

УДК 316

Башарова Ольга Геннадьевна

кандидат экономических наук,
доцент кафедры экономической безопасности, учета и аудита,
Ульяновский государственный университет

basharova.ol@mail.ru

Тимохина Арина Владимировна

студентка факультета экономики,
Ульяновский государственный университет

arina.timoxina@mail.ru

Olga G. Basharova

Candidate of Economic Sciences, Senior Lecturer in Economic Security, Accounting and Audit, Ulyanovsk State University

basharova.ol@mail.ru

Arina V. Timokhina

Student of the Faculty of Economics, Ulyanovsk State University

arina.timoxina@mail.ru

СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

METHODS OF OVERCOMING COMMUNICATION BARRIERS IN BUSINESS COMMUNICATION

***Аннотация.** Коммуникативные барьеры могут стать препятствием на пути к конструктивному и успешному деловому общению. В статье уделено внимание барьерам социального характера: избегание, авторитет, непонимание) и психологического характера: барьер отношений, эмоциональный барьер, замещающе-искажающий барьер. Значительное внимание авторами уделяется рекомендации по преодолению перечисленных барьеров в деловой сфере. Также, коммуникативные барьеры в статье рассматриваются как причина конфликта.*

***Ключевые слова:** коммуникативный барьер, деловое общение, социальный барьер, психологический барьер, эмоциональный барьер, преодоление барьера, конструктивное общение, конфликт.*

***Abstract.** Communication barriers may become an obstacle on the way to constructive and successful business communication. The article focuses on barriers of social (avoidance, authority, misunderstanding) and psychological (a relationship barrier, an emotional barrier, a substituting and distorting barrier) nature. Significant attention is paid to recommendations on overcoming the listed barriers in the business sphere. Communication barriers are also considered as a reason for a conflict.*

Key words: *communication barrier, business communication, social barrier, psychological barrier, emotional barrier, barrier overcoming, constructive communication, conflict.*

Коммуникация является обменом различными представлениями, идеями, интересами, настроениями. А также, коммуникация рассматривается как информация, увязанная с конкретным поведением собеседников.

Информация играет особую роль для каждого участника коммуникации при условии, что она не только принимается, но и понимается. При таких обстоятельствах, обмен информацией, в большинстве случаев, влечет за собой психологическое воздействие на партнера.

Коммуникативное воздействие в результате информационного обмена возможно только при наличии у нескольких участников коммуникации одной системы кодирования. Однако, даже зная значение одних и тех же слов, люди не всегда понимают их одинаково: причинами этого, как правило, являются социальные, политические и возрастные особенности.

В результате несоблюдения вышеперечисленных нюансов, как правило, формируются коммуникативные барьеры, которые могут носить социальный и психологический характер.

Социальные барьеры создаются из-за отсутствия общего понимания ситуации общения, вызванного глубокими различиями, существующими между партнерами. Различия, в свою очередь, могут быть социальными, политическими, религиозными, профессиональными и т. д.

Барьеры психологического характера возникают из-за индивидуально-психологических особенностей общающихся или из-за сложившихся между ними психологических отношений. При этом коммуникационные барьеры различны по масштабности, месту возникновения (личное пространство, работа, хобби и др.), участникам и прочее. Например, установление дружеских отношений с руководством может рассматриваться как положительный момент, а может стать барьером в коммуникации с сотрудниками. По данным опроса SuperJob, о дружеских отношениях с руководителем заявляют 19% россиян, при этом большая часть из них убеждена в том, что такие взаимоотношения положительно сказываются на рабочем процессе (Рис. 1).

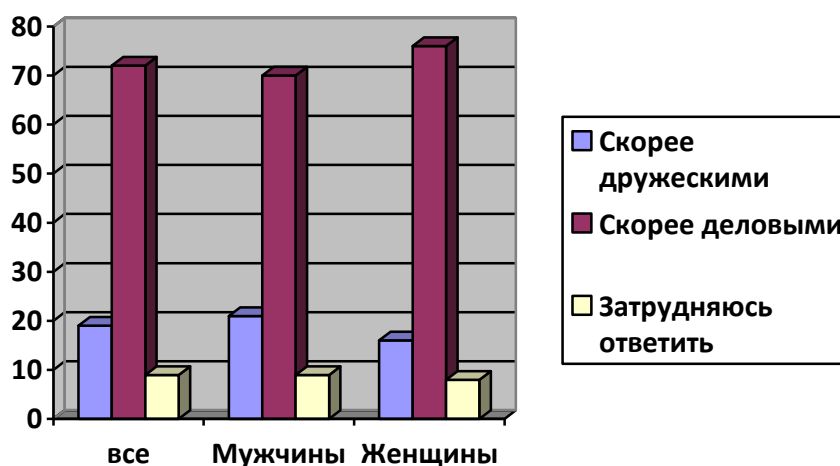


Рис. 1. Распределение мнений сотрудников на отношения руководитель - подчиненный (дружеские/деловые).

Как степень дружественности влияет на рабочий процесс: каждый второй сотрудник (48%) убежден, что дружба с начальником оказывает положительное влияние на рабочий процесс, каждый третий (31%) считает, что мешает (Рис. 2).

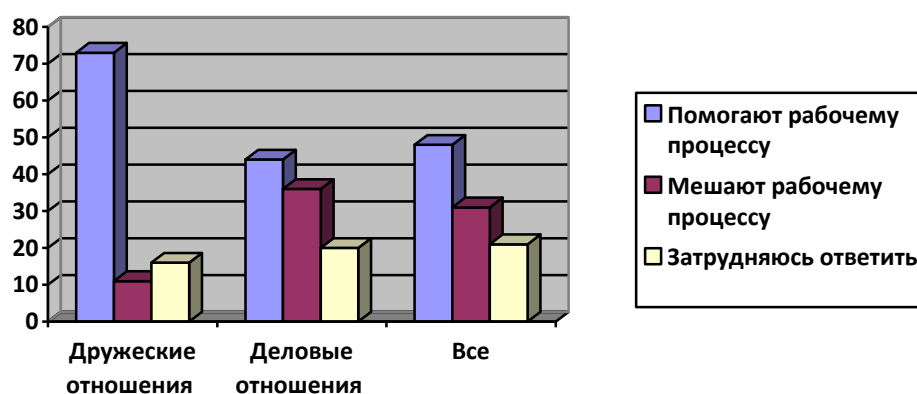


Рис. 2. Распределение мнений сотрудников по влиянию отношений на рабочий процесс (помогают/мешают).

Можно выделить два типа людей, сталкивающихся с коммуникативными барьерами. Одни, встречаясь с недопониманием, не осознают существование барьера, следовательно, не могут его грамотно преодолеть. Другие, наоборот, видят недопонимание, однако, не стремятся наладить сотрудничество. Последствием такого поведения будут являться проблемная ситуация или конфликт.

При этом недопонимания по-разному оцениваются в зависимости от занимаемой должности (руководитель/подчиненный). Например, сотрудники оценивают руководителя по нравственным внутренним качествам, а руководители по профессиональной компетентности. Сотрудники акцентируют внимание на некомпетентности, неуважении к подчиненным и неуравновешенности руководителей (Рис 3.).

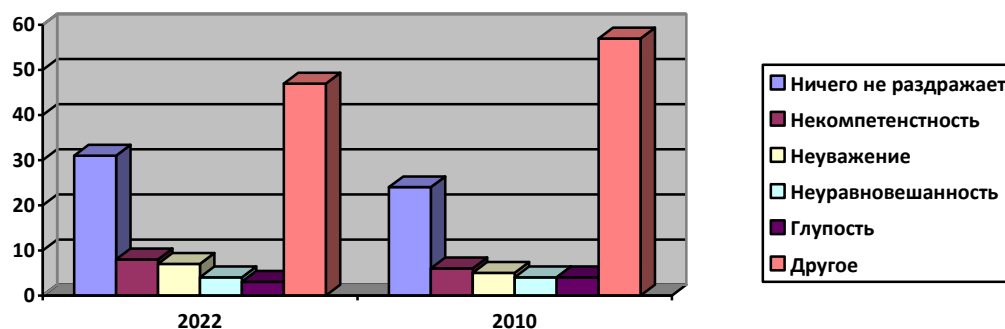


Рис. 3. Раздражающие факторы в руководителе для подчиненных.

Начальники указывают в недостатках подчиненных лень и необязательность, то есть, те качества, которые непосредственно оказывают влияние на качество работы (Рис. 4). Данные показатели сформированы на основе опроса 1600 представителей экономически активного населения и 500 руководителей из всех округов страны сервиса SuperJob.

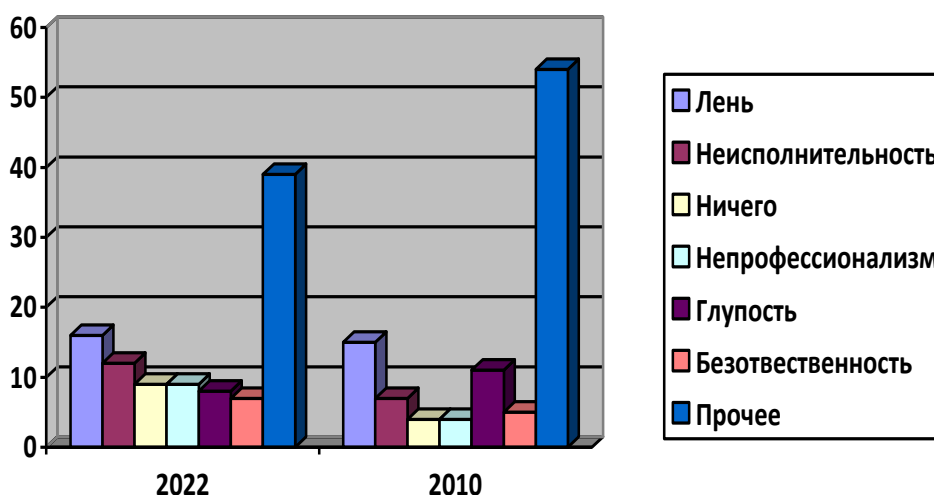


Рис. 4. Раздражающие факторы в подчиненных для руководителя.

По оценкам проведенного опроса каждого третьего сотрудника (31%) ничего не раздражает в руководителе. Данные для анализа приведены в динамике и по сравнению с 2010 годом, число сотрудников, у которых руководитель не вызывает раздражение, выросло на четверть. Можно отметить, что постоянный негатив — отрицательный фактор в деловой сфере. В случае, если отношения с руководителем не складываются, многие из опрошенных считают правильным найти другую работу. Данный путь один из легких, но игнорирование коммуникативных барьеров не поможет их преодолеть. Рассмотрим пути преодоления коммуникативных барьеров.

Одним из важных факторов создания первого впечатления является внешний вид. В первую очередь, нужно стараться выглядеть ухоженным и выбирать ту одежду, которая будет соответствовать обстановке. Погоня за модой не всегда выглядит уместно [1].

Не менее важно соблюдать правила этикета. Если в неформальной обстановке достаточно придерживаться базовых правил поведения, то деловое общение требует соблюдения делового этикета. Важно отметить, этикета подобного рода необходимо придерживаться не только при общении с человеком и коллективом, но и в телефонном разговоре или деловой переписке.

Работать над развитием эмоционального интеллекта (EQ). Благодаря высоко развитому эмоциональному интеллекту, можно понимать намерения других людей распознавать их эмоции и настроение. Опираясь на опыт собственной жизни, авторы могут смело сказать, что эмпатия и самоэмпатия всегда благотворно влияют на развитие отношений.

Уважение к собеседнику и оппоненту важный фактор в установлении контакта при общении. Каждый человек имеет право на своё мнение, каждую точку зрения необходимо принимать к рассмотрению, даже если она прямо противоположна вашей. Неуважительное отношение к собеседнику и оппоненту – это один из кратчайших путей к возникновению коммуникативных барьеров.

В зависимости от типа барьера, существуют определенные методы, которые повышают шансы преодолеть каждый из них [2].

Барьер общения «избегание» чаще всего связан с тем, что человек уклоняется от источников воздействия. Если избежать контакта с собеседником невозможно, то он стремится прекратить коммуникацию. Чтобы преодолеть такой барьер как избегание, важно разрешить две взаимосвязанные проблемы: привлечь и удержать внимание собеседника.

Привлечь внимание можно следующими способами:

- начинать разговор следует с фразы, имеющей определённую значимость для собеседника, но не относящейся непосредственно к основной теме разговора;
- продолжая разговор, необходимо привлечь внимание собеседника, например, говорить неразборчиво, тихо;
- во время разговора поддерживайте зрительный контакт, однако, если собеседник упрямо не замечает ваш взгляд, не стоит давить на него. В этом случае прибегните к другим методам привлечения внимания.

Удержать же внимание можно этими методами:

- проводите разговор с глазу на глаз (это может быть закрытое помещение или укромное место);
- для того, чтобы ваша речь не была монотонна, поэкспериментируйте с интонацией во время разговора, но не переусердствуйте, чтобы коммуникатор не потерял основную мысль беседы;
- в разговоре используйте акцентирующие фразы: «уважаемые коллеги», «необходимо отметить», «важно, что...», «внимание» и т.д.

Авторитет – это важная составляющая коммуникации. Люди не прислушиваются к тем, кого считают некомпетентным в профессиональной сфере, недостаточно образованным и т.д. Приведем несколько способов, которые помогут поднять авторитетность среди коллег:

- доброжелательность способствует расположению к себе окружающих. Постарайтесь чаще улыбаться, будьте более приветливы, при случае используйте жесты, которые будут способствовать формированию мнения о вас как об открытом человеке;

- искренность привлекает людей, как старшего поколения, так и младшего. Помните поговорку «лучше быть, а не казаться». Она во многом касается профессиональной деятельности. Нельзя завоевать авторитет обманом. Не забывайте, что и критику можно преподнести так, чтобы собеседник не обиделся;

- социальный статус во многом определяет положение человека в обществе. Он разделяется по умениям, образованию, навыкам и т.д. Старайтесь развиваться во всех направлениях.

С непониманием мы сталкиваемся практически каждый день. Это вызвано множеством факторов, такими, как некомпетентность одной из сторон, национальные особенности и т.д. Большинство людей привыкли воспринимать информацию из письменных источников. Это связано с тем, что в школе и в университете в большинстве случаев мы работаем с текстом. Поэтому, когда вы ведете диалог или выступаете перед аудиторией, постарайтесь сделать свою речь более доступной. Говорите небыстро, чтобы окружающие успели уловить основной смысл. Уточняйте, нет ли вопросов и не нужно ли повторить или объяснить.

Слова, особенно в русском языке, многозначны. Поэтому значения одних и тех же слов мы можем воспринимать по-разному. Не бойтесь, поясните значение даже элементарных слов, если заметили, что аудитория в смятении. Помните, что сейчас множество заимствованных сложных слов. Перед их употреблением необходимо уточнить значение таких слов. Старайтесь не злоупотреблять причастными и деепричастными оборотами в устной речи, а также сложными предложениями [3].

Особенности нашей памяти таковы, что мы не можем запомнить все, что нам говорят. Поэтому, необходимо грамотно преподнести информацию. В начале общения проговорите основную цель, а в конце еще раз повторите основные мысли, подведя итог. Само же выступление постройте на причинно-следственных связях. Как правило, окружающим легче понять, о чем говорят, если есть логическое объяснение информации.

Как уже было сказано, все люди имеют свою точку зрения. Формируется она под действием логики конкретного человека. Не стоит воспринимать чужое мнение «в штыки». Постарайтесь понять, как мыслит оппонент, тогда и аргументы для отстаивания своей позиции будут подобрать намного легче. И для собеседника они будут более убедительными.

Как правило, психологические барьеры преодолеть достаточно тяжело. Это связано с тем, что причины таких барьеров не всегда понятны. Поэтому рассмотрим следующие способы преодоления подобных барьеров.

Барьер отношений. Предубеждения есть у большинства людей, и именно они могут помешать выстроить нормальную коммуникацию. Постарайтесь объективно сформировать мнение о собеседнике, относитесь к его

особенностям нейтрально, будьте тактичны, сохраняйте дружелюбный тон и при разговоре смотрите в глаза.

Эмоциональный барьер. К сожалению, не все люди умеют контролировать собственные эмоции, что может помешать объективной коммуникации. Поэтому, если вы понимаете, что собеседник не в состоянии вести конструктивный диалог, лучше перенести переговоры. Однако, если такой возможности нет, постарайтесь контролировать диалог, не позволяйте нарушить собственное эмоциональное равновесие [4].

Развивать навыки эмоциональной и коммуникативной компетентности нужно каждому человеку. Неважно, в какой сфере он работает, и какая у него специальность. Если этого не делать, вы раз за разом будете становиться участниками конфликтов, наткаться на непреодолимые коммуникативные барьеры, идти на поводу у своих эмоций и потом жалеть об этом [5].

Рассмотрение коммуникативных проблем осложняется разным толкованием самого термина «коммуникация». Коммуникативными помехами может быть механический обрыв информации и отсюда её искажение; неясность передаваемой информации, в силу чего искажается изложенная и переданная мысль; эти варианты можно обозначить как информационно-дефицитный барьер.

Случается, что принимающие ясно слышат передаваемые слова, но придают им иное значение (проблема состоит в том, что передатчик может даже не обнаружить, что его сигнал вызвал неверную реакцию). Здесь можно говорить о замещающе-искажающем барьере.

Искажение информации, проходящей через одного человека, может быть незначительным. Но когда она проходит через несколько человек – ретрансляторов, искажение может быть существенным.

Очевидно, что не все менеджеры, руководители и рядовые сотрудники достаточно общительны, или как ещё говорят, коммуникабельны. Одни из них достаточно быстро входят в контакт с другими работниками, быстро улавливают настроение, чувства, эмоции своих собеседников, другие испытывают в этом отношении явные трудности, препятствия, барьеры личностного, социального, культурного характера.

Речевое поведение, отличающее язык людей разных национально-этнических общностей, проявляется также ярко и на уровне невербального взаимодействия. Несовпадение символов невербальной коммуникации может оказывать влияние на эффективность делового взаимодействия.

Нередко коммуникативные барьеры становятся причиной конфликта. Какие бы определения конфликта мы не взяли, они все будут указывать на столкновение интересов сторон. Чтобы коммуникация была эффективной, необходимо научиться преодолевать конфликты. Речь идет о всех видах конфликтов, а именно межличностных, внутригрупповых, конфликтах между группами и конфликтах с внешней средой. Необходимо помнить, что помимо коммуникативных барьеров к конфликтам приводят социальная неоднородность в коллективе и в обществе в целом, различия в уровне доходов, доступа к власти, образованию и информации. Нередко, именно поведение

человека и его социально-психологические черты, а именно характер, интеллект и культура, лежат в основе конфликта.

Чтобы разрешить конфликтную ситуацию, нужно придерживаться нескольких достаточно простых правил. Признайте наличие проблемы. Это самый важный шаг, помните, откладывание дела на более поздний срок не приведет к успеху. Далее выслушайте оппонента или оппонентов, отнеситесь с пониманием к их точке зрения, выясните, как другие видят сложившуюся ситуацию. Совместно четко сформулируйте предмет конфликта, и выясните, что вас разъединяет и соединяет. Далее необходимо найти общее решение проблемы и беспрекословно ему следовать.

В заключение хотелось бы еще раз отметить, что коммуникативные барьеры в деловом общении встречаются достаточно часто, что, в свою очередь, может приводить к конфликтам. Пользуясь же вышеописанными рекомендациями, можно повысить эффективность делового общения. И тогда общение станет конструктивным, что повлечет за собой желаемый результат.

Литература:

1. Адоир Дж. *Эффективная коммуникация*. – М.: Эксмо, 2013.
2. Бодалев А.А. *Восприятие и понимание человека человеком*. [Электронный ресурс] – М., 2012. – Режим доступа: http://www.koob.ru/bodalev/perception_and_understanding
3. Каган М.С. *Мир общения*. - М.: Политиздат, 2018.
4. Карнеги Д. *Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей*. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://lib.ru/KARNEGY/karnegi1.txt>
5. Карнеги Д. *Вырабатывать уверенность и влиять на людей, выступая публично*. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://lib.ru/KARNEGY/karnegi2.txt>
6. <https://www.superjob.ru/research/articles/sociology/>

Reference:

1. John Adair. *Effective Communication*. – Moscow: EKSMO, 2013.
2. Bodalev, A. A. *Perception and Understanding of a Person by a Person*. [electronic source] – Moscow, 2012. – URL: http://www.koob.ru/bodalev/perception_and_understanding
3. Kagan, M. S. *World of Communication*. - Moscow: Politizdat, 2018.
4. Dale Carnegie. *How to Win Friends and Influence People*. [electronic source] - URL: <http://lib.ru/KARNEGY/karnegi1.txt>
5. Dale Carnegie. *How to Develop Self-Confidence and Influence People by Public Speaking*. [electronic source] - URL: <http://lib.ru/KARNEGY/karnegi2.txt>
6. <https://www.superjob.ru/research/articles/sociology/>