

Трудности в общении

Серьезным препятствием на пути к общению могут стать те трудности, которые возникают при взаимодействии. Между участниками общения могут возникать двусторонние или многосторонние осложнения отношений, психологическая сторона которых связана с такими личностными свойствами общающихся, **как эгоизм, подозрительность, авторитарность, неискренность, наглость, напористость**. Такого рода трудности, как правило, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они различаются по степени напряжения, по типу ситуаций возникновения и по степени влияния на успешность общения.

Группы трудностей

- субъективно переживаемые:
 - социальная неуверенность;
 - застенчивость;
 - трудности психологического контакта.
- объективные, :т.е. проявляющиеся в условиях непосредственных контактов и снижающие удовлетворенность ими.
- -

Группы трудностей (продолжение)

- **Первичные** (зависят от природных свойств человека - биологических, психофизиологических, личностных) :
 - агрессивность;
 - тревожность;
 - ригидность, и других, связанных с темпераментом.

Вторичные: **психогенные** (следствие травм, стрессов, фрустраций (от лат. — обман, тщетное ожидание), хотя, как говорят, нет безнадежных ситуаций, просто есть люди, которые отчаялись из них выйти; **социогенные** (следствие коммуникативных барьеров), возникающие при неудачном опыте эмоциональных и социальных контактов.

Дефектное общение как неполноценное общение

- Дефекты общения порождаются людьми, обладающими определенными личностными свойствами, способствующими сворачиванию контактов и уходу от предмета взаимодействия, искажению истинных мотивов собеседника и снижению успешности общения, а следовательно, и удовлетворенности им. Зачастую дефектным общением становится взаимодействие людей в условиях перегрузок, нервно-психического напряжения, дефицита свободного времени. Следствием такого общения становятся демонстрируемая раздражительность и конфликтность, психическая, нервная и физическая усталость.
- Дефектное общение весьма близко к деструктивному.

Деструктивное общение

- **Устойчивые дефекты общения:**
- -тревожность (беспокойство, страх);
- - ригидность (от лат. — оцепенелый, твердый) — затрудненность, вплоть до полной неспособности к каким-либо изменениям, объективно требующим перестройки. Ригидные люди, как правило, авторитарны и очень консервативны в своих взглядах, отношениях с людьми и привычках.

Конфликты в деловом общении

Конфликт – это результат взаимодействия двух или более субъектов, имеющих взаимоисключающие цели и реализующих их **один в ущерб другому**. **Конфликтом называется** также противоположность психологических установок и поведения, доходящая до несовместимости, то есть психологической неспособности партнеров продолжать совместную деятельность.

Конфликты делятся на:

- **Инновационные** – в момент реформ. Люди не любят перемен, поэтому при их приближении напряжение в организации всегда возрастает. Кроме этого новации в организациях непосредственно связаны со структурными изменениями, территориальными перемещениями, перераспределением профессиональных и функциональных обязанностей и властных полномочий;
- **Конфликты справедливости** – из-за распределения денег или льгот. Это выяснение отношений по принципу: «Почему так?». Конфликты справедливости оказываются затяжными, поскольку чувство обиды закрепляется на уровне групповых и личных отношений;
- **Конфликты из-за ресурсов**. Наиболее часто встречающиеся реальные конфликты из-за финансов, техники, помещений, льгот;
- **Конфликты позиционные** – из-за психологической несовместимости членов;
- **Конфликты динамические** – ситуационные конфликты, «на пустом месте" являются, как правило, замаскированной формой или рецидивом предыдущих типов конфликтов;
- **Межличностные** – конфликт отношений между конкретными людьми, конфликты между отдельными частями группы или между руководителем и группой или между группой и ее членом и др.

Способы преодоления трудностей в общении

- НЕ ТЕРЯТЬСЯ ПЕРЕД ВАЖНЫМ РАЗГОВОРОМ, УМЕТЬ РАССЛАБЛЯТЬСЯ;
- избавиться от плохого настроения;
- не бояться высказывать свое собственное мнение, свою позицию;
- улыбайтесь и создавайте добрый и приятный взгляд;
- говорите больше мягких и ласковых слов, чтобы поддержать теплоту общения;
- Не допускайте в общении категоричности и самоуверенности. Людей отталкивает навязывание своего и неприятие чужого мнения.
- **Самое главное**, верьте в себя и старайтесь общаться красиво и прежде всего, грамотно!