УДК 808.5 DOI: 10.22394/2079-1690-2017-1-2-175-180

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ

Павлова Людмила Григорьевна кандидат филологических наук, профессор кафедры иностранных языков и речевых коммуникаций,Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ
(344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54).
E-mail: lyudyurpav@gmail.com

Кашаева Елена Юрьевна кандидат филологических наук, доцент кафедры речевых коммуникаций и издательского дела Института филологии, журналистики и межкультурной коммуникации, Южный федеральный университет
(344000, Россия, г. Ростов-на-Дону, Университетский пер., 93).
E-mail: kashaevaeu@gmail.com

Аннотация

Статья посвящена различным видам барьеров, препятствующих эффективной коммуникации в сфере управления. Рассматриваются барьеры в организационных коммуникациях. Значительное внимание уделяется языковым барьерам как в устном, так и письменном деловом общении. Подчеркивается необходимость учета социокультурных различий общающихся людей, а также их индивидуально-психологических особенностей.

Ключевые слова: *коммуникативные барьеры, организационные коммуникации, языковые барьеры, коммуникативные качества речи, культурные барьеры, психологические барьеры, коммуникативная эффективность, письменное деловое общение, документный текст.*

Главным связывающим процессом в сфере управления является коммуникация. Как известно, обмен информацией пронизывает все виды управленческой деятельности, обеспечивает реализацию основных функций управления (планирование, организация, мотивация, контроль). Поэтому очень важно, чтобы коммуникация была эффективной.

Под коммуникативной эффективностью понимается «такое взаимодействие участников делового общения, при котором информация, передаваемая отправителем, адекватно воспринимается, понимается и оценивается получателем, что позволяет достичь коммуникативной цели, решить поставленные задачи и получить конкретный результат (достижение договоренностей по каким-либо вопросам, принятие совместного решения, подписание документов и др.)» [1, с. 9].

Однако передаваемая отправителем информация далеко не всегда правильно и адекватно воспринимается получателем. Сообщение может дойти до него не полностью, в искаженном виде или вообще не дойти. Причиной этому становятся различного рода коммуникативные барьеры, т. е. все то, что препятствует эффективной коммуникации, блокирует ее, приводит к коммуникативным неудачам [2, с. 150].

Учесть все многообразие факторов, мешающих передаче сообщения, практически невозможно, так как они определяются спецификой конкретного рода деятельности, видом коммуникации, характеристиками его участников и т. п. В научной литературе по коммуникативистике даются различные классификации коммуникативных барьеров.

В сфере управления особенно важно учитывать барьеры в организационных коммуникациях. Во время движения информации внутри организации (вверх, вниз, по горизонтали из одного отдела в другой, от одного сотрудника к другому) нередко происходит искажение ее содержания вследствие сознательного изменения текста сообщения. Порой тот или иной руководитель, сотрудник модифицирует в своих собственных интересах полученное сообщение для дальнейшей передачи. Искажение информации возникает также из-за ее фильтрации. «В организации существует потребность фильтровать сообщения с тем, чтобы с одного какого-то уровня на другой уровень организации или отдела направлялись только те сообщения, которые его касаются.

Для ускорения движения информации или придания сообщению большей ясности различные сведения приходится суммировать или упрощать перед направлением сообщений в разные сегменты организации. Поскольку именно управляющие определяют, какие сообщения

направлять, всевозможные преграды в межличностных контактах могут подталкивать их к отсеиванию одних и акцентированию других сообщений. Такой отбор может стать причиной непопадания важной информации в другой сектор организации или поступления информации туда с существенным искажением содержания» [3, с. 185].

На качество обмена информацией в организации большое влияние оказывают статусные различия ее работников. Известно, что подчиненные далеко не всегда информируют руководителей о существующих проблемах, нередко говорят только то, что от них хотят услышать. Руководители тоже вынуждены отсеивать, с их точки зрения, менее важную информацию из-за обилия поступающих сообщений по разным каналам, хотя недошедшая информация может оказаться значимой для определенной группы сотрудников.

Вероятность информационных искажений возрастает в организациях с многочисленными уровнями управления, так как каждый последующий уровень управления имеет возможность корректировать и отфильтровывать сообщения. Поэтому очень важно систематически заниматься совершенствованием системы коммуникаций в организации.

Довольно распространенными в деловой коммуникации являются языковые барьеры. Они в значительной степени обусловлены разным уровнем владения управленцами языком общения. Например, богатый словарный запас у одного собеседника и ограниченный лексикон у другого; незнание или непонимание значений употребляемых слов с абстрактным значением, терминов, иностранных слов, профессионализмов, жаргонизмов.

Так, в предложении *В нашей организации сложился* ***партисипативный*** *стиль управления* выделенное слово (англ. participation – участие, соучастие) может оказаться незнакомым адресату, что приведет к неверному толкованию передаваемого сообщения. Партисипативным называют стиль управления, при котором руководитель широко привлекает сотрудников для обсуждения наиболее важных вопросов организации.

Анкетные опросы слушателей курсов повышения квалификации специалистов аппарата областных организаций и органов исполнительной власти показали, что многие опрошенные не владеют лексикой, широко употребительной в системе социально-административного управления (*прерогатива, менталитет, конфессия, латентный, креатура, паллиатив, превентивный, преференция, спорадический и др*.).

Причиной искаженного понимания текста могут стать так называемые семантические барьеры, связанные с неправильным использованием многозначных слов, паронимов, синонимов, омонимов, антонимов, что часто приводит к двусмысленности, неоднозначности высказывания. Например, фраза *Сегодня на совещании руководителю необходимо многое сказать* имеет два смысла: *Необходимо, чтобы руководитель многое сказал на совещании* и *Кто-то должен многое сказать руководителю на совещании.*

Другой пример. Содержание фразы *С предложением открыть картинную галерею* ***в начале этого года*** *выступило Министерство культуры Ростовской области* может быть истолковано по-разному: *Картинная галерея будет открыта в начале этого года* или *Министерство культуры Ростовской области выступило с предложением в начале этого года*.

Нередко в процессе общения придают одинаковое значение различным словам или используют одни и те же слова в разном значении. Так, при обсуждении вопроса об отношении к антиквариату, выяснилось, что участники дискуссии вкладывали в слово *антиквариат* разный смысл и поэтому долго не могли найти общий язык. Одни правильно считали, что это старинные картины, книги, мебель и т. п., представляющие художественную ценность, а другие называли антиквариатом просто старые вещи.

В сфере управления языковые барьеры особенно опасны в письменной деловой коммуникации. Это неразрывно связано с коммуникативными качествами эффективной речи. Под коммуникативными качествами речи исследователи понимают «качества, которые обеспечивают взаимопонимаемость речи, возможность осуществлять коммуникацию, т. е. общение» [4].

Применительно к письменной речи релевантными являются такие коммуникативные качества, как ясность (недвусмысленность), точность (соответствие актуализированного автором значения высказывания передаваемому смыслу), краткость (умение передавать мысль наименьшим количеством слов), полнота (противоположное избыточности речи, развернутое выражение мысли), логичность (соответствие законам и правилам логики) [5].

Помехи и барьеры, нивелирующие базовые коммуникативные качества документного текста – ясность, понятность, точность и однозначность, представляют наибольшую опасность для общения в сфере управления.

Качествами ясности, понятности отличается текст (фрагмент текста, предложение) «если понимается верно во всех своих элементах сразу же, при первоначальном восприятии, а не при повторном, не при перечитывании этого предложения, и в этом случае оно должно быть признано ясным по своей стилистической (коммуникативной) структуре. Если же читающие вынуждены возвратиться и переосмыслить прочитанное, то такое предложение должно быть признано коммуникативно неясным, т. е. стилистически дефектным» [5].

Текст, вызывающий непонимание, ведет к разрушению письменной коммуникации. Примером, когда документный текст не отвечает основному критерию коммуникативной эффективности – понятности, является фрагмент инициативного письма, адресованного должностному лицу (графическое оформление текста автора письма).

Прошу Вас в связи с заключением Вами централизованного договора с Энергосбытом Ростовэнерго (согласно Постановления Правительства № 530 от 31. 08. 06 г.) получить от нас письменное согласие в виде 4-х стороннего дополнительного соглашения о минусовании Вашей потребленной энергии из нашего учета (Ростовэнергосбыт, Донэнергосбыт, абонента и субабонента) в связи с тем, что минусование не производилось.

До настоящего времени Вами производилась оплата за электроэнергию в ОАО «Ростовэнергосбыт» без потерь в размере 4%. Однако, ранняя оплата в дальнейших наших расчетах с ООО «Донэнергосбыт» не учитывалась. Поэтому в 4-х стороннем соглашении просим учесть дальнейший порядок оплаты и учета за электроэнергию нашими сторонами.

В целом ясно, что пишущий обращается к адресату с просьбой. Однако даже многократное перечитывание текста не приводит к пониманию того, в чем суть этой просьбы и какие именно действия должен совершить адресат для ее выполнения. Коммуникативный сбой вызван совокупностью допущенных автором фактических, логических и коммуникативных ошибок.

Недоумение вызывает сама просьба: *Прошу Вас… получить от нас письменное согласие.* Суть просьбы не раскрывает и приводимая аргументация, поскольку она содержит логическое противоречие: *письменное согласие … о минусовании Вашей потребленной энергии из нашего учета … в связи с тем, что минусование не производилось*. Логические ошибки во второй части письма вызваны нарушением причинно-следственных связей между предложениями.

Комплекс допущенных в тексте письма ошибок позволяет говорить о коммуникативной неудаче автора документа – декодирование текста затруднено, однако вполне вероятно, что нелингвистический контекст отношений между адресантом и адресатом письма является достаточным информационным фоном для взаимопонимания контрагентов.

Коммуникативным барьером может стать синтаксическая многозначность, возникающая при некорректном использовании личных местоимений, что приводит к референтной неопределенности фрагментов высказывания: *Жильцы дома постоянно испытывают трудности из-за отсутствия необходимого давления и циркуляции воды и обращаются с жалобами к городским властям. Они готовы оказывать содействие любого рода для положительного решения вопроса.* Из приведенного контекста неясно, кто готов оказывать содействие – жильцы или городские власти.

Многие исследователи, в частности Б.Н. Головин, М. Д. Феллер, Б. С. Мучник, М. В. Колтунова и др., различают точность замысла (понятийную, предметную) и точность его словесного воплощения. Неточное представление о предмете речи или незнание значения употребленного слова может стать причиной возникновения коммуникативного барьера между отправителем и получателем сообщения. В письменной деловой коммуникации сигналами сбоев в общении являются повторные запросы, устные и письменные уточнения по имеющимся каналам связи, при этом достижение понимания в этих случаях всегда связано с дополнительными временными затратами, что в сфере управления может приводить к организационным сбоям, финансовым или имиджевым потерям.

Чаще всего причина нарушения точности речи кроется в «природе языковых единиц: многозначности слов и конструкций, неточной денотативной и референтной отнесенности номинаций, окказиональных образованиях и т. д.» [6, с. 173]. Так, в приведенном ниже тексте – структурной части приказа, мотивирующей распоряжение руководителя, – нарушена коммуникативная точность в употребления слова *реализация*.

О переводе в лом оборудования,

находящегося на складе №5 КСК

В связи с <u>реализацией</u> склада №5 КСК и освобождением территории от находящегося там оборудования

ПРИКАЗЫВАЮ:…

Автор текста, безусловно, имел точное представление о факте, послужившем причиной распорядительных действий, – ликвидация склада в связи со строительством нового цеха. Однако незнание словарных значений слова *реализация* (1. Осуществление, проведение в жизнь чего-л. *Реализация плана.* 2. Превращение имущества или ценных бумаг в деньги. *Реализация займа. Реализация продукции*) стало причиной того, что преамбула приказа не раскрывает причину распоряжения, а наводит на ошибочную мысль о продаже склада, т. е. имеет место денотативное смещение.

Примером возникновения коммуникативного барьера, вызванного в том числе нарушением точности речи, является фрагмент письма, адресованного Первому Заместителю Главы Администрации г. Ростова-на-Дону. Письмо-обращение преследует цели: убедить адресата в правоте занимаемой автором позиции; добиться содействия адресата в решении спорного вопроса.

Со своей стороны Застройщик ИП Попов Б. Ф. выполнил все рекомендованные институтом Ростовгражданроект и Теплосетями Центрального района мероприятия (…), однако положительного результата мы не достигли из-за отсутствия необходимых параметров в системе Теплосетей Центрального района и отсутствия циркуляции значительный период после окончания отопительного периода, что является прямой обязанностью Ростовтеплосети по договору между нами.

Убедительность данного фрагмента невелика, что вызвано значительным количеством ошибок в аргументирующей части текста, призванной, по замыслу автора, произвести наибольшее впечатление на адресата. Так, в небольшом фрагменте встречаем:

– нарушение коммуникативной точности (*значительного периода* – слово «значительный» имеет значения: 1) большой по величине, размерам, численности, силе и т. п.; 2) важный по значению; 3) обозначающий, выражающий что-л.; многозначительный. Оно не сочетается со словом *период*. Следовало написать: *длительного периода*);

– необоснованный лексический повтор (*отсутствия…* и *отсутствия…; период … периода*);

– речевую недостаточность (*необходимых параметров в системе*

– должно быть: *необходимых параметров давления в системе; отсутствия циркуляции значительный период* – должно быть: *отсутствия циркуляции воды в течение … периода*);

– разговорные элементы (*является прямой обязанностью Ростовтеплосети по договору между нами* – правильно: *является прямой обязанностью Ростовтеплосети в соответствии с ранее заключенным договором*).

Допущенные ошибки значительно снизили фактическую точность текста, лишили убедительности приводимые аргументы и могли вызвать раздражение адресата, поскольку ему пришлось вчитываться в текст, «отбрасывать» ненужную информацию и восполнять недостающую.

Причиной коммуникативных неудач, приводящих к имиджевым потерям, являются разного рода стилистические погрешности, а также «шумы», вызванные грамматическими, орфографическими и пунктуационными ошибками в тексте документа. Как правило, несмотря на наличие погрешностей этого рода, коммуникативная цель распознается адресатом, однако впечатление о компетентностном уровне автора документа переносится на организацию, представителем которой он является. Считаем важным отметить общую тенденцию современной практики письменного делового общения – снижение ответственности коммуникантов за качество языкового и стилистического оформления текста.

Коммуникативными барьерами в процессе общения могут быть и социокультурные различия общающихся людей, т. е. их принадлежностью к различным нациям, этносам, классам, социальным группам, религиозным конфессиям, профессиональным сообществам, демографическим группам и т. д.

«Если взаимодействующие лица имеют сходные социальные характеристики и, следовательно, сходный социальный опыт (принадлежность одной семье, одному государству, одной расе, одному полу, одному возрасту, одной профессии и т. д.), то это значительно облегчает их взаимодействие в процессе обучения. Напротив, если взаимодействующие лица имеют разные социальные характеристики и разный социальный опыт (принадлежат разным семьям, государствам, расам, полам, возрастам, профессиям), их взаимопонимание может быть существенно осложнено» [2, с. 156].

Именно культурные различия могут оказывать серьезное влияние на толкование одного и того же сообщения, влиять на «правильность» или «неправильность» интерпретации текста.

Н.И. Формановская приводит интересный пример из своей практики. В Китае на конференции по русистике она задержалась в зале и пришла в ресторан с опозданием, когда еда с больших блюд была разобрана, но чаши с супом были полны, поэтому можно было налить себе порцию супа, что она и сделала. К ней подошла китаянка, преподавательница русского языка, и сочувственно спросила: *Вы ничего не хотите есть?* Последовал столь же недоуменный вопрос: *Почему ничего? – Но Вы же уже едите суп?* Дело в том, что по китайским обычаям, суп едят в последнюю очередь [6, с. 171].

«Культурный барьер, – подчеркивает С. Г. Тер-Минасова, – гораздо опаснее и неприятнее языкового. Он как бы сделан из абсолютно прозрачного стекла и неощутим, пока не разобьешь себе лоб об эту невидимую преграду. Опасен он еще и тем, что культурные ошибки обычно воспринимаются намного болезненнее, чем ошибки языковые, несмотря на то, что первые гораздо более извинительны: различия культур не обобщены в своды правил, как различия языков, нет ни грамматик, ни словарей культур. Однако все мы знаем из собственного опыта, с каким воодушевлением обычно встречаются ошибки в иностранных языках его носителями. Культурные же ошибки, как правило, не прощаются так легко и производят самое отрицательное впечатление» [7, с. 40].

Снизить эффективность делового общения могут и психологические барьеры. Их возникновение связано с индивидуально-психологическими особенностями общающихся людей: пол, возраст, национальность, свойства темперамента (сангвиник, холерик, меланхолик, флегматик); направленность личности на внешний (экстраверт) или внутренний (интраверт) мир; преобладающая система восприятия внешнего мира (зрительный канал – визуальный тип, слуховой канал – аудиальный тип, моторно-чувствительный канал – кинестетический тип и др.).

Эмоционально-психическое состояние личности (нервное напряжение, чрезмерная возбудимость, повышенно-радостное настроение /эйфория/, подавленное состояние, апатия, безразличие), его психические свойства (замкнутость, застенчивость, конформизм, слабоволие и др.) тоже влияют на успешность общения. Препятствуют взаимопониманию, осложняют его различного рода предубеждения, предрассудки, социальные стереотипы.

Следует иметь в виду, что коммуникативные неудачи «чаще всего не влекут полного непонимания целого дискурса / текста общения. Реактивные реплики партнера: отрицательная оценка и побуждение изменить поведение / речь, переспрос, просьба уточнить, разъяснить и т. п. – в конечном счете приводят к взаимному удовлетворению (имеем в виду кооперативное общение). Полная КН (коммуникативная неудача – авт.) ведет к прекращению контакта» [6, с. 170].

Таким образом, целесообразно различать коммуникативные барьеры, наличие которых может привести к разрушению коммуникации (нереализованности цели общения), и помехи («шумы»), снижающие коммуникативную эффективность устного и письменного сообщения, но не приводящие к коммуникативной неудаче. Необходимо подчеркнуть, что коммуникативные барьеры в сфере управления приводят к потерям как психологического, так и материального характера.

Литература

1. *Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.* Коммуникативная эффективность делового общения: Монография. – 2-е изд. – М.: РИОР:ИНФРА-М, 2016. 169 с.
2. Основы теории коммуникации: Учебник / Под ред. проф. М. А. Василика. М.: Гардарики, 2005. – 615 с.
3. *Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело, 1992. 702 с.
4. *Жеребило Т. В.* Словарь лингвистических терминов. – 5-е изд., испр. и доп. – Назрань: Пилигрим, 2010. 486 с.
5. *Мучник Б.С.* Культура письменной речи. Формирование стилистического мышления. https://vk.com/doc127976988_271649344?hash=b12feb346d3ddcb8eb&dl=85b174938f343f5a2a. Дата обращения 30.03. 2017.
6. *Формановская Н.И.* Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход: Монография. – М.: Русский язык, 2002 – 216 с.
7. *Тер-Минасова С.Г.* Язык и межкультурная коммуникация. – 3-е изд. – М.: Изд-во МГУ, 2008. 352 с.

Pavlova Ludmila Grigorievna, Candidate of Philological Sciences, Professor of the Department of foreign languages and speech communications; South-Russian Institute of Management – a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya st, Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation). E-mail: lyudyurpav@gmail.com
Kashaeva Elena Yurievna, Candidate of Philological Sciences, Assistant Professor of the Department of speech communications and publishing, Institute of Philology, journalism and cross-communication, Southem federal university(93, Universitetsky Lane, Rostov-on-Don, 344022, Russian Federation). E-mail: kashaevaeu@gmail.com

COMMUNICATIVE BARRIERS IN THE SPHERE OF MANAGEMENT

Abstract

The article is devoted to different kinds of barriers, hindering the effective communication in the sphere of management. The barriers in organizational communications are concerned. Substantial attention is paid to the language barriers so in oral as in written kinds of business communication. The necessity of taking into account social cultural differences of communicating people and also their individual peculiarities are emphasized.

Keywords: *communicative barriers, organizational communications, language barriers, communicative qualities of speech, cultural barriers, psychological barriers, communicative efficiency, written business communication, documentary text.*

УДК 316.48 DOI: 10.22394/2079-1690-2017-1-2-180-185

КОНФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ В ПОЛИКУЛЬТУРНОМ РЕГИОНЕ: ПОТЕНЦИАЛ КОНФЛИКТОГЕННОСТИ И ЕГО УЧЕТ В ПРОЦЕССЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (НА ПРИМЕРЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ)*

Сериков Антон Владимирович кандидат социологических наук, доцент, Институт социологии и регионоведения Южного федерального университета (344006, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская 160). E-mail: avserikov@sfedu.ru

Аннотация

В данной статье на основе анализа социологического исследования, проведенного в Ростовской области, рассматриваются конфессиональные процессы, происходящие в поликультурном регионе. Автором описывается потенциал конфликтогенности межконфессионального взаимодействия и предлагаются варианты его учета в процессе образовательной деятельности.

Ключевые слова: *поликультурный регион, конфессиональные процессы, межконфессиональное взаимодействие, Ростовская область.*

Исторически сложилось, что Ростовская область, как административно-территориальное образование, как субъект Российской Федерации имеет специфику поликультурного региона. В рамках совместного проживания и совместной деятельности представители различных этнических и этноконфессиональных групп вступают в отношения на межличностном уровне и реализуют коммуникационные стратегии в рамках публичного дискурса. Иными словами, Ростовская область, как поликультурный регион, испытывает влияние этнодифференциаций по культурному и религиозному маркерам, поэтому актуальным представляется определение векторности конфессиональных отношений, продуцируемых эффектов конфессионального дистанцирования, межконфессионального диалога, конфессиональной идентичности на политическую и социальную стабильность в поликультурном регионе. Исследования ситуации в Ростовской области является модальным, поскольку отражает тенденции, которые складываются в российском обществе при изменении этноконфессионального баланса, миграционных потоков, неоднозначных тенденций архаизации и модернизации в конфессиональных сообществах [1].

* Статья выполнена при поддержке Российского гуманитарного научного фонда, проект № 16-03-00545 «Институциональные практики в межэтническом и межрелигиозном взаимодействии на Юге России: междисциплинарный анализ и оценка потенциала использования в укреплении общероссийской идентичности».