**Педагог-психолог Савинцева Е.В.**

**ТЕМА: Коммуникативные барьеры –общения.**

**Цель:** совершенствование коммуникативных умений и навыков.

**Задачи**:

* Совершенствование навыков общения:
* Формирование умения вступать в контакт.
* Формирование умения слушать и понимать другого человека.
* Формирование умения принимать и передавать информацию.
* Формирование умения регулировать эмоциональное напряжение;
* Снятие барьеров и страхов в процессе межличностного взаимодействия.
* Повышение уверенности в себе.
* Формирование навыков саморегуляции.
* Повышение сплоченности группы.

Ход работы.

***Единственный способ настраивать людей на энергичную деятельность – это общаться с ними. Ли Якокка***

Каждому человеку знакома ситуация, когда слова, которые он про¬износит, «не доходят» до его собеседника или «доходят», но неправильно им воспринимаются. Может даже сложиться впечатление, что собеседник намеренно защищается от чужих слов, мыслей, переживаний, ставя преграды на пути общения.

Под коммуникативным барьером обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее. Одно из глубочайших заблуждений состоит в том, что люди думают, будто достаточно высказать свою мысль, чтобы другие должным образом ее восприняли. В основе такого заблуждения лежит предположение, согласно которому переданное сообщение достигает своего адресата без каких-либо изменений. В действительности часто получается не так: одни говорят одно, а другие их слушают и понимают совсем иное. Происходит это потому, что все сообщения подвергаются воздействию многочисленных шумов и помех, значительно снижающихрезультативность коммуникации. Учесть всю совокупность искажающих сообщение факторов практически невозможно — они слишком разнообразны. В каждом виде человеческой деятельности — в политике, экономике, культуре и т.д. — присутствуют собственные барьеры, обусловленные спецификой данных видов деятельности.

**Основные коммуникативные барьеры в общении**.  
Речь, любого рода информация всегда была и является способом внушения чего-либо.  
Таким образом, коммуникативный барьер — это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению. Какие же это барьеры и как их преодолевать?

**1.** **Барьер «авторитет**». Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии другим. Таким образом, доверие и недоверие зависят не от особенностей передаваемой информации, а от того, кто говорит. Что входит в понятие «авторитет».

• *привлекательного внешнего вида* (аккуратная ли прическа, расчесан ли, выглажен ли, выбрит ли, застегнут ли на все пуговицы и др.);

• *доброжелательного отношения к адресату воздействия* (улыбка, приветливость, простота в обращении и др.);

• *компетентности;*

• *искренности,* причем если слушающий доверяет говорящему, то он очень хорошо воспринимает и запоминает выводы и практически не обращает внимания на ход рассуждений. Если же доверия меньше, то к выводам он относится прохладнее, зато очень внимателен к аргументам и ходу рассуждений.

**2**. **Барьер «избегание».** Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником. Если уклониться невозможно, то он прилагает все усилия, чтобы не воспринимать сообщение (невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора). Главное при этом разрешить две взаимосвязанные проблемы:

1. привлечь внимание;

2. удержать внимание.

• прием «зрительного контакта». Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает. Если мы общаемся с человеком, то смотрим на него.

Не менее важна и проблема поддержания внимания.

• прием «изоляции» (когда отводят собеседника в сторону, уединяются, закрывают двери и окна в лекционных аудиториях, делают замечания говорящим.

• прием «навязывания ритма» (постоянное изменение характеристик голоса и речи, т.е. говоря то громче, то тише, то быстрее, то медленнее, то выразительно, «с нажимом», то скороговоркой, то нейтрально, говорящий как бы навязывает собеседнику свою последовательность переключения внимания). Этим приемом ликвидируется монотонность звучания.

**3**. **Барьер «непонимание».** Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит» (не слышим, не видим, не понимаем). Почему это происходит и как можно эти проблемы решить?

*Фонетический барьер* непонимания возникает в следующих случаях:

• когда говорят быстро, невнятно и с акцентом.

*Преодолеть фонетический барьер вполне возможно, и для этого важны:*

• внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки;

• учет аудитории и индивидуальных особенностей людей (чем хуже знает человек предмет обсуждения, тем медленнее надо говорить, тем подробнее нужно разъяснять, люди разных национальностей говорят с различной скоростью: на севере и в средней полосе — медленнее, на юге — быстрее; маленькие дети и старики плохо воспринимают быструю речь и др.);

• наличие обратной связи с собеседником, с аудиторией.

*Барьер логического непонимания возникает*, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно. При этом неявно предполагаем, что логика есть только одна — правильная, т.е. наша.

Однако ни для кого не секрет, что существуют разные логики: женская, детская, возрастная и т.д. Каждый человек думает, живет и действует по своей логике, но вот в общении, если только эти логики не соотнесены или если у человека нет ясного представления о логике партнера, возникает барьер логического непонимания.

*Для того, чтобы не возникало таких ситуаций надо придерживаться следующих условий:*

• у каждого человека есть своя позиция, и в ходе разговора мы чувствуем эту позицию;

• правильная аргументация.

*Как преодолеть барьеры в общении? Наши типичные ошибки:*

**1.Правило конкретности.**

Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециальными терминами, перегружать сообщение «профессионализмами».

**2.Правило открытости** означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.

**3.Правило «собственной неправоты».**

При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это очень часто предостерегает от очень серьезных ошибок и грубых просчетов.

***Также существуют множество приёмов преодоления коммуникативных барьеров.***

1. Приём "зеркало отношений"состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг".
2. Приём "золотые слова"заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения.
3. Приём "терпеливый слушатель"вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем человека.

**Практическая часть.**

**Обсуждение притчи «Не все сразу».**

**Упр. «Испорченный телефон».**

Цель:создание атмосферы доверия и безопасности, повышение спонтанности участников и их раскрепощение, повышение настроения, сближение группы.  
**Упр. «Цыган и лошадь».**

Цель: упр. Направлено на сплочение группы, прояснение запутанных отношений в группе, развитие эмпатии, групповая динамика.

**Заключение.**В наше бурное время информационной революции актуальность коммуникаций не снижается, а наоборот, возрастает. Коммуникации важны во всех сферах деятельности человека. Все мы живем, обмениваясь информацией, друг с другом. И чем эффективней этот обмен, тем больше у нас открывается возможностей для эффективной работы и благополучной личной жизни.

Коммуникативные барьеры не всегда являются препятствием в процессе коммуникации.

Система барьеров есть своего рода автоматизированная охрана — при своеобразном срабатывании охранной сигнализации автоматически перекрываются подступы к человеку. В противном случае мозг и психика человека просто не выдержали бы обвала информации. Однако иногда барьеры играют и отрицательную роль.

Таким образом, барьеры в общении не являются результатом сознательной, произвольной и направленной защиты от воздействия информации. Их действие противоречиво.