**Виды барьеров при межличностных коммуникациях**

Во взаимоотношениях между людьми большая часть времени расходуется на межличностные коммуникации. Существует ряд факторов, снижающих эффективность общения, которые получили название "барьеры межличностных коммуникаций". К ним относятся:

барьеры восприятия;

семантические барьеры;

невербальные барьеры;

барьеры, возникающие при плохом слушании;

барьеры, возникающие при некачественной обратной связи.

1. Барьер восприятия.

Люди реагируют не на события, которые действительно происходят, а на то, что воспринимается как происходящее. Это связано с тем, что имеет место избирательность источников информации, избирательное внимание, искажение, запоминание. Возникают так называемые барьеры восприятия. Это:

первое впечатление (внешность, речь, манера поведения и т. п.);

предубеждение в отношении себя и других (недооценка или переоценка);

стереотипы;

эффект проекций. Человек склонен приписывать собеседнику те положительные или отрицательные черты, которые имеет сам, но которыми вряд ли обладает собеседник;

эффект порядка. При общении с незнакомыми людьми больше доверяют и запоминают информацию, поступающую первой (вначале беседы), при общении с друзьями - информацию, поступающую последней.

2. Семантический барьер.

Семантический барьер возникает при вербальной форме общения (устной и письменной речи). Этот язык выработан человеком при общественно-социальном развитии.

Семантика - наука, изучающая способ использования слов и значений, передаваемых словами.

Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания. Значение используемых при общении символов выявляется через опыт и варьируется в зависимости от контекста. Это касается как отдельных слов (особенно иностранного происхождения или характеризующих личность, например порядочность), так и словосочетаний ("как можно скорее", "как только представится возможность").

3. Невербальные барьеры.

Невербальная форма общения - это общение с помощью языка, предоставленного человеку природой и запечатленного в жестах, интонации, мимике, позах, экспрессии движений и т. п. Невербальные коммуникации в большинстве случаев имеют бессознательную основу и свидетельствуют о действительных эмоциях участников коммуникаций. Ею трудно манипулировать и трудно скрывать в любой межличностной коммуникации.

Некоторые источники утверждают, что вербальные коммуникации составляют 9% информации, звуки и интонация - 36%, жесты, пантомима - 55%.

К невербальным барьерам коммуникаций относят:

- визуальные барьеры (особенности телосложения, походка, движение рук, ног и т. д., поза и смена поз, визуальный контакт, кожные реакции, психологическая дистанция);

- акустические барьеры (интонация, тембр, темп, громкость, высота звука, речевые паузы и др.);

- тактильная чувствительность (рукопожатия, похлопывания, поцелуи и др.);

- ольфакторные барьеры (запахи).

4. Плохое слушание (неумение слушать).

Эффективная коммуникация возможна, когда человек одинаково точен, отправляя и принимая информацию. Эффективное слушание является важнейшим качеством хорошо работающего менеджера. Мало воспринимать факты, нужно прислушиваться к чувствам подчиненного.

Правила эффективного слушания:

перестаньте говорить, невозможно слушать разговаривая;

помогите говорящему раскрепоститься;

покажите готовность слушать;

устраните раздражающие моменты;

сопереживайте говорящему;

сдерживайте свой характер, рассерженный человек придает неверный смысл словам;

не допускайте спора или критики;

не перебивайте;

задавайте вопросы.

5. Некачественная обратная связь.

Это реакция на ту или иную информацию.

Ограничителем эффективности межличностного общения может быть отсутствие обратной связи. Обратная связь важна, поскольку дает возможность установить адекватность (правильность) восприятия вашего сообщения.

В дополнение к межличностным контактам человек должен пользоваться информацией, циркулирующей в учреждении и вне её.

Организационные коммуникации также оказывают сильное влияние на эффективность управления. Им присущи такие барьеры, как:

- искажение сообщений при движении нисходящей и восходящей информации; чем больше иерархических уровней, тем больше искажающих "фильтров", роль которых играют как менеджеры разных уровней, так и подчиненные (например, детская игра в испорченный телефон);

- информационные перегрузки, которые не позволяют руководителям своевременно и адекватно реагировать на поступающую информацию;

- отсутствие связей между подразделениями, которые либо формально, либо фактически не предусмотрены конкретной схемой организационной структуры.

Коммуникации – важнейший элемент обеспечения эффективности управления. Руководитель тратит от 50 до 90% своего времени именно на коммуникации. Не только слово, цифра и другая информация, которая может быть представлена письменно или графически, занимает основное место и является важнейшим в коммуникационном процессе, но и другие элементы (жесты, мимика, паузы) могут быть определяющими с позиций оценки эффективности управления

При обмене информацией могут возникать специфические коммуникативные барьеры. Они существуют как на уровне межличностных, так и на уровне организационных коммуникаций. Возникновение барьера понимания обычно связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка.