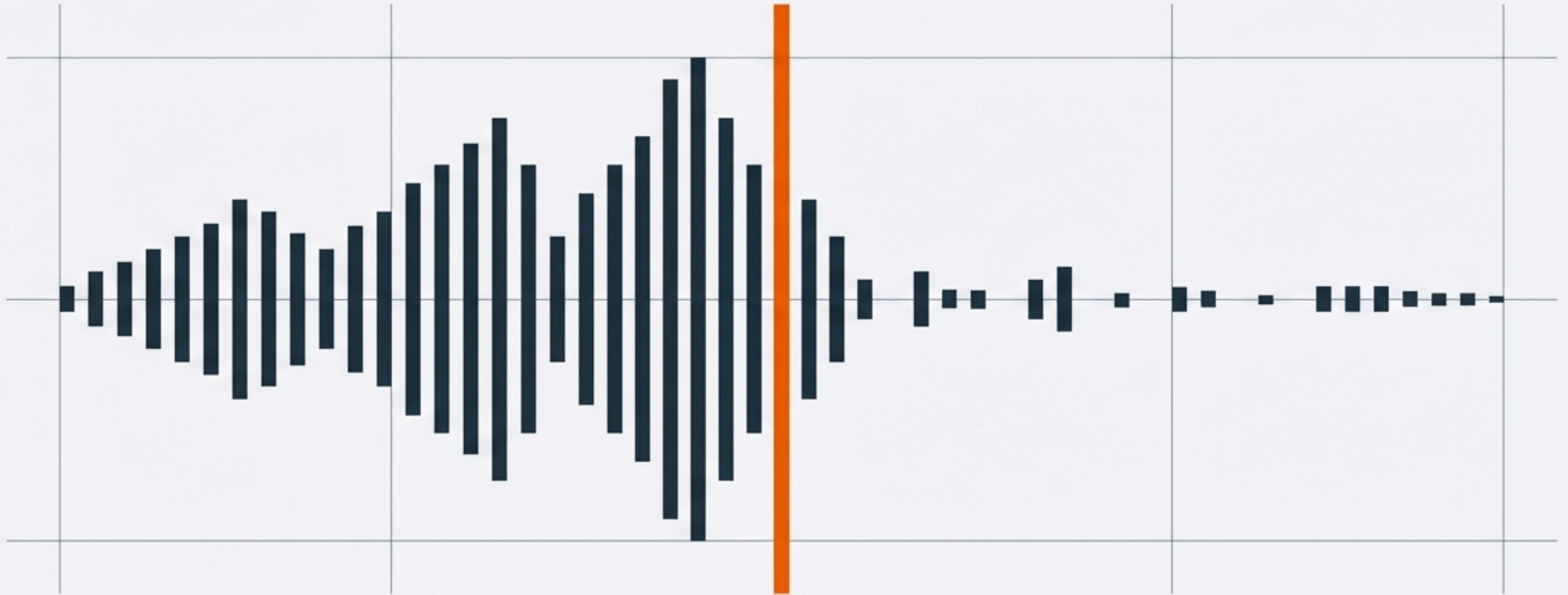


Комунікативні бар'єри



Як ідентифікувати та подолати стіни непорозуміння

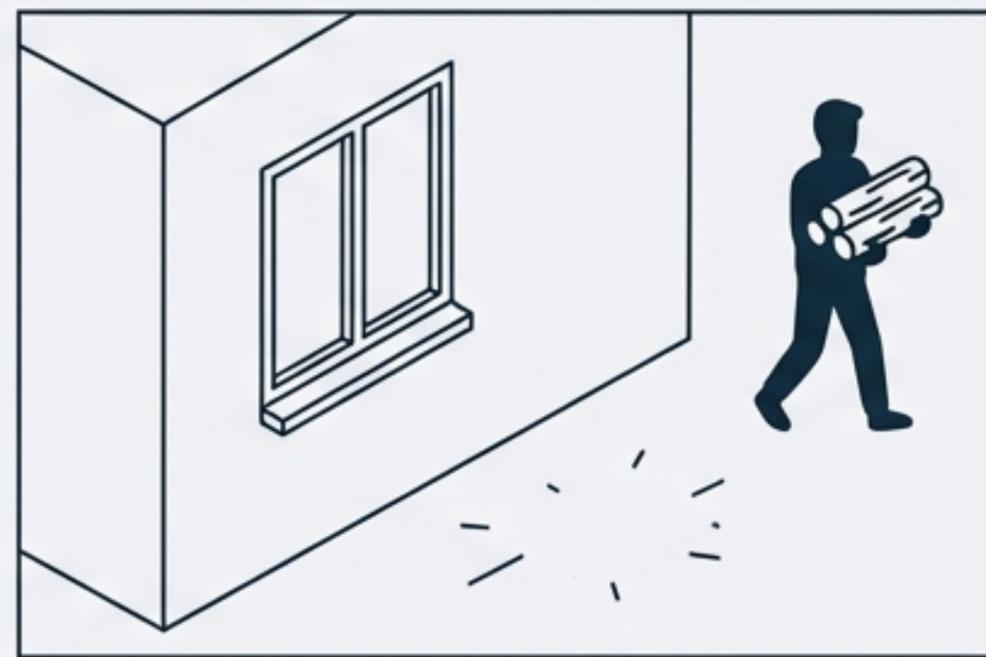
Чому ми не чуємо одне одного?

70%

Інформації втрачається або спотворюється у ланцюжку "висловив – почув – розкодував – зрозумів".

Комунікативний бар'єр – це психологічні чи фізичні перешкоди на шляху поширення та розуміння інформації.

The Anecdote



Результат: Дрова зникли.

Типологія перешкод

15 видів бар'єрів у двох вимірах

Суб'єктивні / Внутрішні

Об'єктивні / Зовнішні

1. **Взаємонепорозуміння**

2. Семантичний

3. **Стилістичний**

4. Логічний

6. Авторитету

7. Відносин

8. **Ставлення**

9. Уникнення

10. **Особистісні**

13. Перцепції

5. **Соціально-культурний**

11. Комунікативні

12. Фізичні

14. Інформаційні

15. Організаційні

Бар'єри "Коду": Коли слова мають різне значення

1. Семантичний бар'єр

Різні люди вкладають різний сенс в одні й ті самі слова.



Пастка жаргону

⚠️ Клан (клієнт)	⚠️ Портрет (президент)	⚠️ Кеш (cash)	⚠️ Ліди (leads)	⚠️ Факап (failure)
---------------------	---------------------------	------------------	--------------------	-----------------------

2. Бар'єр взаємонепорозуміння

Фізичні вади мовлення або темпу.

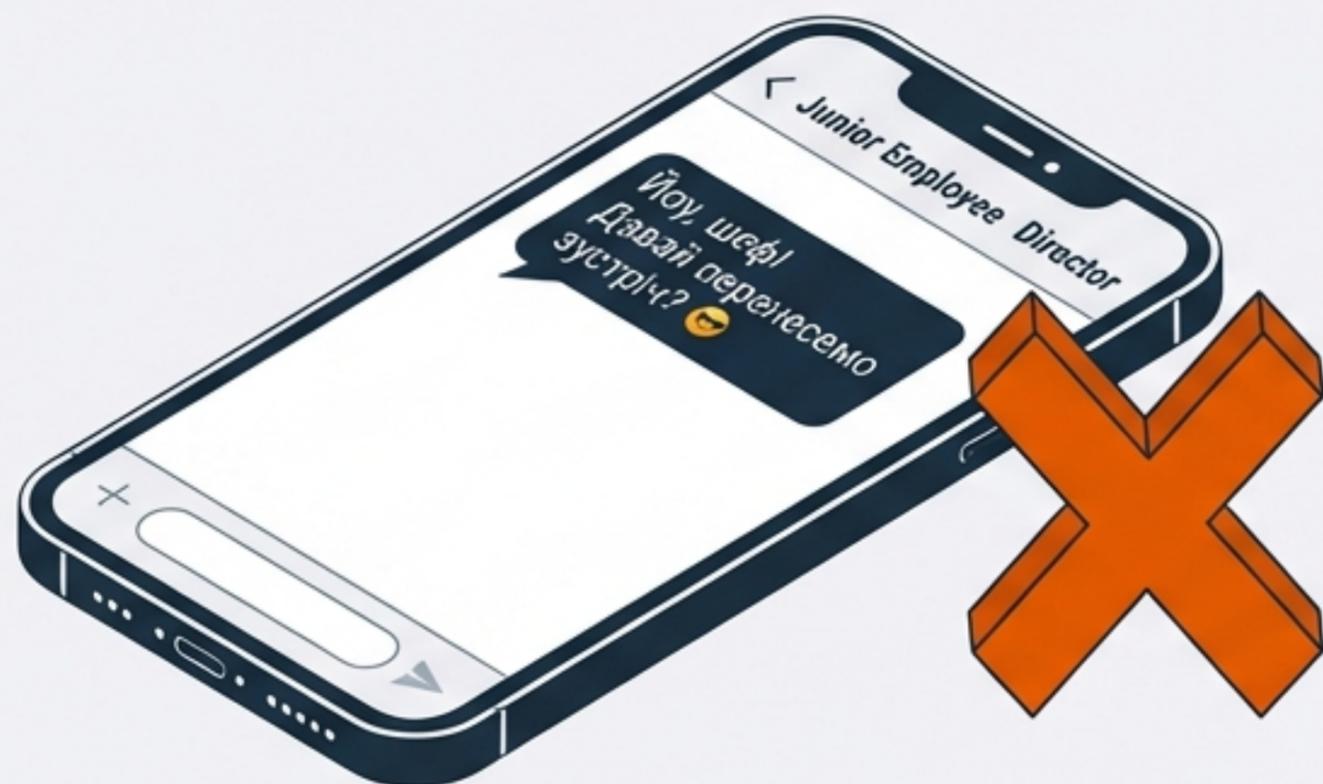
- Невиразне мовлення
- Занадто швидкий темп
- Слова-паразити ("еєє", "ну", "типу")

Рішення: Говоріть мовою аудиторії. Пояснюйте ключові терміни.

Бар'єри "Форми": Логіка та Стиль

Якщо форма не відповідає змісту, повідомлення блокується.

3. Стилістичний бар'єр

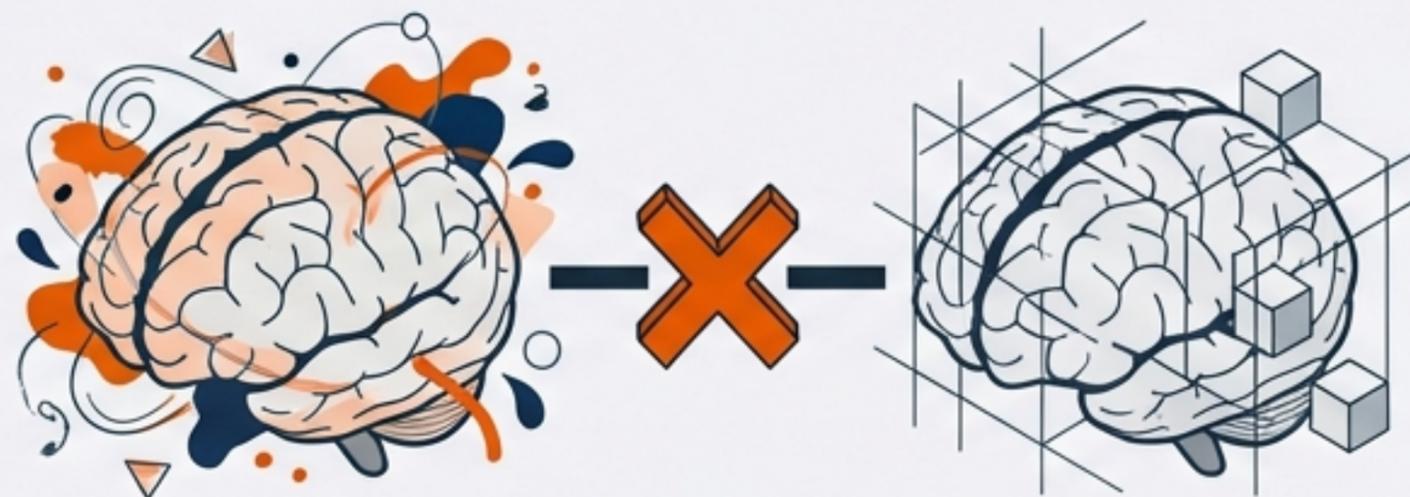


Невідповідність тону ситуації.

4. Логічний бар'єр

Гуманітарний / Емоційний

Аналітичний / Логічний



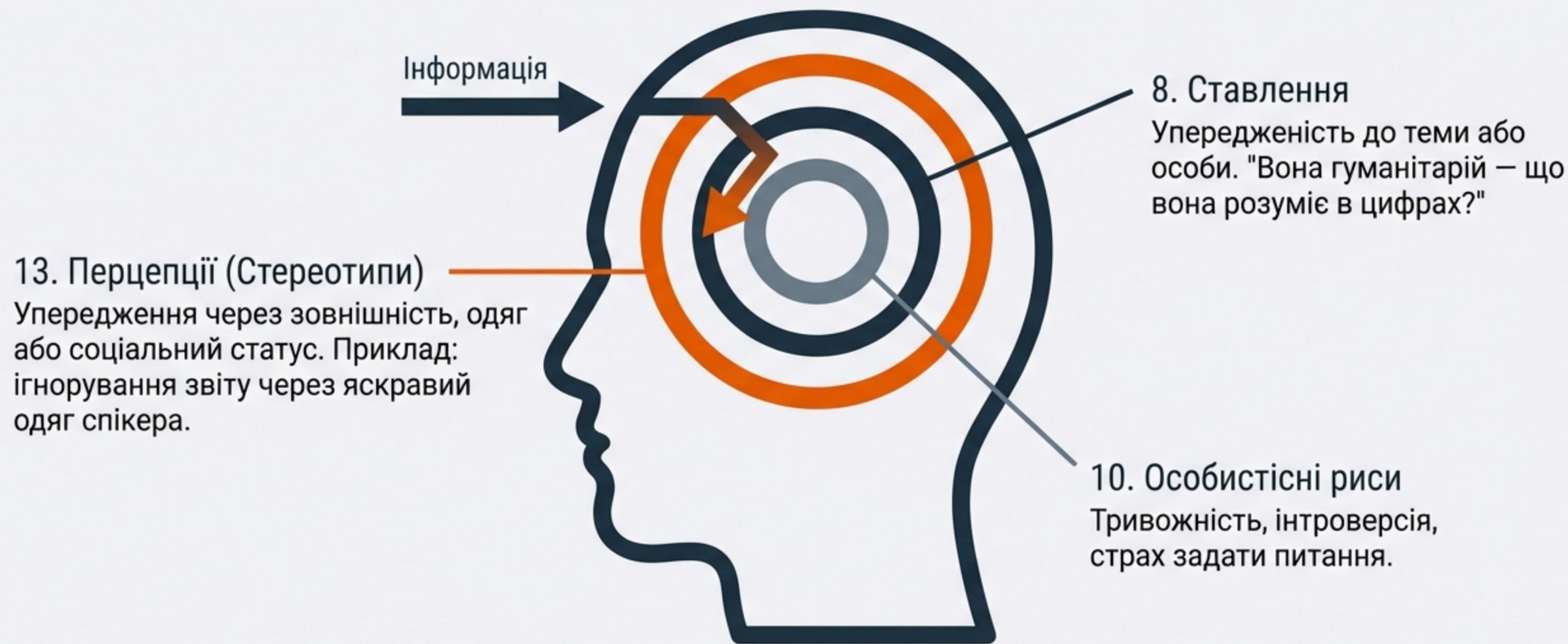
Гуманітарний / Емоційний
Метафори, емоції

Аналітичний / Логічний
Факти, структура

Аналітик не чує аргументів, якщо немає чіткого ланцюжка доказів.

Психологічні фільтри сприйняття

Ми чуємо те, що очікуємо почути.



Міжособистісні перепони

6. Бар'єр Авторитету



Поділ людей на "авторитетних" (сліпа довіра) та "неавторитетних" (ігнорування). Гарна ідея від "новачка" часто блокується.

7. Бар'єр Відносин



Ворожість чи недовіра. Слова сприймаються через призму минулих конфліктів. "Ти знову все зіпсуєш".

9. Бар'єр Уникнення



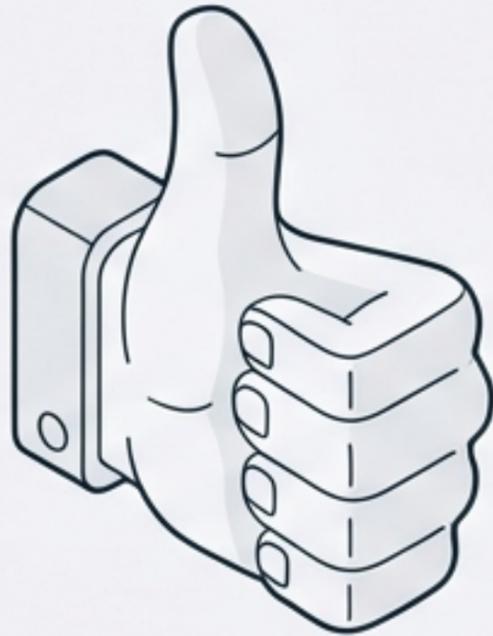
Уникнення контакту, щоб не чути неприємну інформацію або не брати на себе відповідальність.

Механізм: поділ на "Своїх" (Безпечних) та "Чужих" (Небезпечних).

Контекст та Середовище

5. Соціально-культурний бар'єр

Україна:
"Чудово!"



Близький Схід:
"Образа!"



Різниця в традиціях, звичках та жестах може призвести до фатальних помилок.

12. Фізичні бар'єри



Шум



Connection

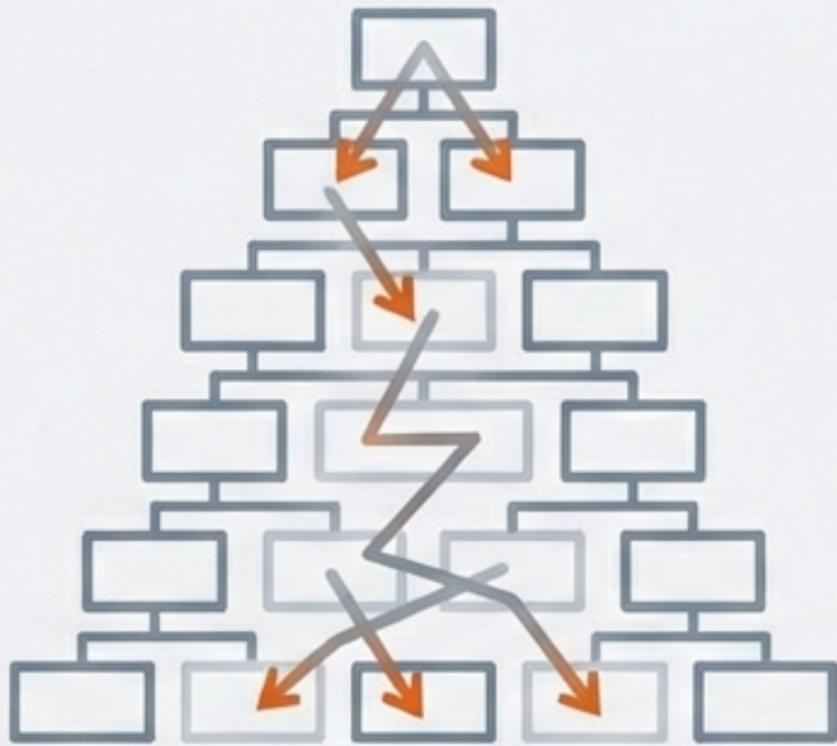


Distance

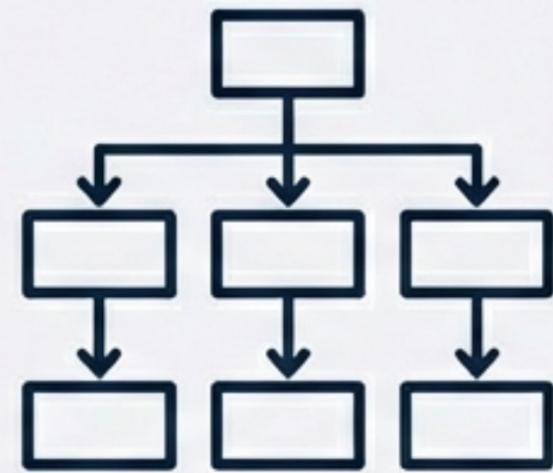
Шум, відстань, технічні несправності, температура в приміщенні.

Організаційні та Інформаційні пастки

15. Організаційні бар'єри



7 рівнів = Високе викривлення



Оптимум: 3-4 рівні

14. Інформаційні бар'єри

Дефіцит або надлишок даних.



Інформаційне перевантаження

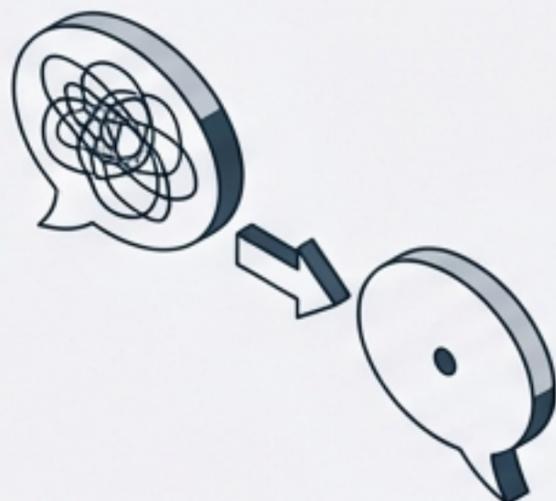
11. Комунікативні навички

Відсутність базових умінь слухати та чітко висловлювати думку.

Стратегія Відправника: Як бути почутим

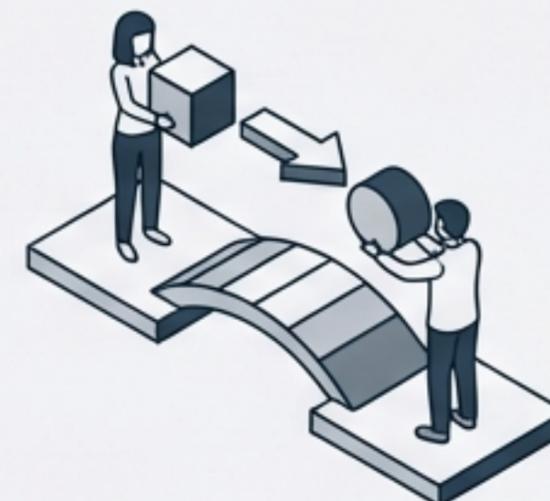
1 Спростуйте

Уникайте слів-паразитів та складних речень. Говоріть простіше.



3 Емпатія

Говоріть мовою слухача. Адаптуйте стиль під контекст.



2 Уточнюйте

Пояснюйте терміни. "Що саме для нас означає терміново?"



4 Зворотний зв'язок

Перевіряйте розуміння: "Як ви зрозуміли це завдання?"



Стратегія Отримувача: Як слухати активно

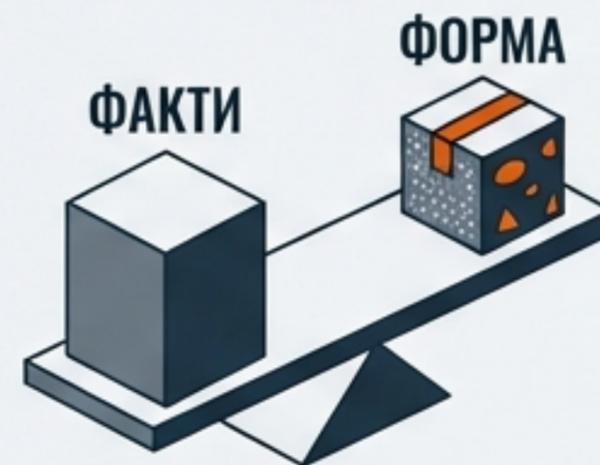
1 Активне слухання

Фокусуйтеся на спікері, а не на підготовці власної відповіді.



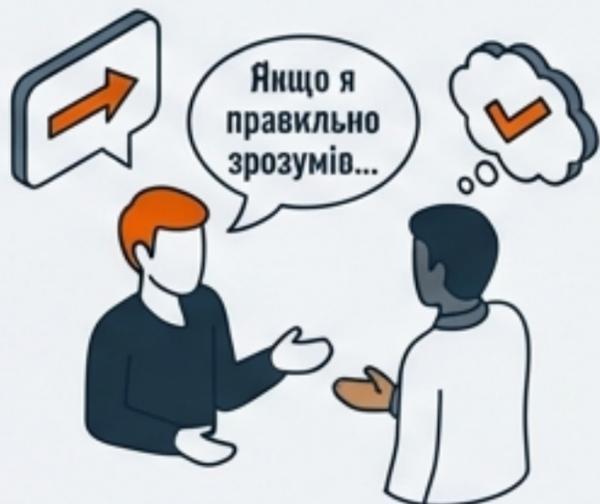
2 Факти vs Форма

Ігноруйте стиль чи зовнішність. Шукайте сухі дані.



3 Верифікація

Перефразуйте почуте: "Якщо я правильно зрозумів..."



4 Толерантність

Будьте терплячі до акцентів та культурних відмінностей.



Організаційна гігієна

Чек-лист для керівників



Плоска ієрархія: Максимум **3-4 рівні управління**.



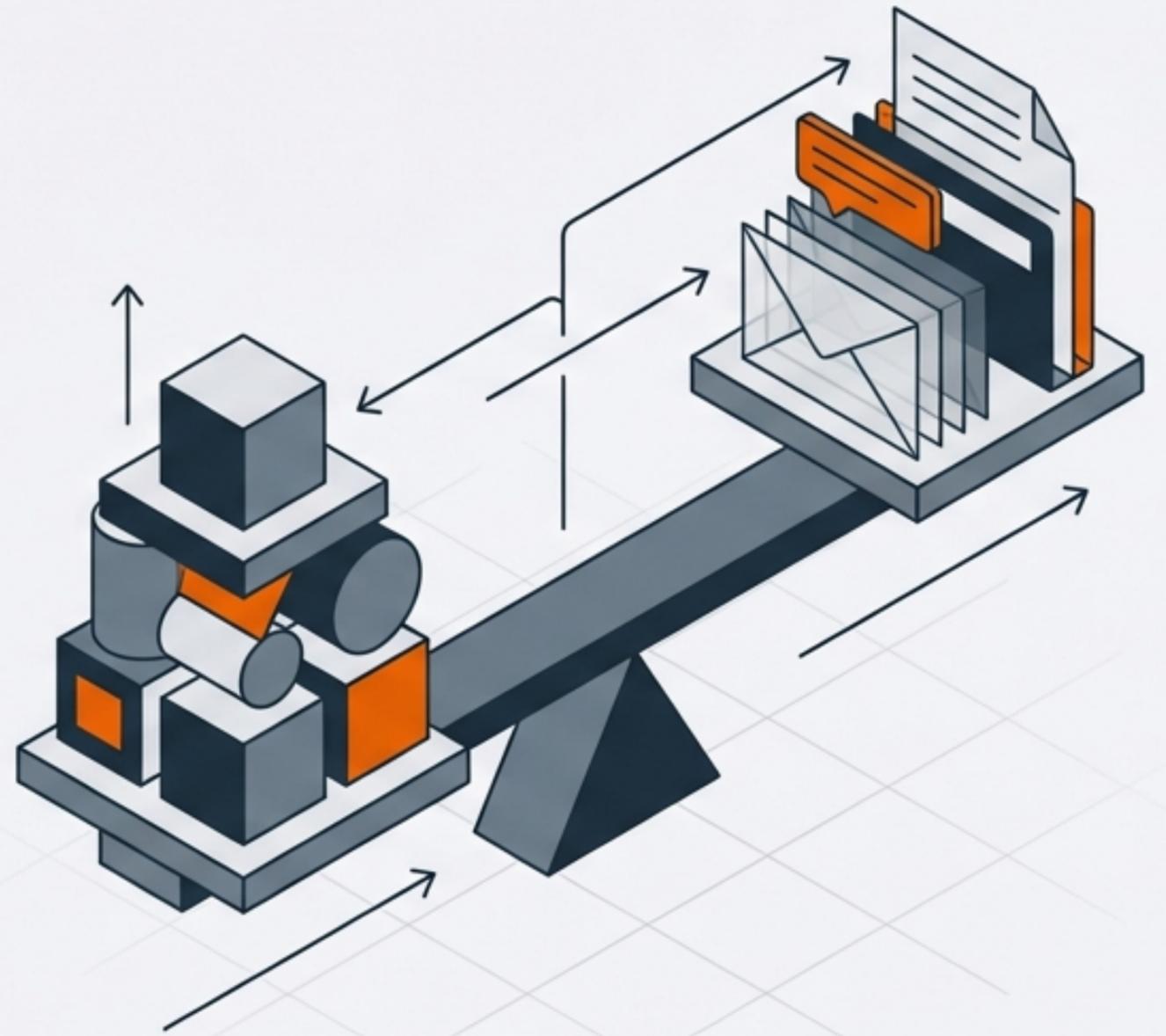
Чіткі регламенти: **Ліквідація "сірих зон"** у відповідальності.



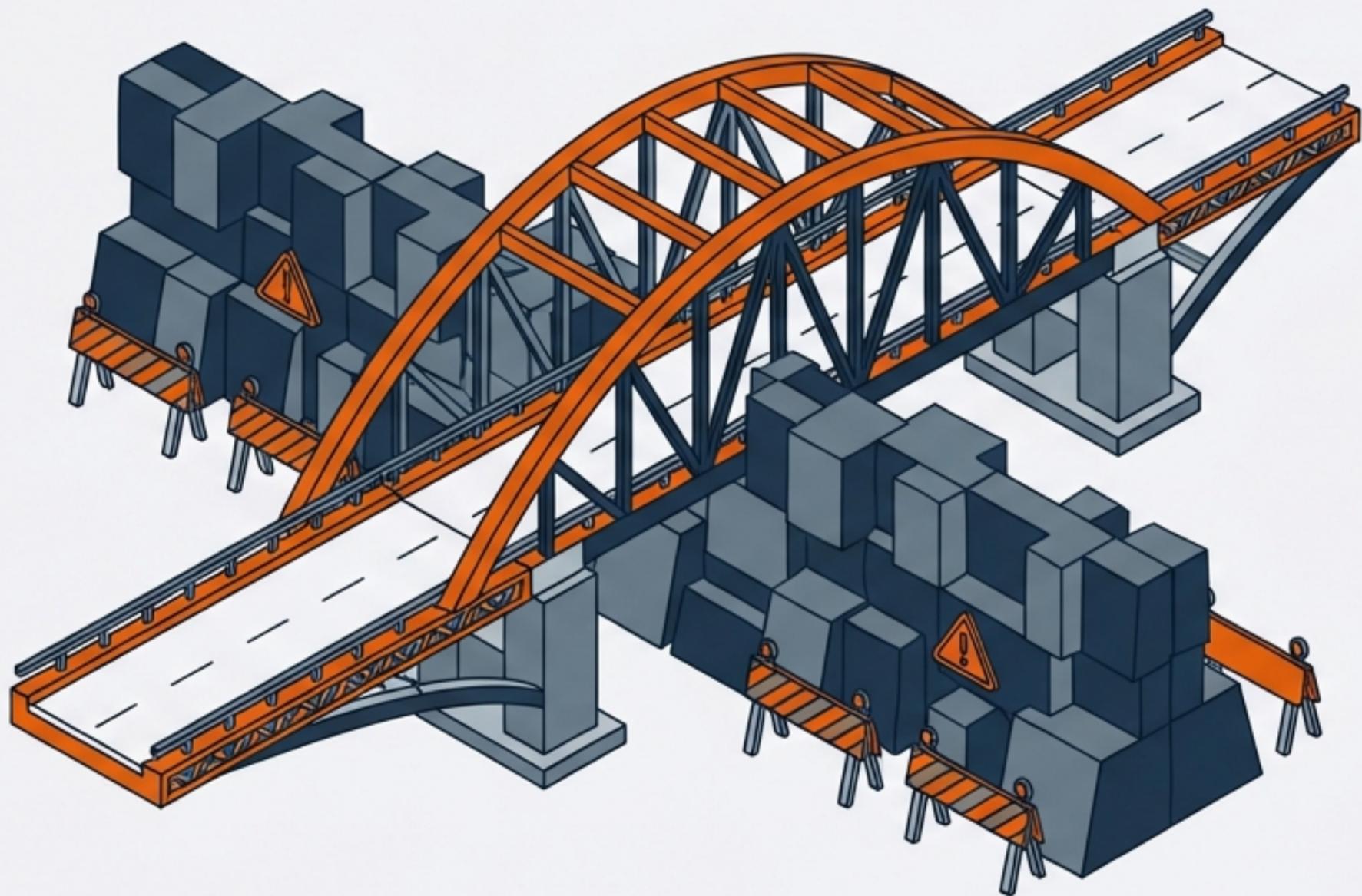
Баланс навантаження: **Рівномірний розподіл** інформаційних потоків.



Безпека: Створення каналів, де можна повідомляти про проблеми **без страху покарання**.



Резюме: Шлях до порозуміння



- ☑ Канал чистий? ✓
(Фізичні)
- ☑ Мова спільна?
(Семантичні)
- ☑ Логіка структурована?
(Логічні)
- ☑ Емоції під контролем?
(Психологічні)
- ☑ Зворотний зв'язок
отримано?

Бар'єри – це природний захист психіки.
Мета – не зламати захист, а побудувати мости.