



Введение

Общение – это взаимодействие с целью обмена информации. Но в процессе общения мы передаем не информацию, а сообщение в форме символов: слов, жестов, интонации. Восприятие информации зависит от того, как понимает эти символы собеседник. В идеале оба собеседника придают словам одинаковое значение, но так бывает не всегда.

Барьеры взаимодействия

Мотивационный барьер возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль, то есть каждый из партнеров преследует цели, идущие вразрез с намерениями другой стороны, и не говорит об этом открыто. Лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам. Но вот пытаться перевоспитывать или стыдить партнера не рекомендуется.

Барьер стилей общения. Стиль общения проявляется в манере поведения и особенностях речи, интенсивности и самом характере общения человека. У каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента человека, его характера, мировоззрения. Стиль общения формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии.

В деловом общении можно выделить **партнерский и непартнерский стили общения**. Первый является подлинно деловым, а второй затрудняет и делает неэффективным деловое общение. Различаются они главным образом умением и желанием учитывать позиции, мнения, оценки партнера.

Партнерский стиль общения означает высокую степень сотрудничества в выработке общей позиции по обсуждаемому вопросу. Партнера выслушивают, не перебивая, не оценивают его поступки поспешно, стараются понять и быть понятым другими, не навязывают советы и не просят их, а ищут решение проблемы вместе с партнером.

При непартнерском стиле общения человек невнимательно слушает или позволяет не слушать себя, игнорирует точку зрения собеседника или безоговорочно принимает ее, навязывает свое решение проблемы или просит совета, побуждает партнера к немедленным действиям или необдуманно поступает сам, словом, сотрудничества нет.

По степени и характеру вмешательства в деятельность и поведение другого человека можно выделить следующие **стили общения**:

- альтруистический: человек стремится делать приятное людям, помогает им в осуществлении их целей;
- манипулятивный: в общении используются средства воздействия, давления и принуждения партнера в своих целях;
- миссионерский: партнер стремится сохранить дистанцию в общении, соблюдает невмешательство в дела и суждения собеседника, воздействует личным примером.

Существенной характеристикой стиля общения является отношение к людям, которое отражает определенные психологические потребности и, следовательно, разные установки к общению. Можно выделить следующие **позиции личности по отношению к партнеру**.

Барьеры восприятия и понимания

Эстетический барьер возникает в том случае, если партнёр неопрятно, неряшливо одет, обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе. Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разговора трудно, и тем не менее, если этот контакт очень нужен, нельзя показывать, что нас что-то коробит. Комфортному общению может препятствовать разное социальное положение партнёров, особенно если один из них привык испытывать трепет перед начальством. Избавиться от такого отношения помогает следующая установка

перед разговором: «Начальник такой же человек, как и я. Ему присущи все человеческие слабости. Можно представить, как его ругает жена или не слушает дочь. Есть много начальников и повыше его. У меня нет причин волноваться. Я буду говорить спокойно и просто, рассчитывая на понимание. Я уважаю свое дело, себя и он это почувствует».

Барьер отрицательных эмоций возникает в общении с расстроенным человеком. Если партнер, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает не поднимая глаз и т.п., не спешите принимать это на свой счет и искать причину в изменении его отношения к вам: быть может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц или его вывел из себя предыдущий посетитель. Зная, что такое возможно, следует, придя на встречу заранее, постараться узнать, какова обстановка в учреждении, в каком настроении деловой партнер. Иной раз бывает лучше перенести разговор на другое время. Если это невозможно, следует потрудиться в начале разговора, чтобы помочь партнеру улучшить эмоциональное состояние.

Коммуникативные барьеры

Некомпетентность одного из партнеров вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени.

Неумение партнера ясно и последовательно выражать свои мысли весьма мешает общению.

Плохая техника речи партнера, невнятная речь, скороговорка, очень тихий или, наоборот, пронзительный голос способны вывести из себя кого угодно.

Неумение слушать проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова. Компенсировать неумение партнера слушать можно только своим искусством говорить.

Барьер модальности. Незнание того, что у каждого человека есть свой приоритетный канал восприятия.

Первый: «Представьте себе...»

Второй: «Послушайте меня...»

Барьер характера тоже создает сложности в общении. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.

Заключение

Итак, чтобы преодолевать барьеры в общении нужно:

1. Уважать собеседника, каким бы он не был.
2. Стараться понять, чем вызвано поведение человека, которое нам неприятно.
3. Иметь чувство собственного достоинства.
4. Уметь контролировать себя в общении.
5. Так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

Список литературы:

Д. В. Аксенова «Гений общения»

Н. Н. Кохтев «Риторика»

О. Марченко «Основы красноречия»

<http://nta.com.ua/statya-1/>

https://revolution.allbest.ru/psychology/00651361_0.html

<https://infopedia.su/3x2172.html>

https://revolution.allbest.ru/psychology/00646436_0.html