**Барьеры общения и их преодоление**

**Барьеры общения –** это социально-психологические условия, которые влияют на установление взаимоотношений между людьми и их общение.

Барьеры общения мешают открытому общению людей и пониманию друг друга.

**Выделяют четыре основных вида барьеров общения:**

1. Барьеры понимания – особенности речи (выразительность, интонация), логические барьеры (непонимание речи или отдельных слов).
2. Барьеры социально-культурного развития – социальные, политические, религиозные и профессиональные уровни развития, приводящие к разной интерпретации понятий и к разным взглядам на жизнь.
3. Барьеры отношения – неприязнь, недоверие, настороженность – это отношение распространяется и на передаваемую информацию.
4. Барьеры психологические – неуверенность в себе, низкая самооценка, застенчивость, комплексы неполноценности, агрессивность.

**Преодоление барьеров общения:**

Свести к минимуму или нейтрализовать барьеры общения можно с помощью следующих правил:

1. Сформировать положительное впечатление о себе. Это возможно при условии, что информация не только принята, но и понята – подробно отвечать на все вопросы; объяснять слова и термины, которые могут быть неясны; вести себя дружелюбно, улыбаться, проявлять внимание и гостеприимство.
2. Проявлять искрений интерес к собеседнику и передаваемой им информации (внимательное, активное слушание, уточняющие вопросы и т.п.)
3. Снимать психологическую защиту и психологические барьеры на подсознательном уровне:

а) чаще произносить имя (или имя и отчество) собеседника – это активирует приятные воспоминания детства, мостик к положительным эмоциям, сигнализирует о принятии человека как личности.

б) при общении улыбаться – так как улыбка говорит о доброжелательности, дружелюбии

в) чаще произносить комплименты в адрес собеседника, организации, которую он представляет

г) определить ведущую систему восприятия собеседника, подстроиться под нее в процессе общения (делать акцент на его любимые слова, жесты, образы и т.п.)

**Рекомендации по развитию навыков бесконфликтного общения**

1 Что бы избавиться от мрачного или злого выражения лица, утром перед зеркалом «показать себе язык», улыбнуться. Именно такое веселое и доброжелательное выражение лица должно быть в течении дня, тогда все дела будут складываться более удачно, так как вы получили положительную установку на день.

2 Деликатно приглядываться к лицам случайных попутчиков в транспорте, пытаясь читать их настроение; представьте, как бы изменились их лица в веселье, печали и т.п.

3 Если вы не умеете ответить «нет» не обижая других и из-за этого часто попадаете в зависимость от людей или постоянно с ними конфликтуете, то развивайте в себе актерские навыки, способность чуть-чуть дурачиться, создавайте паузу, за время которой складывается наилучшая формулировка ответа.

4 Систематически практикуйте свое умение вступать в контакт с незнакомыми людьми (особенно с неприветливыми) например – спрашивайте дорогу. Стремитесь при этом задавать вопросы таким тоном, чтобы человеку было приятно вам ответить.

5 Заранее продумав какую-нибудь нейтральную тему, заговорите с человеком с которым находитесь в конфликтных отношениях. Попытайтесь вести беседу так, чтобы с вашей стороны отсутствовали недоброжелательность. Старайтесь смотреть в глаза собеседнику.

6 Упражняйтесь перед зеркалом (диалог с собой, пересказ историй, анекдотов) с целью устранить излишнюю жестикуляцию, привычные не эстетические движения, угрюмое выражение лица и прочие недостатки.

Подготовила С. С. Рудик