

## **Содержание:**

# **Введение**

Барьеры коммуникации - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия, в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры.

Коммуникативные барьеры могут являться причиной возникновения конфликтов в общении между деловыми партнерами.

В основе любого конфликта лежат такие барьеры, которые включают противоречивые позиции деловых партнеров по какому- то поводу, а также несовпадение интересов. Чтобы разрешить конфликт необходимо преодолеть эти барьеры. Преодоление барьеров- это путь к эффективному общению, установлению взаимоотношений между людьми. Чтобы правильно преодолеть коммуникативные барьеры и не допустить возникновения барьеров, специалист в области PR должен владеть знаниями и умениями в общении, владеть методами коммуникации и способами преодоления барьеров.

Я выбрала тему курсовой работы «Барьеры коммуникации», так как хотелось подробнее узнать с какими трудностями можно столкнуться в процессе коммуникации.

**Объектом курсового исследования** является коммуникация и барьеры, которые встречаются в коммуникационном процессе.

**Предметом курсового исследования** это теоретическая сущность коммуникации и барьеров на пути коммуникаций, а также способов их преодоления.

Цель курсовой работы- анализ как коммуникативных барьеров, так и межличностных. А также выявление возможных видов барьеров коммуникации в деятельности PR -специалистов и других специалистов разных профессий.

Задачи курсовой работы:

- Раскрыть понятие барьера;

- Раскрыть представления о барьерах массовой коммуникации;
- Раскрыть представления о барьерах межличностной коммуникации;
- Рассмотреть различные пути преодоления коммуникативных барьеров;
- Выяснить особенности профессиональной деятельности специалиста в области PR;
- Проанализировать вышеизложенное;
- Провести практическое исследование у специалистов в области PR и других сотрудников разных профессий на примере ООО PR-Агентство «Бабич и Партнеры», а также специалистов других сфер деятельности, а именно это врачи, менеджеры и т.д.;
- Предоставить сравнительную характеристику.

При написании курсовой работы, я использовала научную, учебную литературу.

Основными источниками информации послужили учебники для организации деятельности PR, авторами которых являются:

Блэк С. «Введение в публич рилейшнз»; Бороздина Г.В. «Психология делового общения»; Курбатов В.И. «Стратегия делового успеха». Также я использовала журнал «Вопросы психологии №1», автором является Шакуров Р.Х. Для правильного обозначения многих понятий, я использовала словарь «Основы теории коммуникации».

Для практического исследования я использовала книгу Горшкового М.К., Шерега Р.Р. «Как провести социологическое исследование». Таким образом, этим и определяется актуальность выбранной темы данной курсовой работы «Барьеры на пути эффективных коммуникаций».

**Прикладная значимость** данного исследования определяется возможностью использования выводов работы в дальнейших разработках по дисциплине «Теория менеджмента», а также при написании выпускной квалификационной работы.

При написании курсовой работы были использованы нормативные акты Российской Федерации, в том числе Трудовой Кодекс РФ с последними изменениями и дополнениями на 2016 год. Также теоретическую базу написания данной курсовой работы составили книги, изданные в период 2011-2014 годов, такими известными

издательствами, как Проспект, Юнити, Юнити-Дана, Юрайт.

Проблеме конфликтов на предприятии посвящено множество работ. Это работы Лебедева, Урсул, Зайцева.

Важную роль в написании данной курсовой работы имели и научные статьи, которые позволили более полно и подробно раскрыть выбранную тематику данной курсовой работы.

Цели и задачи курсовой работы обусловили следующую её **структуру**. Работа состоит из содержания, введения, двух глав («Теоретическая сущность и характеристика коммуникаций», «Анализ коммуникативных барьеров на предприятии ООО Ветер»), заключения, библиографии, приложений.

## **Глава 1. Барьеры коммуникации: понятия, классификация**

### **1.1. Подходы к определению понятия барьера коммуникации**

Из чего складывается наша жизнь? Она состоит из процесса преодоления непрерывной цепи барьеров - физических, духовных, социальных, ценностных, информационных и т.д.- в целях удовлетворения наших потребностей. Их существует множество и понятие каждого из них соответственно разное. Первым глубоко осознал большой потенциал понятия «барьер» З. Фрейд - основатель самого мощного и влиятельного направления в мировой психологической науке. В России одним из первых созидательную роль барьеров вскрыли ученые в области научного творчества. Оказалось, что каждому открытию предшествует появление специфического познавательного барьера. Это явление обнаружил Б.М. Кедров и назвал «барьером». Открытие совершается как процесс его преодоления. Теперь наука не может обойтись без понятия «барьер».

Так что же такое барьер? Обычно барьеры трактуются в житейском понимании как нечто не желаемое, то что создает помеху. В нашем же понимании барьер - это универсальный и постоянный атрибут жизни, ее обязательный и необходимый спутник[1].

Барьеры существуют везде, где взаимодействуют какие-то силы, движения независимые от их природы. Трудно переоценить роль барьеров в социальной жизни. Они стабилизируют и регулируют жизнедеятельность народов и государств, облекаясь в форму различных запретов, норм, законов, обычаев, традиций и т.д. Без них общество не могло бы существовать.

### Барьер как элемент системы

Барьеры всегда являются элементом какой-то системы. Любая целостная система, состоящая из элементов, обязана своему существованию барьерам, препятствующим ее распаду. Без барьеров не может существовать ни один комочек вещества, без них не было бы Вселенной, людей, государств. Под их влияние возникают и функционируют организаторские системы разных модальностей. И человек перестал быть дикарем, когда обрел нравственный барьер - совесть, образующий духовный стержень цивилизованного общества. Барьер - это определенное отношение элементов, оказывающее воздействие на систему. Специфика этого воздействия заключается в торможении, сопротивлении, противодействии, блокировании, лишении и т.д. Понятие «барьер» можно определить как отношение между элементами системы, которое ограничивает свободу одного из них.

По отношению к другим элементам барьер выполняет следующие основные функции [2]:

- стабилизация: барьер останавливает движение;
- коррекция: столкнувшись с препятствием, движение меняет направление
- энергетизация: энергия движения накапливается под влиянием барьера;
- дозировка: барьеры дозируют движения;
- торможение: барьер замедляет движение;
- лишение: барьер ослабляет функциональные возможности.

Роль барьера в жизни природы столь велика, как и в жизни общества и отдельной личности.

### Барьеры в жизни личности

По отношению к человеку в роли барьеров выступают самые разные факторы: закрытая дверь, ступеньки лестницы, которые надо одолеть, нехватка нужной информации, недостаток самообладания, усталость, пространство и время, и т.д.

Барьер - это психологический феномен, в котором отражены свойства объекта ограничивать проявления жизнедеятельности человека, препятствовать удовлетворению его потребностей.

Барьер - субъективно-объективная категория. То, что является непреодолимой преградой для слабого, не является таковой для сильного. Существуют внешние и внутренние барьеры. Так, поднимая тяжелый груз, человек испытывает внутреннюю трудность. Внешние барьеры связаны с внутренними, продуцируют их. Такие барьеры сопровождаются эмоциональным стрессом, огорчением, раздражением и т.д.

Барьеры в деятельности

Важную роль в структуре деятельности играют барьеры. Именно барьеры дают импульс к движению деятельности, обуславливают содержание и смену ее фаз. Итак, рассмотрим четыре фазы структуры деятельности[3].

1 фаза - ориентировочная

Под влиянием ценностно-информационных барьеров развиваются ценностные отношения, способность ориентироваться в новых ситуациях, осуществлять выбор целей с учетом внешних и внутренних условий.

2 фаза - программирование

В качестве помехи выступает структурно-информационный барьер. Эта фаза учит планировать постановку и решение проектировочных задач в деятельности.

3 фаза - реализация программы

В качестве помехи выступает предметно-преобразовательный барьер. Под влиянием барьера развивается мастерство исполнения.

Фаза продиктована барьером рассогласования. Фаза прививает навыки самоконтроля. Достигнутое теряет свое очарование, что стимулирует постановку новых, высоких целей. Отсюда - полицикличность деятельности.

Как мы видим, барьеры играют решающую роль в деятельности. Деятельность не только развивает, но и развивается. Анализируя все вышесказанное можно наконец то дать понятие барьера.

Барьер - широкое понятие, объединяющее в одно целое механизмы разных психических структур, открывающие новые возможности для развития.

## **1.2. Барьеры массовой коммуникации**

Под коммуникативным барьером обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее.

В качестве оснований классификации коммуникативных барьеров целесообразно выделить среду (внешние условия) коммуникации, технические средства коммуникации и самого человека как главного действующего лица любого коммуникативного акта.

Выделяют 4 класса барьеров.

### **1. Барьеры, обусловленные факторами среды**

К ним относятся характеристики внешней физической среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации:

- акустические помехи - шум в помещении или за окном, ремонтные работы, звонки телефона и т.д.;
- отвлекающая окружающая обстановка - все то, что способно отвлечь внимание собеседников (яркий или тусклый свет и т.д.);
- температурные условия - слишком холодно или жарко в помещении;
- погодные условия - дождь, ветер, давление и т.д.

Каждый из перечисленных факторов может сказаться на результативности коммуникации в силу своего влияния на индивидуальные психофизиологические особенности коммуникантов.

### **2. Технические барьеры[\[4\]](#)**

Технический барьер состоит в том, что те или иные явления мешают найти и получить нужную информацию. К техническим барьерам относятся «шумы» и «помехи». Понятие «шум» ассоциируется с технологическими проблемами, и означало возмущения, не являющиеся частью сообщения, передаваемого источником. Источник шума обладает способностью разрушать информацию, тем самым он увеличивает степень неопределенности приемника. Можно выделить такие технические барьеры коммуникации, которые обусловлены и человеческим фактором: неправильное использование техники связи; неправильным выбором технического средства для передачи сообщения.

Па первый взгляд может показаться, что в мире современных технологий коммуникативные проблемы решены. Но большинство барьеров коммуникации обусловлено человеком.

### 3. Человеческие барьеры

Человеческие барьеры можно разделить на межъязыковой, социальный, психологический, психофизиологический, социо-культурный барьеры коммуникации. Рассмотрим каждый барьер подробно.

#### 1) Межъязыковые барьеры

Участники коммуникации говорят на разных языках и не могут найти общего в общении.

#### 2) Социальные барьеры[5].

Барьер связан с разными положениями в обществе и разным социальным группам. Социальный барьер делится еще на барьеры:

- Барьер разного уровня жизни;
- Барьер национальных культур;
- Барьер лжи и обмана.

#### 3) Психологические барьеры

В качестве психологических барьеров могут выступать некоторые психические состояния (индифферентность, безразличие, апатия и даже депрессия) и психические свойства личности (замкнутость, застенчивость, стыдливость). Психологические барьеры выполняют две основные функции:

- Функция психологического препятствия;
- Функция психологической защиты.

#### 4) Психофизические барьеры

Такие барьеры могут возникать вследствие психофизических нарушений (заикание, картавость, потеря голоса, глухота).

#### 5) Социокультурные барьеры

Люди являются представителями определенных социальных качеств. Они являются представителями той или иной нации, социальной группы. Все это порождает социокультурные барьеры.

#### 4. Барьеры сообщения

Барьеры сообщения также можно разделить на барьеры[6]:

##### 1) Семантический барьер

В сообщении используются многозначные слова.

##### 2) Фонетический барьер

В сообщении используется быстрая, невыразительная или медленная речь; акценты (звуки- паразиты)

##### 3) Стилистический барьер

Стиль сообщения не соответствует ситуации существования.

##### 4) Логический барьер

Внутри сообщения сложная логика рассуждений.

##### 5) Профессиональное неприятие

##### 6) Нестандартные участники сообщения

Объект сообщения не соответствует открытию привлекательности.

##### 7) Инерция включенности

При столкновении сообщения с другими проблемами, яркость и значимость в сообщении не является настолько сильной, чтобы отвлечь его.

Практически для всех людей важно уметь общаться таким образом, чтобы их правильно понимали, чтобы их слова не наталкивались на стену непонимания, чтобы их слушали и слышали. Для многих людей умение «донести» свое мнение, свои знания до партнера- часть профессии, поэтому они должны уделять первостепенное внимание проблеме коммуникативных барьеров и совершенствованию практических навыков их преодоления.

## **1.3 Барьеры межличностной коммуникации**

Среди барьеров межличностной коммуникации выделяют:

барьер отрицательных эмоций, плохого настроения, восприятия, речи, установок, первого впечатления, а также барьер взаимопонимания. Рассмотрим подробнее каждый вид межличностных коммуникативных барьеров[7].

### **1) Барьер отрицательных эмоций**

Эмоции- это субъективные реакции человека на воздействие внешних и внутренних раздражителей. Они проявляются в чувствах удовольствия и неудовольствия, радости и страха, и т.п. Основной причиной отрицательных эмоций являются чувство неудовлетворения, межличностные конфликты и стрессы.

- Барьер отрицательных эмоций можно подразделить на несколько барьеров.
- Барьер общения. Возникает на почве страдания или даже горя. Барьер общения вызывает искаженное представление о действительности и неправильные оценки. Очень часто это выражается в агрессивности или в стремлении избежать общения, замкнуться в одиночестве. Трудно преодолеть барьер общения, вызванный сильным раздражением и гневом. Эти эмоции могут следствием лишения удовольствия, оскорбления, принуждения, побуждения совершить нежелательный поступок.
- Барьер страха, стыда и вины. Все эти комплексы отрицательных эмоций –плохие переменные разговора. Носители таких качеств должны быть скорее объектами психиатра и психотерапевта, нежели субъектами делового общения.

## 2) Барьер плохого настроения<sup>[8]</sup>

У людей настроение портится от очень многих причин: плохой погоды и самочувствия, безысходности и несбывшихся надежд, черствости окружающих и собственной черствости. Плохое настроение можно отнести к низкой культуре быта, плохой его организации. Человек с плохим настроением - плохой работник и еще худший партнер в общении.

Одними из главных источников отрицательных эмоций являются межличностные столкновения. Ссора, конфликт вызывают отрицательные эмоции у всех. Чтобы это предотвратить наиболее разумным будет отказаться от беседы, предложить перенести ее на другое время.

## 3) Барьер восприятия

Каждый человек стремится, чтобы его понимали. Но не все при этом стремлении делают все необходимое для того, чтобы смысл его речи был ясным, стремление отчетливым, цели обоснованными. В общении в возникшем непонимании чаще всего виноваты обе стороны. Чтобы достичь максимального эффекта коммуникации, требуется отдать отчет в том, что существуют барьеры речи, установки, впечатление.

## 4) Барьер речи

Эмоциональное состояние человека существенно сказывается на его речи.

Чем больше человек овладел навыками общения и публичного выступления, тем лучше он контролирует свои эмоции. В разговоре с собеседником сразу угадывается его эмоциональный настрой. Существенное значение в том, как влияют эмоции на речь, играет тип высшей нервной деятельности. Слабая нервная система затрудняет четкое изложение материала, логику рассуждения. Излишняя заторможенность не позволяет гибко реагировать на внезапно возникшие затруднения в общении. Излишняя возбудимость способствует поспешности: слово опережает мысль. Чем меньше человек владеет своими эмоциями, тем чаще он в общении порождает непонимание, конфликты, чаще попадает в нелепые ситуации.

## 5) Барьер установки

Позицию человека в общении во многом предопределяет весь его жизненный опыт. Часто не начав разговор, человек бывает убежден в неправоте своего собеседника. В основе такого разговора лежит установка, т.е сформировавшаяся в человеке

оценка или стереотип. Психологи утверждают, что установка есть у каждого человека. Ее формирование осуществляется независимо от сознания. Одному подсознательно несимпатичны толстые люди, другому худые не внушают доверия. Установка облегчает приспособление к разным жизненным обстоятельствам. Однажды выработанная, она представляет собою собственную шкалу ценностей. Разные люди имеют разные установки[9].

Люди с подвижной установкой, обнаруживают стремление к активности.

Обладатели статичных установок с трудом адаптируются, некоммуникабельны. Установки создают в общении впечатление, что у человека нет своего мнения, а устойчивые установки говорят о том, что собственные принципы собеседнику дороже всякой реальности.

#### 6) Барьер первого впечатления

Общение приводит к контакту с новыми людьми. И хотя говорят, что первое впечатление чаще всего ближе к истине, тем не менее оно часто ошибочно. « Не судите, да не судимы будете...»- сказано в Евангелии, и в этом безусловная истина. Прежде чем судить, нужно присмотреться, прислушаться, оценить...

Впечатление, производимое человеком на своего партнера по общению, имеет большое значение. Его манеры в общении раскрывают его статус воспитание, статус, культуру, а иногда и профессию.

Следовательно, первое впечатление о человеке может многое сказать. И если отрицательное первое впечатление по всем этим характеристикам переносится на предмет обсуждения, тем самым формируется барьер первого впечатления.

#### 7) Барьер взаимопонимания

Главная проблема общения - отсутствие взаимопонимания. Выделим несколько основных принципов взаимопонимания в общении.

- Владение профессиональным языком.

Принцип предполагает использование профессиональной лексики для описания и объяснение возникающих ситуаций[10].

- Уровень взаимопонимания прямо связан с уровнем интеллектуального развития коммуникатора и реципиента.

Принцип имеет консервативный характер. Отсутствие взаимопонимания при условии существенной разницы уровня интеллектуального развития собеседников не только затрудняет общение, но и делает достижение конструктивного результата невозможным.

- Уровень взаимопонимания обусловлен полнотой информации.

Полная информация может быть дополнена полнотой изложения материала, фактов, а также открытым способом изложения собственной позиции.

- В основе эффекта взаимопонимания - логичность изложения и последовательность обоснования.

Понимание того, что хочет доказать собеседник, вытекает из того, насколько последовательно, и обстоятельно он излагает свою позицию. С ней можно согласиться или не согласиться, но такая позиция понятна.

- Концентрированность внимания.

Чтобы понять, нужно не только слушать, но и слышать, что говорит собеседник.

Преодоление барьеров межличностной коммуникации

В отечественной научной литературе представление о проблеме преодоления барьеров речи связаны именем ученого Б.Ф. Поршнева.

Рассмотрим пути их преодоления.

1) Пути преодоления барьеров отрицательных эмоций.

- Барьер общения

Рационального способа поведения для преодоления барьеров общения, возникающих на основе отрицательных эмоций (гнев, пыл и т.д. ), который можно предложить всем без исключения, не существует, поскольку люди значительные наследственно и социально обусловленные вариации в степени их выраженности и контроля<sup>[11]</sup>.

В процессе общения мотивированный гнев, пыл, эмоциональный потенциал, энергия и смелость, решительность человека могут многократно возрасти. В такой ситуации человек склонен к резким словам и агрессивным действиям. Партнер становится объектом, на который изливается весь гнев. Деловое общение с

раздраженным или гневным человеком неэффективно, а в ряде случаев невозможно. Поэтому выход из такой ситуации- не демонстрация слабости, а наоборот, смелость или даже великодушие.

- Барьер плохого настроения

Преодоление эмоций, связанных с плохим настроением, ставится вопрос о том, вести или не вести диалог с человеком, переполненным отрицательным зарядом. В данной ситуации имеет место факт, что один из партнеров осознает свое состояние или у партнера. Так как плохое настроение часто передается собеседнику, ожидать достижения соглашения, взаимопонимания невозможно. Поэтому выход из такой ситуации- перенесение беседы либо вовсе отказ от беседы.

- Барьер первого впечатления

Преодоление барьера первого впечатления носит двойной характер. Сюда можно отнести такие составляющие как манера одеваться, манера выражать свои мысли, умение держать осанку, невербальные проявления. Для эффективности процесса коммуникации партнерам по общению необходимо осознавать, что внешний вид не играет важную роль. Важным является умение правильно излагать свои мысли[12].

## 2) Пути преодоления барьеров речи

- Логический барьер

Для преодоления барьера речи стоит обратить внимание на логический барьер. Логический барьер можно преодолеть лишь путем: «идти от партнера», пытаюсь понять как он строил свои умозаключения.

- Стилистический барьер

Для преодоления стилистического барьера основывается на двух приемах структурирования информации:

- Правило рамки

Суть состоит в том, что начало и конец разговора должны быть четко ограниченными. В начале любого разговора выясняется цели и намерения, ожидание и результаты. А в конце как правило подведение итогов, сделаны выводы. Это способствует наилучшему восприятию информации, так как

существует психологический феномен, которым пользуются многие ораторы: люди запоминают лучше начало и конец информации. Начало информации способствует возникновению симпатии, а конец остается в памяти. Можно сказать, что начало и конец выступления чаще всего запоминается аудиторией.

В повседневной жизни правило рамки часто нарушается. Зачастую начав разговор по поводу одной проблемы, партнеры забывают о ней и завершают общение совсем по другому поводу. Такой разговор становится лишним. Не понятно к какому выводу пришли, а главное нужно возвращаться к этой проблеме снова.

- Правило цепи

Правило цепи определяет строение информации как бы «изнутри». Следовательно информация необходимая для анализа проблемы соединена в цепь по каким то признакам.

Способы соединения информационных цепей могут быть разные:

Это «во-первых», «во-вторых» и т.д.; информация может быть проранжирована. Также коммуникация может выстраивается в логических цепях. Например « если это так, то это тоже так». Использование правила цепи облегчает партнеру понимание информации.

- Семантический барьер

Чтобы преодолеть семантический барьер нужно понять особенности мышления партнера, т.е понять его лексику, в каком смысле использовано то или иное значение слова.

- Фонетический барьер

Для преодоления барьера необходимо работать больше над собой, развивать акцент, учиться говорить внятно и достаточно громко[\[13\]](#).

Способы преодоления всех барьеров имеют препятствие личностного роста. К факторам личностного роста относят: честолюбие, стремление к высокому статусу, ответственность перед окружающими. А также можно включить такие факторы как нехватка уверенности в себе, отсутствие нужных навыков и т.д.

Деловое общение специалиста PR – это искусство, которое позволяет легко войти в контакт с партнером, чтобы получить желаемый результат. Специалист по PR часто

сталкивается с проблемой построения общения на основе взаимопонимания. Чтобы разрешить эту проблему профессионалу в области связей с общественностью необходимо знать основы психологического общения, отлично владеть психотехниками, а также правилами этикета.

## **Глава 2. Коммуникативные барьеры на предприятии ООО Ветер**

### **2.1. Направления коммуникативной стратегии предприятия ООО Ветер**

Коммуникации в организационном контексте на предприятии ООО Ветер включают взаимодействие между людьми. Внутренние коммуникации играют особую роль в групповой динамике. Без коммуникаций нет общения, обмена информацией, а без этого не может быть и группы. Таким образом, коммуникации выступают как определяющее условие для формирования группы и ее жизнедеятельности[14].

Коммуникация на предприятии ООО Ветер предоставляет средства для выработки и исполнения решений, осуществления обратной связи и корректировки целей и процедур деятельности организации в соответствии с требованиями ситуации. Поэтому и менеджеры, и исполнители должны понимать основные концепции и способы применения коммуникационных технологий и быть способными принимать важные решения относительно их использования.

Все виды управленческой деятельности основаны на обмене информацией, поэтому коммуникации и называют связующими процессами. Руководителю приходится осмысливать большие объемы информации, среди которой есть информация, не влияющая на процесс управления.

Каждый руководитель организации может иметь дружный и работоспособный коллектив, способный вместе с ним достичь поставленных целей. Работа по созданию и совершенствованию такого коллектива не менее важна, чем производственная деятельность. Среди этих условий важнейшее - организация внутренних и внешних связей (коммуникаций).

Стратегия коммуникаций в организации ООО Ветер.

1) Регулирование информационных потоков. Руководители на всех уровнях организации должны представлять потребности в информации собственные, своих начальников, коллег и подчиненных. Руководитель должен научиться оценивать качественную и количественную стороны своих информационных потребностей, а также других потребителей информации в организации. Информационные потребности в значительной мере зависят от целей руководителя, принимаемых им решений и характера показателей оценки результатов его работы, а также его отдела и подчиненных.

2) Управленческие действия. Руководитель может практиковать короткие встречи с одним или несколькими подчиненными для обсуждения грядущих перемен, новых приоритетов, распределения работы и т.п. Руководитель может также по своему усмотрению предпочесть вариант периодических встреч с участием всех подчиненных для рассмотрения тех же вопросов [\[15\]](#).

3) Системы обратной связи. В той же мере, в какой обратная связь может способствовать совершенствованию межличностного обмена информацией, могут действовать и системы обратной связи, создаваемые в организации. Такие системы составляют часть системы контрольно-управленческой информационной системы в организации. Один из вариантов системы обратной связи - перемещение людей из одной части организации в другую с целью обсуждения определенных вопросов.

4) Системы сбора предложений. Системы сбора предложений разработаны с целью облегчения поступления информации наверх. Все работники получают при этом возможность генерировать идеи, касающиеся совершенствования любого аспекта деятельности организации. Цель подобных систем - снижение остроты тенденции фильтрации или игнорирования идей на пути снизу вверх.

Чаще всего такая система реализуется в варианте ящиков для предложений, куда работники фирмы могут анонимно подавать свои предложения. К сожалению, этот вариант не слишком эффективен, ибо часто отсутствует механизм подтверждения факта рассмотрения предложений, как и стимулирование работников, чьи предложения пошли организации на пользу. Систему сбора предложений можно создать и по-иному. Организация может развернуть частную телефонную сеть, через которую работники получают возможность анонимно звонить и задавать вопросы о назначениях и продвижениях в должности.

5) Информационные бюллетени, публикации и видеозаписи. Относительно крупные организации, как правило, издают ежемесячные бюллетени, которые содержат

информацию для всех работников. В подобные ежемесячные бюллетени могут входить статьи с обзором предложений по поводу управления, на темы охраны здоровья работников, нового контракта, нового вида продукции или услуг, которые намечено предложить потребителям в скором времени, подборка «работник месяца», ответы руководства на вопросы рядовых сотрудников.

б) Современные информационные технологии[16]. Последние достижения в области информационных технологий могут способствовать совершенствованию обмена информацией в организациях. Персональный компьютер уже оказал огромное воздействие на информацию, которую руководители, вспомогательный персонал и рабочие рассылают и получают. Электронная почта дает работникам возможность направлять письменные сообщения любому человеку в организации. Это должно уменьшить традиционно неиссякаемый поток телефонных разговоров. Кроме того, электронная почта - эффективное средство связи между людьми, находящимися в разных конторах, разных городах, штатах и странах.

Таким образом, в заключении раздела можно прийти к следующим выводам:

- коммуникация должна строиться на предприятии в рамках стратегии. Ведь именно благодаря коммуникации происходит формирование общения между участниками, происходит развитие группы и ее участников, то есть создаются условия для ее жизнедеятельности.

- существуют различные направления реализаций и совершенствования коммуникаций, которые на предприятии происходят в рамках стратегии.

## **2.2. Коммуникативные барьеры на предприятии ООО Ветер**

В процессе реализации процесса коммуникации, всегда возникают, так называемые коммуникационные барьеры[17]. Коммуникационный барьер представляет собой некое препятствие, в результате которого получатель не может получить и принять сообщение отправителя. В данном случае имеется ввиду неполучение истинного смысла закодированного информационного сообщения, которое было отправлено отправителем.

Рассмотрим, какие коммуникативные барьеры возникают на анализируемом предприятии ООО Ветер и проанализируем их.

## 1) Управленческие барьеры.

Примером управленческого барьера на предприятии ООО Ветер является отсутствие недопонимания между руководителем и подчиненными. Это происходит в частых случаях, когда руководитель постоянно разговаривает со своими подчиненными на повышенных тонах, придирается к результатам работы. Постепенно формируется управленческий барьер, который порождает падение производительности труда, апатию к целям и миссии предприятия со стороны подчиненных и рост неуважения и ненависти к своему руководителю

Среди других барьеров в коммуникации, направленной вверх, можно назвать физическую дистанцию между начальником и подчиненным, слишком большое количество уровней организации, по которым нужно передавать информацию, и отсутствие традиции общения снизу вверх. Эти барьеры вызывают срабатывание принципа информационной инерции: если информация задержалась на определенном уровне организации, она, скорее всего, там и останется.

Ярким примером управленческих барьеров на предприятии ООО Ветер является барьер между главным бухгалтером и ее подчиненными. Постоянные крики, недовольства в отношении результатов работы, в том числе и несправедливые, порождают глубокую пропасть коммуникативного барьера между руководителем данного подразделения и подчиненными. В тайном опросе на тему «Уважаете ли Вы своего начальника» 90% подчиненных ответили утвердительное нет.

Image not found or type unknown



### **Рисунок 1 - Оценка степени глубины коммуникативного барьера управленческого характера на предприятии ООО Ветер**

Это очень негативный показатель, который требует вмешательства со стороны руководства. Необходимо заставить главного бухгалтера пересмотреть свое поведение коренным образом.

2) Организационные барьеры[18]. Данный коммуникационный барьер существует в том случае, когда появляются проблемы, которые связаны с тем, что участники коммуникации находятся очень далеко друг от друга. На предприятии ООО Ветер это очень актуальная проблема, которая усложняется тем, что многие сотрудники работают удаленно. Контролировать их работу оказывается чрезвычайно трудно.

3) Экономические, географические и временные барьеры состоят в том, что отражают проблемы временных и денежных ресурсов, различного местоположения и влияние времени получения сообщения.

4) Проблемы каналов и средств распространения информации состоят в том, что отражают проблему конфликта между способами передачи информации, какой из них лучше.

5) Технологические проблемы – это проблемы слишком большого количества информации для восприятия получателем[19].

Также можно говорить о шумовых, семантических и психологических барьерах.

Таким образом, в заключении раздела можно прийти к следующим выводам:

- были рассмотрены основные коммуникативные барьеры, которые существуют на предприятии ООО Ветер.

- основным коммуникативным барьером, который преобладает на анализируемом предприятии является организационный барьер. Он состоит в том, что отражает проблемы, которые связаны с тем, что участники коммуникации находятся очень далеко друг от друга.

На предприятии ООО Ветер это очень актуальная проблема, которая усложняется тем, что многие сотрудники работают удаленно. Контролировать их работу оказывается чрезвычайно трудно. Поэтому необходимо предложить пути преодоления преимущественно данного вида коммуникативного барьера.

## **2.3 Способы преодоления коммуникативных барьеров на предприятии ООО Ветер**

Организационный барьер на предприятии ООО Ветер можно преодолеть посредством внедрения на анализируемом предприятии программного обеспечения SKYPE. Также обязать участника коммуникаций, который в данном случае выступает, как удаленный сотрудник, быть постоянно на связи по данному программному обеспечению.

Программное обеспечение SKYPE предоставляет возможность безопасно общаться и оставаться на связи с коллегами и клиентами практически в любом месте, в

котором бы ни пришлось работать.

Следует отметить, что систему SKYPE возможно использовать на самых различных устройствах. В данные устройства входят телефоны, ноутбуки, планшеты, компьютеры и прочее. Вне зависимости от того, какое устройство используется интерфейс системы SKYPE остается знакомым и неизменным[20].

SKYPE — это надежная платформа для общения в реальном времени. При этом наличие единой системы облегчает работу информационного отдела организации.

Система SKYPE позволяет постоянно осуществлять контроль результатов работы удаленного сотрудника, проводить с ним видеоконференции. Это в значительной степени повышает степень ответственности удаленного сотрудника.

Функция активного мониторинга позволяет администраторам SKYPE осуществлять мониторинг серверов и сетей в пределах различных центров обработки данных, используя для этого общий доступ через Интернет.

Таким образом, в заключении данного раздела можно прийти к следующему выводу.

- по причине того, что на предприятии ООО Ветер в значительной степени преобладают организационные барьеры, предприятию было предложено осуществить мероприятие по их преодолению Данное мероприятие заключалось в организации программного обеспечения SKYPE. Данное программное обеспечение доступно и для телефонов. Поэтому осуществлять контроль и проверять результаты работы удаленных сотрудников стало значительно проще и эффективнее.

- усиление контроля повышает степень ответственности удаленного сотрудника и повышение эффективности его деятельности.

Так же был дан практический анализ коммуникативных барьеров на предприятии ООО Ветер.

- коммуникация должна строиться на предприятии в рамках стратегии. Ведь именно благодаря коммуникации происходит формирование общения между участниками, происходит развитие группы и ее участников, то есть создаются условия для ее жизнедеятельности.

- существуют различные направления реализаций и совершенствования коммуникаций, которые на предприятии происходят в рамках стратегии.
  - были рассмотрены основные коммуникативные барьеры, которые существуют на предприятии ООО Ветер.
  - основным коммуникативным барьером, который преобладает на анализируемом предприятии является организационный барьер. Он состоит в том, что отражает проблемы, которые связаны с тем, что участники коммуникации находятся очень далеко друг от друга.
- На предприятии ООО Ветер это очень актуальная проблема, которая усложняется тем, что многие сотрудники работают удаленно. Контролировать их работу оказывается чрезвычайно трудно. Поэтому необходимо предложить пути преодоления преимущественно данного вида коммуникативного барьера.
- по причине того, что на предприятии ООО Ветер в значительной степени преобладают организационные барьеры, предприятию было предложено осуществить мероприятие по их преодолению Данное мероприятие заключалось в организации программного обеспечения SKYPE. Данное программное обеспечение доступно и для телефонов. Поэтому осуществлять контроль и проверять результаты работы удаленных сотрудников стало значительно проще и эффективнее.
  - усиление контроля повышает степень ответственности удаленного сотрудника и повышение эффективности его деятельности.

## **Заключение**

Рассмотрели барьеры массовой и межличностной коммуникации. Барьеры массовой коммуникации делится на четыре класса. Это человеческие барьеры; барьеры сообщения; технические барьеры; барьеры, обусловленные факторами среды.

Что касается барьеров межличностной коммуникации, то их оказалось семь. Это барьер отрицательных эмоций, плохого настроения, восприятия, речи, установок, взаимопонимания, первого впечатления.

Различные пути преодоления коммуникативных барьеров.

Описали главные особенности профессиональной деятельности специалиста в сфере PR. Затем проанализировав весь материал, я провела практическое исследование, чтобы выявить наличие барьеров или трудностей с партнерами в процессе общения.

Практическое исследование состояло в том, что я опросила специалистов по связям с общественностью на примере ООО PR- Агентство « Бабич и Партнеры» и сотрудников других сфер деятельности, основываясь на анкетировании.

Практическое исследование показало, что опрошенные на первое место выделяют барьер восприятия. Затем барьер взаимопонимания.

Барьер отрицательных эмоций тоже дает о себе знать. Стоит отметить, что Сотрудники PR- Агентства « Бабич и Партнеры» выделяют барьер восприятия. Хотя представители других профессий тоже выделяют этот барьер. Однако большинство коммуникативных барьеров, «пиарщики» просто обходят стороной.

Поэтому на основе проделанной работы, нужно отметить, что специалист в области PR широко подготовлен профессионализмом в сфере коммуникационной деятельности, умеющий выделять наиболее перспективные вопросы и налаживать взаимоотношения с общественностью в целом и конкретной аудиторией. Деловые контакты оказывают решающее влияние на успешность поведения бесед, совещаний, переговоров.

Поэтому специалист по PR должен обладать рядом навыков, чтобы четко выразить свои мысли.

В заключении данной курсовой работы были сделаны следующие выводы:

В первой главе была раскрыта теоретическая сущность и характеристика коммуникаций.

- коммуникация представляет собой процесс строгой целенаправленности, который происходит в результате того, что информация обменивается и происходит ее обратная передача.

- были рассмотрены этапы и элементы коммуникационного процесса.

- несмотря на тот факт, что процесс коммуникации может занимать буквально несколько секунд, был подробно рассмотрен каждый из этапов коммуникационного процесса.

- самым важным этапом коммуникационного процесса является передача данных. Именно от того, как осуществляется передача данных, зависит степень понимания смысла информационного сообщения получателем. То есть от передачи данных зависит, будет ли достигнута цель самой коммуникации или нет.

- элементы коммуникационного процесса включают в себя четыре составляющие: получатель, сообщение, отправитель, канал.

- каналы передачи информации характеризуются одной отличительной способностью. Данная способность состоит в том, что каждый канал передачи информации обладает определенным уровнем пропускной способности. Пропускная способность представляет собой количество информации, которое было передано за установленный промежуток времени.

- глобальной коммуникационной технологией является сеть Интернет, без которой немислимо осуществление современных коммуникаций.

Во второй главе был дан практический анализ коммуникативных барьеров на предприятии ООО Ветер.

- коммуникация должна строиться на предприятии в рамках стратегии. Ведь именно благодаря коммуникации происходит формирование общения между участниками, происходит развитие группы и ее участников, то есть создаются условия для ее жизнедеятельности.

- существуют различные направления реализаций и совершенствования коммуникаций, которые на предприятии происходят в рамках стратегии.

- были рассмотрены основные коммуникативные барьеры, которые существуют на предприятии ООО Ветер.

- основным коммуникативным барьером, который преобладает на анализируемом предприятии является организационный барьер. Он состоит в том, что отражает проблемы, которые связаны с тем, что участники коммуникации находятся очень далеко друг от друга.

На предприятии ООО Ветер это очень актуальная проблема, которая усложняется тем, что многие сотрудники работают удаленно. Контролировать их работу оказывается чрезвычайно трудно. Поэтому необходимо предложить пути преодоления преимущественно данного вида коммуникативного барьера.

- по причине того, что на предприятии ООО Ветер в значительной степени преобладают организационные барьеры, предприятию было предложено осуществить мероприятие по их преодолению Данное мероприятие заключалось в организации программного обеспечения SKYPE. Данное программное обеспечение доступно и для телефонов. Поэтому осуществлять контроль и проверять результаты работы удаленных сотрудников стало значительно проще и эффективнее.

- усиление контроля повышает степень ответственности удаленного сотрудника и повышение эффективности его деятельности.

## **Библиография**

1. Федеральный закон от 30.01.2001 г. (в ред. от 10.01.2016 г.) № 197 – ФЗ. Трудовой Кодекс Российской Федерации.
2. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – 392 с.
3. Арзуманова, Т.И. Экономика организации: Учебник для вузов /– М.: Дашков и Ко, 2013. – 240 с.
4. Бабук, И.М. Экономика промышленного предприятия: Учебник для вузов /– М.: ИНФРА-М, 2013. – 439 с.
5. Бедяева, Т.В. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник для вузов /– М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 180 с.
- 6 Вечканов, Г.С. Экономическая теория: Учебник для вузов /– Спб: Питер, 2012. – 512 с.
7. Веснин, В.Р. Менеджмент: Учебник /– М.: Проспект, 2012. – 302 с.
8. Войтов, А.Д. Экономическая теория: Учебник для вузов /– М.: Дашков и Ко, 2013. – 392 с.
9. Гродских, В.С. Экономическая теория: Учебник для вузов /– СПб.: Питер, 2013. – 208 с.

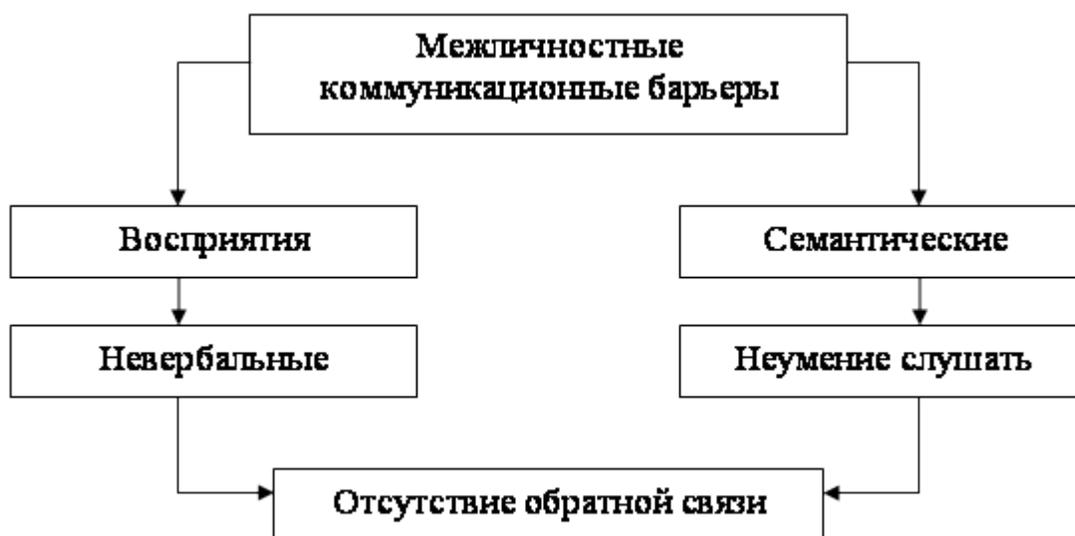
10. Зайцева, И.В. Управление персоналом: /- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 336 с.
11. Ивановская, Л.В. Управление персоналом: Учебник / – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 695 с.
12. Кибанов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов /- М.: ИНФРА-М, 2012. – 343 с. – ISBN 5-234-67407-3.
13. Клочкова, Е.Н. Экономика предприятия: Учебник для вузов /- М.: ЮРАЙТ, 2014. – 448 с.
14. Лебедева, М.М. Уметь вести переговоры: практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров: Учебное пособие. /- М.: Общество «Анкил», 2012. – 310 с.
15. Масленников, Р. 101 совет по PR: /- М.: Альпина Паблишер, 2012. – 68 с.
16. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации: учебное пособие / – М., 2012. – 501 с.

Приложение 1

## Пути преодоления барьеров и совершенствования в общении



Приложение 2



Приложение 3

## Коммуникационный процесс



Рис. 38. Структура коммуникации

1. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / - М.: МФПУ Университет, 2013. - С. 217. [↑](#)
2. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / - М.: МФПУ Университет, 2013. - С. 217. [↑](#)
3. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / - М.: МФПУ Университет, 2013. - С. 217. [↑](#)
4. Лебедева, М.М. Уметь вести переговоры: практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров: Учебное пособие. /- М.: Общество «Анкил», 2012. - С. 217. [↑](#)
5. Лебедева, М.М. Уметь вести переговоры: практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров: Учебное пособие. /- М.: Общество «Анкил», 2012. - С. 217. [↑](#)
6. Лебедева, М.М. Уметь вести переговоры: практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров: Учебное пособие. /- М.: Общество «Анкил», 2012. - С. 217. [↑](#)
7. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / - М.: МФПУ Университет, 2013. - С. 217 [↑](#)

8. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 217 [↑](#)
9. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 217 [↑](#)
10. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 217 [↑](#)
11. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 217 [↑](#)
12. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 217 [↑](#)
13. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 217 [↑](#)
14. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации: учебное пособие / – М.:, 2012. – С. 362. [↑](#)
15. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации: учебное пособие / – М.:, 2012. – С. 362. [↑](#)
16. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации: учебное пособие / – М.:, 2012. – С. 362. [↑](#)
17. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 198. [↑](#)
18. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 198. [↑](#)
19. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ Университет, 2013. – С. 198. [↑](#)

20. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебник для вузов / – М.: МФПУ  
Университет, 2013. – С. 198. [↑](#)