatliche Universität Polessje*

Bei der Menschenführung wird die meiste Zeit eines Leiters für die zwischenmenschliche Kommunikation aufgewendet.

Im Kommunikationsprozess kann der Mensch jede der drei Rollen spielen: als Sender, als Empfänger und Übertragungsmittel. Gleichzeitig ist er ein für Störungen anfälliger Kommunikationskanal, da die Informationen häufig durch Menschen übertragen werden, was Entstellungen im Informationsprozess verursachen kann.

Die Angemessenheit der Wahrnehmung von Informationen ist weitgehend abhängig von dem Vorhandensein oder Fehlen der Kommunikationsbarrieren im Kommunikationsprozess. Im Fall der Barriereentstehung wird die Information verdreht oder verliert die ursprüngliche Bedeutung, und in einigen Fällen kommt sie nicht an den Empfänger [1].

Die kommunikative Barriere ist die Gesamtheit von externen und internen Ursachen und Vorgängen, die eine Kommunikation verhindern oder sie vollständig blockieren.

Im Prozess der Business-Kommunikation können mindestens drei Kommunikationsbarrieren und ihre verschiedenen Modifikationen auftreten:

- „Autorität“;
- „Vermeidung“;
- „Unverständnis“.

Barriere „Autorität“. Durch die Autorität des Menschen das Problem des Vertrauens zu dem Gesprächspartner. Wenn er als nicht autoritär erkannt wird, wird seine Wirkung nicht erfolgreich sein, wenn man die Autorität hat, dann wird die Kommunikation erfolgreich sein. Die Zurechnung von Autorität zu einem Menschen hängt von folgenden Faktoren ab:

- sozialer Stand (Status);
- attraktives Aussehen;
- freundliches Verhalten zum Adressaten;
- Kompetenz;
- Aufrichtigkeit.

Barriere „Vermeidung“. Man vermeidet die Auswirkungsquellen, vermeidet Kontakt mit dem Gesprächspartner. Wenn die Vermeidung nicht möglich ist, bemüht er sich, die Nachricht nicht zu übermitteln.

Die Hauptsache ist zwei zusammenhängende Fragen zu lösen:

- Aufmerksamkeit zu erregen;
- Aufmerksamkeit zu erhalten [3].

Zur Lösung dieser Probleme sind ganz unterschiedliche Techniken anzuwenden.

Barriere „Unverständnis.“ Oft ist die Informationsquelle glaubwürdig, maßgebend, aber die Information „kommt nicht an“ (man hört nicht, sieht nicht, versteht nicht).

In der Regel unterscheidet man vier Missverständnisbarrieren: phonetische, semantische, stilistische und logische.

Phonetische Missverständnisbarriere entsteht in folgenden Fällen:

- wenn man eine Fremdsprache spricht;
- wenn man eine große Zahl von Fremdwörtern oder Fachwörtern verwendet;
- wenn man schnell, unverständlich und mit Akzent spricht.

Um die phonetische Barriere zu überwinden, braucht man:

- klare, lesbare und laute Rede;
- Berücksichtigung des Publikums und der individuellen Eigenschaften der Menschen;
- Vorhandensein von Rückkopplung mit dem Gesprächspartner, mit dem Publikum.

Semantische Missverständnisbarriere entsteht, wenn die Sprache phonetisch „unsere“, und der Bedeutung nach „fremd“ ist. Mögliche Gründe sind:

- ein beliebiges Wort hat in der Regel nicht eine, sondern mehrere Bedeutungen;
- „Bedeutungsfelder“ bei verschiedenen Menschen sind verschieden;
- oft verwendet man Jargonwörter, Geheimsprachen, häufig in einer Gruppe benutzte Beispiele.

Um die semantische Barriere zu überwinden, braucht man:

- so einfach wie möglich zu sprechen;
- vorherige Absprache von gleichem Verständnis einiger Schlüsselbegriffe, Termini, wenn es nötig ist, sie am Anfang zu erklären.

Die stilistische Barriere tritt bei der Nichteinhaltung von dem Communicator des Sprachstils und der kommunikativen Situation oder des Sprachstils und des tatsächlichen psychischen Zustandes des Empfängers u.a. auf.

Um diese Barriere zu überwinden, ist notwendig, eigene Information richtig zu strukturieren.

Die Barriere logischen Missverständnisses entsteht, wenn der Mensch aus unserer Sicht sagt oder tut etwas im Widerspruch zu den Regeln der Logik, dann weigern wir nicht nur, ihn zu verstehen, sondern wir empfinden seine Worte emotional as shie. Dabei vermuten wir, dass nur eine richtige Logik existiert, d.h. unsere Logik. [1]

Die Überwindung der logischen Barriere ist unter den folgenden Bedingungen möglich:

- Berücksichtigung der Logik und der Lebenseinstellung des Gesprächspartners;
- richtige Begründung.

Um die kommunikativen Barrieren zu überwinden, kann man folgende Techniken verwenden:

Technik „Eigennamen“ basiert auf der Aussprache des Namens und des Vatersnamens vom Gesprächspartner. Dies zeigt die Aufmerksamkeit auf diese Person, gibt ihr das Gefühl der Beachtung und wird von as shie Emotionen begleitet, wodurch sich Attraktion, Zuneigung des Mitarbeiters, dem Kunden oder Partner entwickeln.

Technik „Spiegel der Beziehungen“ besteht in einem guten Lächeln und einem angenehmen Gesichtsausdruck, was darauf hinweist, dass „Ich Ihr Freund bin“, und ein Freund ist ein Anhänger, ein Verteidiger. Beim Kunden entsteht das Gefühl der Sicherheit, was positive Emotionen hervorruft, und bewusst oder unbewusst Attraktion entwickelt.

Technik „goldene Worte“ besteht in Komplimenten an die Person, die die Wirkung der Suggestion haben. So as sh die Vervollkommnungsbedürfnisse „in Abwesenheit“ befriedigt, was auch zur Bildung von as shie Emotionen führt und Zuneigung zu dem Gesprächspartner verursacht.

Technik „geduldiger Zuhörer“ folgt aus dem geduldigen und aufmerksamen Zuhören zu Problemen des Gesprächspartners. Dies führt zur Befriedigung eines der wichtigsten Bedürfnisse von jedermann, des Bedürfnisses nach Selbstbehauptung. Seine Befriedigung führt natürlich zur Bildung von as shie Emotionen und schafft Vertrauenszuneigung zu dem Gesprächspartner.

Technik „Privatleben“ äußert sich in der Heranziehung der Aufmerksamkeit auf das „Hobby“ des Gesprächspartners, was ebenfalls seine verbale Tätigkeit erhöht und von as shie Emotionen begleitet wird [2].

Es ist auch notwendig, einige Regeln des effektiven Zuhörens zu betrachten:

1. Hören Sie bitte auf zu as sh, es ist unmöglich, sprechend zu hören;
2. Helfen Sie bitte dem Sprecher, sich zu entspannen;
3. Zeigen Sie bitte Bereitschaft zuzuhören;
4. Entfernen Sie bitte störende Momente;
5. Fühlen Sie as shier dem Sprecher mit;

6. Halten Sie bitte Ihren Charakter unter Kontrolle, ein zorniger Mensch gibt den Worten eine falsche Bedeutung;

7. Lassen Sie bitte keinen Streit oder keine Kritik zu;

8. Unterbrechen Sie bitte nicht;

9. Stellen Sie bitte Fragen [4].

Es muss berücksichtigt werden, dass hier nur die grundlegenden Kommunikationsbarrieren betrachtet sind. Auf solche Weise, um Kommunikationsbarrieren im professionellen Umgang und im Alltag zu vermeiden, muss man die oben genannten Techniken und Empfehlungen verwenden.

## **Quellenverzeichnis**

1. Коммуникативные барьеры. – Режим доступа:<http://obshenedel.ru/etika-biznesa-i-delovogo-obshheniya-kommunikativnye-barery.html> – Дата доступа:26.02.2012.

2. Техника общения и приемы преодоления коммуникативных барьеров. – Режим доступа:<http://obshenedel.ru/etika-biznesa-i-delovogo-obshheniya-tehnika-obshheniya-i-priemy-preodoleniya-kommunikativnyx-barerov.html> – Дата доступа:26.02.2012.

3. Преодоление коммуникативных барьеров в управленческом общении. – Режим доступа:[http://www.elitarium.ru/2007/08/06/preodolenie\\_barerov\\_v\\_obshhenii.html](http://www.elitarium.ru/2007/08/06/preodolenie_barerov_v_obshhenii.html) – Дата доступа:26.02.2012.

4. Барьеры коммуникаций и их преодоление. – Режим доступа:<http://konspekt.ecfac.ru/Предметы/Менеджмент/Коммуникации/> – Дата доступа:26.02.2012.