

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Сегодняшнее общество предъявляет особые требования к профессиональным качествам личности. В наше время нужно быть конкурентоспособным и инициативным. Профессионал XXI века – это не только знаток своего дела, но и человек который в полной мере несёт ответственность за результат своих действий, за принимаемые решения. Отсюда можно говорить о том, что важнейшим требованием, которое предъявляют к профессиональным компетенциям человека, является владение искусством налаживать эффективные коммуникации.

В нынешнем обществе сильно возросло внимание к такому феномену, как коммуникация, которая проникла во все области жизнедеятельности человека. Процесс коммуникации мы можем определить как обмен той или иной информацией. А одним из самых главных инструментов влияния в руках руководителя является информация, которая находится в его распоряжении. Используя, передавая её и получая обратные сигналы, руководитель организует и мотивирует своих сотрудников. Также, очень многое зависит от его способности передавать различную информацию таким образом, чтобы достигалось наиболее адекватное восприятие той или иной информации теми, кому она предназначена.

Исходя из выявленной актуальности, цель курсовой работы – охарактеризовать барьеры на пути эффективных коммуникаций и выявить пути преодоления коммуникационных барьеров.

Для достижения обозначенной цели, необходимо решить следующие задачи:

- Рассмотреть понятие и сущность коммуникации.
- Рассмотреть коммуникацию в профессиональной деятельности.
- Определить виды коммуникационных барьеров.
- Выявить способы преодоления коммуникационных барьеров в деловом общении.

Объект исследования – коммуникации в деловом общении.

Предмет исследования – коммуникационные барьеры в деловом общении.

Методы исследования – анализ и синтез литературных и интернет источников по проблеме исследования, не включённое наблюдение.

Характеристика источников, использованных в курсовой работе:

При написании курсовой работы была использована научная и учебно-методическая литература, статьи в периодических изданиях Республики Беларусь и Российской Федерации. К данной проблематике обращаются специалисты – теоретики и практики в области психологии, педагогики, социологии и управления.

Параграф 1.1. «Понятие и сущность коммуникации» был написан, опираясь на работы: Л.Р. Тухватулина «принципы классификации моделей коммуникации. 2016 г.»; И.И. Докучаева «Основы теории коммуникации. 2013 г.»; Н.В. Курилович «Культура профессионального общения. 2010 г.»; А.В. Геворкян «Понятие, сущность и функции коммуникации. 2012 г.»; Я.В. Лето «Понятие общения и коммуникация. 2016 г.»; М.Ю. Коваленко «Теория коммуникаций. 2016г.»; Е.Т. Гутник «Современные теории представления о коммуникативных компетенциях. 2016 г.». Данные работы в полной мере раскрывают понятие и сущность общения и коммуникации.

Параграф 1.2. «Коммуникация в профессиональной деятельности» был написан, опираясь на работы: В.Н. Корнеенко «Профессиональная коммуникация как один из элементов кадрового потенциала. 2017 г.»; Л.В. Хохоева «Профессиональная коммуникация как средство социализации специалиста в профессиональной среде. 2011 г.»; Л.Т. Фролова «Профессиональная коммуникация: средства, функции, принципы. 2017 г.»; Т.И. Акимова «К вопросу об этических аспектах профессиональной коммуникации. 2014 г.»; Ю.В. Уткина «Подходы к уточнению понятия: профессиональная коммуникация. 2012г.». Выбранные работы наилучшим образом раскрывают сущность коммуникации в профессиональной деятельности.

Параграф 1.3. «Определение и виды коммуникационных барьеров» был написан, опираясь на работы: П.В. Якупова «Коммуникация: определение коммуникации, её виды и барьеры. 2016 г.»; С.С. Фролов «Социальная организация. 2001 г.»; М.Х. Мескон «Основы менеджмента. 2001 г.»; В.Р. Мухадинов «Способы преодоления коммуникационных барьеров. 2011 г.»; П.О. Чапаев «Актуальные проблемы психологии общения. 2018 г.». Данные работы отражают наиболее полную, подробную и целостную характеристику коммуникационных барьеров.

Глава 2 «Способы преодоления коммуникационных барьеров» была написана, опираясь на работы: В.Р. Мухадинов «Способы преодаления коммуникационных барьеров. 2011 г.»; Д.П. Гавра «Основы теории коммуникации. 2010 г.»; Е.С. Прохорова «Ремонт коммуникаций. 2009 г.»; И.Г Ли «Коммуникация в карьерной деятельности. 2014 г.»; М.С. Киселева «Ключевые элементы эффективной системы коммуникаций. 2017 г.». Представленные во второй главе работы, хорошо раскрывают проблематику второй главы.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОМУНИКАЦИОННЫХ БАРЬЕРОВ

1.1 Понятие и сущность коммуникации

Для того чтобы разобраться в сущности коммуникационных процессов, сначала следует остановиться на таком определении, как общение.

Общение – одно из самых распространённых слов человеческого языка. Однако вокруг этого понятия существует множество дискуссий.

Л.Л. Докучаев в учебном пособии «Основы теории коммуникации» под общением понимал конкретный деятельный процесс. Он определяет общение одним из видов деятельности [6, с. 18].

Н.В. Курилович в статье «Культура профессионального общения: анализ понятий» рассматривает общение с философской, социологической и психологической стороны.

С философской точки зрения общение определяется ей, как способ реализации актуальных отношений в социальном взаимодействии.

С социологической точки зрения общение рассматривается как способ осуществления внутренней эволюции индивидов. Социологическая трактовка понятия «общения» предполагает глубокий анализ внутренней динамики общества и её взаимосвязи с процессами общения.

С психологической стороны общение есть специфическая форма деятельности, это самостоятельный процесс взаимодействия, который необходим для реализации

других видов деятельности индивида [10, с. 70].

Общение можно рассматривать и в двух главных аспектах, как освоение личностью социокультурных ценностей и как ее самореализацию в качестве творческой, уникальной индивидуальности в ходе социального взаимодействия с другими людьми.

Обобщая вышесказанного, можно дать следующее определение общению.

Общение – это процесс передачи какой-либо информации и влияние с её помощью на человека.

Слово «коммуникация» происходит от латинского *communico* (делаю общим, связываю, общаюсь, передаю). В русском языке слово «коммуникация», в похожем значении, появилось с развитием контактов с Западной Европой в конце XVII – начале XVIII веков [11, с. 770].

В человеческом обществе под коммуникацией подразумевают общение, обмен мыслями и знаниями, чувствами, схемами и т.д. В более широком смысле, под коммуникацией мы можем понимать активное взаимодействие между людьми, предполагающее информационный обмен. И по этому принципу руководитель получает нужную ему информацию, которая необходима для принятия эффективных решений. Коммуникации есть связующий процесс, который встроен во все виды управленческой деятельности.

Понятие «коммуникация», часто рассматривается в научной литературе и трактуется довольно широко. Проанализировав данный феномен, А.В. Геворкян, в работе «понятие, сущность и функции массовой коммуникации» выделил главные её определения:

Коммуникация – это передача главных идей, эмоций, оценок, от одного человека к другому, посредством определённых символов.

Коммуникация – это система, в которой осуществляется взаимодействие, также, это процесс взаимодействия и способ общения, позволяющий как создавать, так и принимать разнообразную информацию.

Коммуникация – это социальный процесс, который передаёт и воспринимает информацию в условиях межличностного общения по разным каналам, при помощи вербальных и невербальных средств коммуникации.

Коммуникация – процесс перекодировки вербальной сферы в невербальную и наоборот [4, с. 8].

Л.Р. Тухватулина в статье «Принципы классификации моделей коммуникации» под коммуникацией понимает процесс передачи информации, идей, образов и установок эмоционального и интеллектуального содержания от индивида к индивиду, от одной культурной единицы к другой. Это, своего рода, взаимодействие, при помощи которого передаётся и принимается информация [17, с. 49].

Я.В. Лето в статье «Понятие общения и коммуникация» трактует коммуникацию, как:

информационный процесс и передачу сообщений;

как непрерывный процесс, в течении которого индивиды взаимодействуют друг с другом, устанавливая межличностные взаимоотношения;

как акт с помощью которого человек получает или предоставляет информацию о потребностях, знаниях, желаниях [11, с. 770].

М.Ю. Коваленко в книге «Теория коммуникаций» предлагает следующее описание процесса коммуникации. Он утверждает, что коммуникация представляет собой обмен смысловой информацией между индивидами, при котором сообщение или сигнал в виде знаков или символов передается целенаправленно, принимается в соответствии с определенными правилами, независимо от того, приводит ли этот процесс к ожидаемому результату». М.Ю. Коваленко выделяет четыре основных элементов коммуникативного процесса: отправитель – коммуникатор; сообщение; канал; получатель информации [8, с. 27].

По способу использования, коммуникация подразделяется на:

Разговорную, т.е. вербальную коммуникацию, под которой мы понимаем процесс общения с помощью языка.

Письменную, которая подразумевает под собой различного рода письма, статьи, объявления, распоряжения и т.д.

Невербальную, а именно: язык тела, тональность речи, паузы, акцент внимания, на чём-либо и т.д [6, с. 11].

Е.П. Гутник в статье «современные теории представления о коммуникативных компетенциях» выделил следующие тапы процесса коммуникации:

Планирование.

Установление контакта с объектом отношений.

Обмен необходимой информацией.

Рефлексия [5, с. 774].

Таким образом, коммуникацию можно рассматривать с различных точек понимания данного термина: коммуникацию в широком смысле, как одну из основ жизнедеятельности индивида и как различные формы речевой и языковой деятельности; коммуникацию как различный обмен информацией; коммуникацию как умственный процесс, который имеет обширный, содержательный план и связан с различными ситуациями; коммуникацию как основу экзистенциального отношения между людьми и процесс, в котором человек определяется в социуме и находит понимание своего бытия.

Для того чтобы коммуникация состоялась, необходимо как минимум наличие двух сторон. Коммуникация предъявляет требования к каждому из них, таким образом, все участники коммуникации должны обладать способностью видеть, слышать, ощущать, трогать. Эффективная коммуникация требует от каждого из сторон определённых навыков, умений и главное, определённой степени взаимного понимания.

Исходя из вышесказанного, следует сделать ввод о том, что у большинства авторов коммуникация рассматривается, как процесс передачи информации, обмена мыслями, эмоциями и взаимодействия между людьми. Также следует помнить о том, что коммуникация это не просто передача информации от индивида к индивиду, это ещё эмоциональный и экспрессивный процесс, который важно учитывать.

1.2 Коммуникации в профессиональной деятельности

Процесс профессиональной коммуникации является важнейшей основой функционирования предприятия, он существенно влияет на оценку квалификации

кадров. Профессиональные коммуникации играют большую роль при принятии руководителем эффективных решений и донесении их до своей команды.

В.Н. Корнеенко выделяла 4 типа коммуникации: материальную, генетическую, психическую и социальную. Разновидностью социальной коммуникации является профессиональная коммуникация [9, с. 127].

В.М. Корнеенко в статье «Профессиональная коммуникация как один из элементов кадрового потенциала» под профессиональной коммуникацией понимает основу эффективного взаимодействия сотрудников компании. Он писал о том, что от того как быстро и эффективно передают работники важную информацию, определяется весь темп работы предприятия [9, с. 128].

Л.В. Хохоева в статье «Профессиональная коммуникация как средство социализации специалиста в профессиональной среде» под профессиональной коммуникацией понимает процесс взаимодействия работников, который направлен на организацию и оптимизацию какого-либо вида деятельности, а партнёр по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Основными задачами профессиональной коммуникации, по мнению Л.В. Хохоевой являются:

Продуктивное сотрудничество.

Стремления к сближению цели.

Улучшение партнёрских отношений [21, с. 118].

Т.И. Акимова в статье «К вопросу об этических аспектах профессиональных коммуникаций» под профессиональной коммуникацией понимает деловое общение в какой-либо сфере деятельности, которое характеризуется строгой направленностью и осуществляется в соответствии с субординацией [1, с. 55].

Вопрос профессиональной коммуникации рассматривается многими авторами. Ю.В. Уткина в статье «подходы к уточнению понятия профессиональная коммуникация педагога» проанализировала различные подходы к данному определению и выявила их основные характеристики:

А.И. Каптерев под профессиональными коммуникациями понимает процесс появления взаимопонимания в профессиональной области.

Э.И. Рокицкая и В.А. Минкина рассматривают данное определение как процесс, в ходе которого сотрудники обмениваются информацией.

И.Н. Розина утверждает о том, что профессиональные коммуникации включают разнообразные системы знаний в областях коммуникаций и информационных технологий и профессиональные умения, становление которых происходит в профессионально - ориентированных ситуациях.

А.Ю. Колянов заявляет о том, что профессиональные коммуникации позволяют решать всевозможные задачи по: налаживанию отношений между партнёрами, улучшению контакта с коллективом, управлению переговоров и умению работать в команде. Также, по его мнению, профессиональные коммуникации способствуют весьма успешному и очень лёгкому вхождению нового специалиста в корпоративную среду.

Н.А. Воробьёва даёт наиболее развёрнутое определение профессиональным компетенциям и понимает под ними, профессиональный процесс, при котором происходит обмен информации между представителями схожих профессий в трудовой, творческой и познавательной деятельности, которая, в свою очередь, направлена на профессиональное развитие [18, с. 125].

Л.П. Фролова выделяет следующие функции профессиональной коммуникации:

1. Коммуникативная - обмен информацией. Данная функция позволяет вести вербальный, невербальный обмен информацией и проводить диагностирование личных качеств собеседника.
2. Интерактивная - организация взаимодействия сторон. Данная функция вырабатывает стратегию, технику и тактику взаимодействия с людьми, а также, организовывает их совместную деятельность для достижения целей.
3. Перцептивная - процесс восприятия и формирования образа собеседника и установление взаимодействия. Данная функция позволяет идентифицировать себя с собеседником и понимать, как он воспринимается партнёром по общению и относится к нему.
4. Информационная. С её помощью происходит обмен решениями, замыслами, сообщениями между сотрудниками. Информационная функция профессиональной коммуникации необходима для достижения стоящих перед организацией целей, а также для устранения возникающих в ходе данного процесса проблем.

5. Мотивационная. Профессиональные коммуникации способствуют возникновению у работников желания более качественно выполнять стоящие перед ними задачи.

6. Контрольная. Эта функция призвана следить за поведением сотрудников в компании, используя иерархическую подчинённость.

7. Экспрессивная. С помощью данной функции профессиональные коммуникации способствуют удовлетворению потребностей посредством выражения переживаний и чувств по поводу происходящего вокруг [20, с.29].

В.Н. Корнеев выделила следующие принципы профессиональной коммуникации:

Принцип межличности. Здесь общение характеризуется открытостью взаимодействия людей. Данный принцип основан на личном интересе друг к другу. Подобная коммуникация несет в себе черты межличностного контакта.

Принцип целенаправленности. Данный принцип профессиональных коммуникаций является многоцелевым, ведь процесс делового общения одновременно с намеченной информационной нагрузкой несет в себе и подспудную цель.

Принцип непрерывности. Он заключается в том, что, попадая в поле зрения своего делового партнера, мы становимся инициаторами непрерывного контакта с ним. При этом общение происходит не только на вербальном уровне. Партнер постоянно получает и поведенческие сообщения, из которых он делает соответствующие выводы.

Принцип многомерности. В ходе проведения профессиональных коммуникаций реализовываются два аспекта межличностных отношений. Первый из них представляет собой передачу деловой информации и поддержание созданного контакта. Вторым является трансляцией эмоционального отношения к партнеру [9, с. 168].

Таким образом, любая деятельность руководителя, так или иначе, связана с коммуникативным характером. Синхронность, адекватность и достоверность важны на всех этапах коммуникативного процесса. Это необходимо при приёме, обработке и передаче различной информации. Для эффективной профессиональной деятельности важным будет развитие коммуникативной компетентности, под которой можно понимать различную совокупность знаний и умений, которые включают особенности коммуникативного процесса, функции, виды, характеристики и различные средства общения.

1.3. Определение и виды коммуникационных барьеров

В условиях человеческой коммуникации на пути получения информации появляются различные барьеры.

В литературе встречается множество различных определений коммуникационных барьеров. Так, В. Р. Мухадинов в статье «способы преодоления коммуникативных барьеров» отметил наиболее полные, на его взгляд, определения барьеров коммуникации:

А.В. Соколов, под барьерами в коммуникации понимает препятствия на пути движения смысла от собеседника к собеседнику.

Н.И. Шевандрин, даёт следующее определение: «коммуникативный барьер – это своего рода психологическое препятствие на пути передачи информации между партнёрами по общению».

С.Б. Давлетчина понимает под коммуникативными барьерами помехи, препятствующие нормальному общению между коммуникатором и реципиентом, которые способны привести к непониманию и возникновению определённых конфликтных взаимодействий между ними [14, с. 123].

П.О. Чапаев в статье «актуальные проблемы психологии общения» рассматривал барьеры коммуникации в качестве психического состояния, которое может проявлять в пассивном поведении человека, что непременно препятствует выполнению различных действий. Барьер проявляется в усилении негативных установок индивида — стыд, чувство вины, тревога, низкая самооценка, ассоциативные задачи [22, с. 138].

С.Н. Стороженко в статье «Преодоление психологических барьеров у подростков в общении со сверстниками» под коммуникационными барьерами понимает явления природы, острые эмоциональные переживания индивида в ходе общения в определенных ситуациях, сопровождающихся внутриличностным и нервно-психическим напряжением [16, с.1044].

Проанализировав различные подходы к данному определению, под барьерами коммуникации следует понимать те или иные препятствия, которые могут быть вызваны различными факторами, возникающими в процессе коммуникации. По отношению к человеку, в роли барьеров могут выступать абсолютно различные предметы, вещи, факторы. С этой точки зрения можно рассматривать барьер как

психологический феномен, который ограничивает объект к проявлению активности и препятствует удовлетворению всевозможных потребностей человека. Для правильного преодоления барьеров в коммуникации, руководителю необходимо владеть навыками в общении, методами коммуникации и способами преодоления барьеров.

Тема «барьеров коммуникации», в научной литературе, тесно связана с учёным - Б.Ф. Поршениным, который выделил четыре класса барьеров:

1. Барьеры, которые вызваны факторами среды. К ним мы можем отнести всё то, что создаёт помехи и дискомфорт во внешней среде и препятствует передаче и восприятию информации: - акустические помехи, к которым относятся различные шумы; - отвлекающая обстановка, к которой относится всё, что отвлекает человека; - температурные условия, обусловленные слишком холодным или тёплым помещением; - погодные условия.

2. Технические барьеры. Вызваны неблагоприятными явлениями, которые мешают найти и получить нужную информацию. К техническим барьерам мы можем отнести шумы и помехи. Следует помнить о том, что именно шум обладает способностью разрушать информацию и увеличивать степень неопределённости сообщения.

3. Человеческие барьеры. Их мы можем поделить на: - межъязыковой барьер, где собеседники разговаривают на разных языках; - социальный барьер, который связан с различными положениями в обществе. Данный барьер мы можем поделить ещё на такие барьеры, как: барьер различного уровня жизни, барьер национальных культур и барьер лжи; - психологический барьер, в качестве которого могут выступить разнообразные психические состояния и свойства личности, такие как: застенчивость, стыдливость, безразличие и т.д. Данный барьер выполняет функцию психологических препятствий и защиты; - психофизический барьер, возникающий вследствие психофизических нарушений, таких как: заикание, картавость, глухота; - социальный барьер, в котором собеседники являются представителями различных наций или социальных групп.

4. Барьеры сообщения. Их можно поделить на: семантические барьеры, в сообщении которых используются многозначные слова; фонетические барьеры, в которых используется либо очень быстрая, либо очень медленная речь или используется много слов - паразитов; стилистические барьеры, где стиль совершенно не соответствует ситуации, в которой передаётся это сообщение;

логический барьер; барьер, связанный с личным, профессиональным неприятием [14, с. 126].

П.В. Якупов в статье «Коммуникация: определение понятия, виды коммуникации и её барьеры» выделил четыре вида коммуникационных барьеров:

1. Логические барьеры. Под логическим барьером в деловой коммуникации принято понимать недопонимание, которое возникает каждый раз, когда индивид не учитывают специфику мышления партнера по общению. К логическим барьерам можно отнести: неточности высказывания; несовершенство перекодирования мыслей в слова, наличие смысловых разрывов и скачков мысли; наличие логического противоречия в тезисе.

2. Стилистические барьеры. Данные барьеры возникают при несовпадении формы представления информации с ее содержанием. Другими словами, при деловом контакте мы должны придерживаться определенного, делового стиля коммуникации, а не какого-либо еще.

3. Фонетические барьеры. Под фонетическими барьерами понимаются препятствия, создаваемые особенностями речи. Чтобы данный барьер не возник, следует четко и ясно произносить слова, которые будут понятны собеседнику.

4. Семантические барьеры. Он связан с тем, что индивиды пользуются одними и теми же знаками для обозначения совершенно разных вещей. Семантические барьеры могут возникать из-за: ограниченный лексикону одного из партнеров и богатого – у другого. Также существуют профессиональные, социальные, культурные, психологические, национальные, религиозные и другие различия [24, с. 263].

М.Ю. Коваленко в статье «Теория коммуникаций» к коммуникационным барьерам отнесла барьер обстановки. К нему относится: акустические помехи – шум в помещении, шум работы, технический шум. Их негативное влияние усиливается, если в помещении плохая акустика, а собеседник говорит слишком тихо и неразборчиво.

Также к барьерам обстановки М.Ю. Коваленко относит:

отвлекающую окружающую обстановку – яркое солнце, или тусклый цвет стен в помещении, пейзаж, за окном, в общем, любая неподходящая обстановка;

температурные условия – слишком холодно или жарко в помещении;

погодные условия и окружающие условия – дождь, ветер, низкое давление, плохая экологическая ситуация [8, с. 265].

Фролов С. С. в книге «Социология организаций» выделил следующие коммуникационные барьеры:

1. Перцептивно-интерпретационный барьер. Он обусловлен особенностями восприятия собеседника. Все люди по разному воспринимают одинаковые ситуации, т.е. некоторые убеждены в том, что их точка зрения – самая правильная.
2. Диспозитивный барьер. Данный барьер обусловлен разными, во всех жизненных ситуациях, установками индивидов, которые вступают в коммуникационный обмен.
3. Статусный барьер. Он становится возможен вследствие больших различий в организационном статусе реципиентов коммуникации. Другими словами, старшему менеджеру непросто понять потребности младшего менеджера, и наоборот. Также подобная проблема в профессиональной коммуникации может возникать из-за непонимания статуса своего собеседника [19, с. 265].

Мескон М.Х. в книге «Основы менеджмента» выделил два вида коммуникационных барьеров:

1. Барьеры обратной связи. Они подразумевают, что неэффективная обратная связь не дает отправителю достаточно информации о корректности восприятия его сообщения. Часто эти барьеры возникают в результате плохо выстроенных вертикальных связей в организации и размытой корпоративной культуры.
2. Фальсификационные барьеры. Данные барьеры подразумевают то, что в процессе коммуникации информация часто передается через конкретных людей, который воспринимают её невнимательно. Т.е. новости не всегда честны перед своими слушателями, потому что новостям нужно преподнести информацию в определенном свете, под определенным углом. Так, например, при контакте с представителями другой этнической культуры, мы часто неправильно интерпретируем эмоциональный отклик нашего собеседника [13, с. 312].

Также М.Х. Мескон выделил ещё шесть явных барьеров коммуникации:

1. дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение;
2. инерция включенности, т.е. озабоченность слушателя другими проблемами;

3. антиципация к чужим мыслям, стереотипность сознания, амбициозность;
4. языковой барьер – существенное различие словарного запаса, лексики коммуникатора и реципиента;
5. профессиональное неприятие- некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу реципиента; неприятие имиджа коммуникатора [13, с. 314].

Помимо вышперечисленных барьеров, также выделяют: барьеры негативных эмоций, плохого настроения, восприятия и первого впечатления, речи, установок, а также барьеры взаимопонимания.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод о том, что восприятие информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения коммуникативных барьеров. Барьеры возникают из-за того, что любое полученное сообщение преломляется через призму личного опыта партнера по общению, его образования, происхождения, знаний, склонностей, предубеждений, надежд, страхов, желаний и ожиданий на момент передачи информации. В результате собеседник слышит не то, что было сказано, а то, что он думает, что было сказано.

Всем людям необходимо и крайне важно общаться таким образом, чтобы передаваемую информацию корректно понимали. В профессиональной сфере, для руководителя, умение правильно донести информацию и своё мнение до партнёра, является частью профессии. И именно поэтому, руководитель обязан уделять первостепенное внимание проблеме коммуникационных барьеров и совершенствованию навыков их преодоления. Правильно выстроенная коммуникация – залог успеха в любой организации.

ГЛАВА 2. СПОСОБЫ ПРЕОДАЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИОННЫХ БАРЬЕРОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

2.1. Причины возникновения барьеров в деловом общении

Деловое общение отличается от обычного своим жестким следованиям ряду общепринятых норм и правил, как речевого плана, и тогда мы говорим о речевой этикете, так и общеповеденческого. Это обуславливает наличие постоянных формулировок, повторяющихся в одной и той же ситуации, например, при открытии совещаний, установления контактов на переговорном процессе и т.д., которые являются характерным признаком этого вида речевой деятельности.

В деловой коммуникации между индивидами могут возникать специфические коммуникационные барьеры. Причины их появления всегда разные. Они могут быть связаны с особенностями интеллекта коммуникатора и реципиента; с различным знанием предмета коммуникации и различающегося лексикона. Также коммуникационные барьеры могут возникать из-за непонимания ситуации общения; из-за психологических особенностей партнёров, например, чрезмерная открытость одного из них и скрытость другого, или аналитический склад ума у одного, и более интуитивное восприятие мира у другого [24, с. 265].

Д.П. Гавра в работе «основы теории коммуникации» под барьерами общения подразумевают те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. У партнеров по общению часто разные, нередко и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манеры общения, разное самочувствие. Следовательно, конфликт – основная причина коммуникационных барьеров [3, с. 116].

Д.П. Гавра под определяет конфликт, как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях людей или групп индивидов, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Е.С. Прохорова в работе «Ремонт коммуникаций» выделила следующие причины возникновения барьеров в деловом общении:

1. Эмоциональный барьер. Причиной возникновения эмоциональных барьеров является, по большей части, плохое настроение. Также эмоциональные барьеры появляются и тогда, когда при получении информации от коммуникатора, человек в большей степени занимается своими чувствами и предположениями, чем реальными фактами. Слова обладают мощным эмоциональным зарядом, они вызывают ассоциации, которые влекут за собой эмоциональную реакцию.

2. Барьер стыда и вины. Такой барьер появляется, когда осознаётся неуместность происходящего события как реакции на критику, неумеренной похвалы, лести, ухаживания, из страха казаться неловким или быть замеченным, выполняющим какое-либо действие, или от сознания глубокой вины перед кем-либо.

3. Барьер презрения. Презрение у людей чаще всего вызывают аморальные поступки человека, его предрассудки, отрицательные черты характера.

4. Барьер отвращения. Этот барьер появляется по причине нарушений другими людьми простых норм этики поведения или по причине «гигиенического неприятия» другого человека.

5. Барьер страдания. Этот барьер коммуникации часто вызван трагическими событиями, физической болью, сильно заниженной самооценкой и неудовлетворенностью своим социальным статусом. В результате происходит снижение как уровня общительности человека, который переживает страдания, так и тех, кто вступает с ним в контакт.

6. Барьер отношения. Данный барьер коммуникации часто возникает из-за чувства неприязни и недоверия к самому партнеру.

7. Логический барьер. Такой барьер возникает тогда, когда логика рассуждения, которую предлагает коммуникатор, кажется непонятной его партнеру по общению, она противоречит манере доказательств, к которой он привык, или является слишком сложной для него.

8. Стилистический барьер. Он появляется, когда стиль речи коммуникатора не соответствует ситуации общения или стилю речи и теперешнему психологическому состоянию партнера по общению.

9. Семантический барьер. Данный барьер возникает по причине того, что одно и то же слова трактуется с разных точек зрения, возникают споры, не имеющие объективного основания, которые связаны с разным пониманием смыслов.

10. Фонетический барьер. Причина его возникновения связана с недостатками речи, к которым относится: слишком тихая/ громкая речь; очень быстрая речь; слишком монотонная речь; речь с большими паузами; проглатывание слов.

11. Барьер непонимания. Барьеры непонимания возникают в ситуациях, когда информация, которую пытался донести коммуникатор, была по каким-либо причинам интерпретирована неправильно.

12. Барьер социально – культурного различия. Данный барьер возникает ввиду существования социальных, политических, религиозных и профессиональных различий [15, с. 23].

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что в деловом общении между людьми могут возникать коммуникационные барьеры. Причины их появления всегда разные и зависят они от индивидуальных особенностей личности. Они могут быть связаны с особенностями интеллекта коммуникатора и реципиента; с различным знанием предмета коммуникации и различающегося лексикона; с непониманием ситуации общения; из-за психологических особенностей партнёров и т.д.

2.2. Правила коммуникации для установки эффективных деловых связей

Стандарты коммуникации в деловом общении формируются в результате различных форм и видов взаимодействия руководителей, менеджеров и сотрудников всех уровней. В идеале организационная коммуникация облегчает обмен информацией, планирование мероприятий, координацию проектов и социального взаимодействия. Неграмотно построенная система коммуникации и некачественное функционирование систем связи приводит к путанице, снижению мотивации и потере производительности.

При приеме на работу одним из первых качеств, которые руководители ищут в новых сотрудниках, это хорошие коммуникативные навыки. Так, человек с высокой квалификацией может не подходить, если ему не хватает навыков общения, необходимых для адекватной реализации своего потенциала на рабочем месте.

Система внутренних коммуникаций соединяет все элементы компании, помогает им работать слаженно, как единый организм. Коммуникации между сотрудниками — это инструмент, который помогает людям управлять, создавать и поддерживать все процессы в организации [2, с. 57].

Эффективные коммуникации являются важной частью успешного ведения бизнеса. Чтобы установить хорошие деловые связи, необходимо следовать определённым правилам коммуникации. Опираясь на работу М.С. Киселева «Ключевые элементы эффективной системы коммуникаций» [7, с. 158] выделим основные правила коммуникации в деловом общении:

1.Краткость. В деловом общении краткость — это то, что необходимо для быстрого принятия решений и достижения результатов. Особенностью эффективного делового общения является то, что в нём используется сжатый и простой язык, который способен передать основную идею сообщения без потери смысла.

2.Доступность. В деловом общении часто есть только одна возможность, чтобы донести свою мысль или точку зрения. Если информация будет неконкретна и понята неправильно, то может не быть возможности исправить ее, прежде чем это создаст проблему. Когда передаётся важная информация необходимо быть уверенным в том, что слова несут верное значение и понятны собеседнику.

3. Тактичность. При общении с деловыми партнерами или клиентами, всегда важно давать собеседнику необходимые ответы на вопросы и разъяснения. Когда выступление окончено, нужно дать другому человеку возможность задать уточняющий вопрос, прежде чем перейти к следующей теме.

4.Уверенность. Уверенная манера речи может помочь повысить доверие к передаваемой информации. Необходимо преподносить информацию четким и командным тоном, который показывает знание и значимость обсуждаемой темы.

5. Достоверность. Необходимо всегда проверять информацию, о которой будет идти речь. Сообщение может быть важным, но если оно сопровождается неверной информацией, то его значимость теряется.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о том, что эффективная коммуникация имеет решающее значение для любой организации и может помочь ей во многом. Коммуникация на рабочем месте помогает сотрудникам и менеджерам формировать высокоэффективные команды. Сотрудники могут доверять друг другу и руководителям.

Опираясь на вышеизложенные правила можно также сделать вывод о том, что эффективная коммуникация уменьшает ненужную конкуренцию внутри отделов и помогает сотрудникам работать слажено.

2.3. Рекомендации по преодолению коммуникационных барьеров в деловой среде

Проанализировав сущность коммуникативных барьеров, выявив их причины возникновения и правила коммуникации в деловом общении, определим основные способы преодоления коммуникационных барьеров.

Прежде всего, следует помнить о том, что любая встреча начинается именно с создания благоприятного для диалога психологического климата. Далее, следует прояснять свои идеи перед началом переговоров. Необходимо заранее обдумывать и систематизировать темы, вопросы и проблемы, которые вы собираетесь донести до адресата. Т.е. в начале диалога выясняется цель, намерение и результат, а в конце, чаще всего, подводятся итоги. Также, научно доказанным фактом является то, что люди запоминают хорошо только начало и конец информации. Начало информации влияет на возникновение симпатии, а конец информации откладывается в памяти лучше всего. Таким образом, больше внимания и акцента следует уделять именно конечной части диалога и подведению итогов.

Для эффективной коммуникации необходимо привлечь и удержать внимание собеседника. Это можно сделать как с помощью внешних, так и с помощью внутренних факторов.

Одним из действенных приёмов привлечения внимания является приём «нейтральной фразы», суть которой сводится к тому, что в начале диалога произносится фраза, которая никак не связана с дальнейшей темой, но она по определённым причинам имеет большой смысл и ценность для собеседника, и тем самым она заставляет привлечь его внимание.

Ещё одним приёмом привлечения внимания является приём «завлечения», в котором человек изначально произносит то, что очень трудно воспринимается, тем самым заставляя слушателя принимать усилия для того, чтобы хоть что-то понять, а эти усилия и предполагают концентрацию внимания. Можно сказать, что здесь рассказчик провоцирует слушателя самому применить различные способы концентрации. Также, при коммуникации, всегда необходимо устанавливать зрительный контакт с собеседником.

После того, как внимание привлечено, необходимым будет его удержать во время всего общения. Изначально, следует по возможности исключить все посторонние воздействия, которые могут хоть как-то помешать диалогу. Далее, можно будет применить приём акцентировки внимания на нужном вам моменте. Также, следует помнить про ритм, с которым мы подаём ту или иную информацию. Речь должна быть не монотонная и скучная, а наполненная часто меняющимися характеристиками голоса и речи.

При профессиональной коммуникации, необходимо исключить из речи все двусмысленные слова и выражения. Так как, следует помнить о том, что любое

неоднозначное высказывание, может разными людьми трактоваться по-разному и не всегда так, как вы задумали. Здесь можно говорить о семантическом барьере. При преодолении данного барьера необходимым будет помнить, что абсолютно все люди понимают всё по-своему, а не так как вы. Слова должны быть точными, а утверждения чёткими и понятными. Для того чтобы быть правильно понятым, надо говорить внятно, разборчиво и громко. Сообщение должно быть хорошо построено и изложено. Если в разговоре присутствует языковой барьер, то здесь следует помнить о том, что чем хуже человек знает язык, тем медленнее следует говорить. А вообще, при любой коммуникации, необходимо опираться на реакцию другой стороны и исходя из этого, строить диалог.

Важно при коммуникации следить за языком своего тела. Ведь 55% смысла передаётся невербальными сообщениями, 38% речевые сообщения и только 7% это слова. Внимательно наблюдая за жестами, выражением лица, позой и интонацией собеседника, можно узнать, что он чувствует на самом деле и, исходя из этого, более эффективно выстраивать коммуникацию. Также, необходимо следить за своим языком тела, для того, чтобы не посылать противоречивых, непонятных сигналов.

Ещё одним, немаловажным критерием к пути совершенствования профессиональной коммуникации является: умение слушать. Под этим подразумевается: умение всегда давать собеседнику возможность высказываться; способность терпеливо реагировать на слова собеседника, следить за главной мыслью и смыслом слов; не заострять внимание на разговорных особенностях, если такие имеются; принимать во внимание все культурные различия и избегать поспешных выводов о собеседнике.

Также необходимо всегда добиваться установления и получения обратной связи. Для этого необходимо быть открытым и излучайте эмпатию. Старайтесь почувствовать, увидеть, и понять ситуацию.

Опираясь на работу И.Г. Ли «Коммуникация в карьерной деятельности» [12, с. 20] выделим следующие навыки, которые необходимы руководителю для эффективного делового общения:

1.Рациональность. Следует вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений.

2. Понимание. Следует быть внимательным к тому, что говорит партнёр. Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимовыгодных решений.
3. Общение. Проявляйте активность и заинтересованность при контакте с партнёрами и коллегами. Это позволит сохранить и улучшить отношения.
4. Достоверность. Всегда говорите правду. Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию.
5. Избегание педагогического тона. Недопустимо поучать партнера. Основной метод – это убеждение.
6. Принятие. Всегда старайтесь прийти к пониманию. Старайтесь принять другую точку зрения и, всегда будьте открыты для того, чтобы узнать что-то новое от партнёров.
7. Точность. Одна из важных этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание будет свидетельствовать о вашей несобранности и ненадёжности в деле.
8. Честность. Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.
9. Умение выслушать. Внимательно и сосредоточенно слушайте. Не перебивайте говорящего.
10. Конкретность. Переговоры должны быть конкретными и подробными. Не стоит отвлекаться на другие темы. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.

Также руководитель должен:

1. Проводить переговоры в наиболее оптимальные дни для этого. По данным интернет – исследования самые оптимальные дня для делового общения и важных переговоров – вторник, среда, четверг. Самое благоприятное время дня - через полчаса - час после обеда, когда мысли о еде не отвлекают от решения деловых вопросов.
2. Овладеть искусством задавать вопросы. Успех переговоров определяется умением задавать вопросы и получать исчерпывающие ответы на них. Вопросы

служат для управления ходом переговоров и выяснения точки зрения оппонента. Правильная постановка вопросов способствует принятию нужного вам решения.

3. Избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний.

4. На всё реагировать позитивно. Негативный исход деловой беседы или переговоров не является основанием для резкости при завершении переговорного процесса. Всегда надо смотреть вперёд. Прощание должно быть таким, чтобы в расчёте на будущее вы смогли сохранить нужные вам контакты.

Также следует сказать о том, что в профессиональной деятельности есть 2 типа собеседников: сотрудники организации и клиенты. От того, насколько хорошо налажены коммуникационные связи с ними, зависит успех организации в целом.

Сотрудники организации, особенно начальники, являются важнейшим элементом в профессиональной деятельности. Выделим несколько правил эффективной коммуникации с руководителем:

1. В отношении с начальником нужно передавать свои мысли при личной встрече. Передать данные через других коллег или электронную почту, сообщения, социальную сеть, является не лучшим вариантом. Если встречу организовать не получается, следует позвонить руководителю и высказать свои мысли лично при телефонном разговоре.

2. В разговоре с начальником важно не только содержание, но и поведение сотрудника. Даже если у сотрудника будет хорошая идея, но она будет раскрываться неуверенно и непонятно, из-за волнения, идея не дойдёт до руководителя.

3. Часто новые сотрудники, получая задачи от руководителя, тут же бегут как можно быстрее и идеальнее их выполнить. Это большая ошибка. Нужно сделать предварительные отчеты и сообщить начальству о текущих состояниях процесса работы.

4. В первое время после поступления на работу у новых сотрудников часто случаются конфликты. После этих конфликтов ни в коем случае нельзя показывать свои эмоции другим сотрудникам, потому что они могут оценивать их поведение не в лучшую сторону, и это повлияет на репутацию сотрудника отрицательно. Лучше всего сделать ясное выражение лица и говорить громче, показать волю,

стремления и старания окружающим.

Главное, для того чтобы общение было эффективным, необходимо понравиться собеседнику. Для этого нужно:

- Искренне интересоваться другими людьми.
- Больше улыбаться и придерживаться дружелюбного тона.
- Всегда запоминать имена собеседников.
- Быть хорошим слушателем. Поощрять других, говорить о самих себе.
- Говорить о том, что интересует собеседника.
- Начинать общение с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.
- Указывать на ошибки других не прямо, а косвенно.
- Выражать людям одобрение по поводу их удачи и отмечать их успех.
- Проявлять уважение к мнению собеседника. Стараться не говорить человеку о том, что он не прав.

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод о том, что важно понимать и признавать наличие тех или иных коммуникативных барьеров и не бояться проявлять творчество и индивидуальный подход к каждому собеседнику. Эффективное использование коммуникации сотрудников позволяет повысить работоспособность всей организации. И самое главное, для эффективных переговоров – это найти общие интересы и всегда следует помнить о том, что нужны решения, а не проблемы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог всему вышесказанному, можно сделать вывод о том, что управление – это не что иное, как настраивание людей на труд. А, пожалуй, единственный способ настроить людей на какую – либо деятельность – это общаться с ними. Невозможно переоценить важность коммуникаций в деловом общении. Почти всё, что делают руководители, для того, чтобы достигнуть поставленных целей в организации, требует эффективного обмена информацией.

Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения коммуникативных барьеров. В случае возникновения барьера информация искажается или теряет изначальный смысл. Барьеры возникают из-за того, что любое полученное сообщение преломляется через призму личного опыта партнера по общению, его образования, происхождения, знаний, склонностей, предубеждений, надежд, страхов, желаний и ожиданий на момент передачи информации. В результате собеседник слышит не то, что было сказано, а то, что он думает, что было сказано

Важно понимать и признавать наличие тех или иных коммуникативных барьеров и не бояться проявлять творчество и индивидуальный подход к каждому собеседнику. И самое главное, для эффективного делового общения – это найти общие интересы и всегда помнить о том, что нужны решения, а не проблемы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акимова Т.И. К вопросу об этических аспектах профессиональной коммуникации/ Т.И. Акимова // Вестник НГТУ им. Алексеева. – 2014. – С.55– 60.
2. Бакулев Г. П. Массовая коммуникация: Западные теории и концепции / Г.П. Бакулев. — М.: Аспект Пресс, 2010. — 192 с.
3. Гавра Д. П. Основы теории коммуникации / Д.П. Гавра. — СПб.: Питер, 2010. — 285 с.
4. Геворкян А.В. Понятие, сущность и функции массовой коммуникации / А.В. Геворкян // Теория и практика общественного развития. – 2012. – С. 8-11.
5. Гутник Е. П. Современные теоретические представления о коммуникативных компетенциях/ Е.П. Гутник, Е.В. Шереметьева // Молодой ученый. — 2016. — №27. — С. 774-778.
6. Докучаев И. И. Основы теории коммуникации: учеб. пособие / И. И. Докучаев. – Комсомольскна-Амуре: ФГБОУ ВПО «КНАГТУ», 2013. – 105 с.
7. Киселева М. С. Ключевые элементы эффективной системы коммуникаций // Молодой ученый. — 2017. — №50. — С. 157-160.
8. Коваленко М. Ю. Теория коммуникации / М. Ю. Коваленко, М. А. Коваленко. – М. : Юрайт, 2016. – 466 с.
9. Корнеенко В.Н. Профессиональная коммуникация как один из элементов кадрового потенциала / В.Н. Корнеенко // Учёные заметки ТОГУ. – 2017. - № 3. – С. 167 – 170.

10. Курилович Н.В. Культура профессионального общения: анализ понятий / Н.В. Курилович // Вестник ТГУ. – 2010. - № 9. – С. 67-72.
11. Лето Я. В. Понятия «общение» и «коммуникация» в психологии / Я.В. Лето // Молодой ученый. — 2016. — №12. — С. 770-772.
12. Ли И. Г. Коммуникация в карьерной деятельности/ И.Г. Ли // Молодой ученый. — 2014. — №6.2. — С. 19-20.
13. Мескон М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон [и др.]. – М. : Дело, 2001. – 425 с.
14. Мухадинов В.Р. Способы преодоления коммуникативных барьеров в межличностном общении / В.Р. Мухадинов, Т.И. Слугина // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2011. - №2. – С. 122-127.
15. Прохорова Е. С. Ремонт коммуникаций / Е.С. Прохорова // Справочник по управлению персоналом. — 2009. — № 4. — С. 22-25.
16. Стороженко С. Н. Преодоление психологических барьеров у подростков в общении со сверстниками // Молодой ученый. — 2016. — №9. — С. 1043-1046.
17. Тухватулина Л.Р. Принципы классификации моделей коммуникации / Л.Р. Тухватулина // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2016. - №7. – С. 49 – 53.
18. Уткина Ю.В. Подходы к уточнению понятия «профессиональная коммуникация педагога» / Ю.В. Уткина // Человек и образование. – 2012. - №1. – С. 123-128.
19. Фролов С. С. Социология организаций / С. С. Фролов. – М.: Гардарики, 2001. – 384 с.
20. Фролова Л.П. Профессиональные коммуникации: средства, функции, принципы / Л.П. Фролова // Деловые решения. – 2017. - № 3. – С.27- 32.
21. Хохоева Л.В. Профессиональная коммуникация как средство социализации специалиста в профессиональной среде/ Л.В. Хохоева// Инженерные технологии и системы. – 2011. - № 2. – С.117 – 118.
22. Чапаева П. О. Актуальные проблемы психологии общения // Молодой ученый. — 2018. — №12. — С. 137-141.
23. Шепель В. М. Настольная книга бизнесмена и менеджера: управленческая гуманистология / В. М. Шепель. – М.: Финансы и статистика, 1992. – 237 с.
24. Якупов П.В. Коммуникация: определение понятия, виды коммуникаций и её барьеры // П.В. Якупов // Вестник педагогического университета. – 2016. - № 10. – С. 261 – 266.