

В процессе делового общения возможно возникновение, по крайней мере, трех коммуникативных барьеров и их различные модификации:

1. Барьер «авторитет».

Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии другим. Доверие и недоверие как бы персонифицируются и зависят не от особенностей передаваемой информации, а от того, кто говорит.

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).

3. Барьер «непонимание».

Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит» (не слышим, не видим, не понимаем).

Обычно выделяют четыре барьера непонимания:

фонетический (фонема – звук); семантический (семантика – смысловое значение слов); стилистический (стилистика – стиль изложения, соответствие формы и содержания); логический.

Коммуникативные барьеры – это психологические препятствия на пути адекватного информационного обмена между партнёрами по общению.



К коммуникативным барьерам относят также:

некомпетентность; неумение выражать свои мысли; плохая техника речи; неумение слушать; барьер модальности; барьер характера.

К преградам, возникающим в организационных коммуникациях относятся такие, как:

1) **недостаточное внимание важности коммуникации** - исследования показывают, что сотрудники организации ставят осведомленность об общем состоянии дел на второе или третье место в перечне из десяти важнейших моральных факторов, сказывающихся на их работе.

2) **искажение сообщений** - происходит чаще всего тогда, когда информация движется вверх и вниз. Это обусловлено рядом причин. Сообщения могут искажаться непреднамеренно в силу затруднений в межличностных контактах. Сознательное искажение информации может иметь место, когда информация вступает в противоречие с опытом и ранее установившимися понятиями получателя информации.

3) **информационные перегрузки** - работник, поглощенный переработкой поступающей информации, не в состоянии эффективно реагировать на всю информацию. Он вынужден отсеивать менее важную информацию и оставлять только ту, которая кажется ему более важной. Здесь также происходит потеря информации.

4) **неудовлетворительная структура организации** - в организации с многочисленными уровнями управления растет вероятность неправильности информационных сообщений. Это происходит вследствие коррекции и фильтрации сообщений на каждом уровне управления.