

Марецкая В. А.

г. Минск,

Международный университет «МИТСО»

БАРЬЕРЫ НА ПУТИ ЭФФЕКТИВНОЙ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КОММУНИКАЦИИ

Коммуникация в современных условиях является основой жизнеобеспечения и функционирования любой организации. Специалисты в области коммуникативного менеджмента считают, что 63 % английских, 73 % американских, 85 % японских руководителей выделяют коммуникацию как главное условие достижения эффективной деятельности организации. Благодаря коммуникации осуществляется сбор, анализ и систематизация информации как внутри институциональной структуры, так и за ее пределами, обеспечивается необходимый уровень взаимодействия с внешней и внутренней средой [1, с. 7].

По мере развития общества, его социальных институтов и накопления объема информации процесс коммуникации приобретает особую значимость. На лидирующие позиции выходят структуры, которые обеспечивают оперативное функционирование коммуникативных потоков. Эффективная организация и управление коммуникативным процессом может стать важнейшим ресурсом для организационного развития.

Коммуникация – это гораздо более сложное явление, чем просто процесс получения информации. Термин «коммуникация» происходит от латинского «communicatio», обозначающего «общее» или «разделяемое всеми». По мере развития теории коммуникации как области научного знания, количество определений коммуникации как основного элемента данной науки непрерывно росло. Например, Г. Г. Почепцов под коммуникацией понимает процессы перекодировки вербальной в невербальную и невербальной в вербальную сферы; советский и российский исследователь Юрий Лотман определяет коммуникацию как перевод текста с языка моего «я» на язык твоего «ты». Определений коммуникации множество.

В настоящее время, как полагают современные исследователи, понятие «коммуникация» имеет три основные интерпретации. Во-первых, она представляется как средство связи любых объектов материального и духовного мира, т. е. как определенная структура. Во-вторых, это общение, в процессе которого люди обмениваются информацией. В-третьих, под коммуникацией подразумевают передачу и массовый обмен информацией, влияние на общество и его составные компоненты [2, с. 8].

Исследователи выделяют следующие преграды на пути эффективной организационной коммуникации.

Искажение сообщений и потеря информации. Когда информация движется по различным коммуникативным каналам, смысл сообщения может преобразовываться или искажаться. Это случается в силу различных причин.

Сообщения могут преднамеренно и непреднамеренно искажаться в межличностном общении. Непреднамеренное искажение происходит в силу затруднений в межличностных контактах, а преднамеренное искажение возникает в ситуации, когда участник процесса коммуникации не согласен с сообщением. В этом случае он модифицирует сообщение так, чтобы изменение смысла происходило в его интересах.

Движение информации может быть затруднено в силу **информационных барьеров или помех – препятствий**, мешающих оптимальному протеканию информационных процессов [3, с. 28].

К помехам относятся:

- 1) предвзятости и стереотипы;
- 2) предоставление ложной информации;
- 3) отсутствие заинтересованности в информации из-за ее неубедительности, отсутствия конкретных сведений и т. п.;
- 4) социокультурные помехи, например различия в образовании, квалификации, национальных традициях, слабое знание языка и т. д.
- 5) физические или психологические аспекты: усталость, невнимательность, слабая память, рассеянность или, наоборот, импульсивность, излишняя эмоциональность, нетерпеливость, не позволяющие сосредоточиться.

Проблемы обмена сообщениями могут возникать вследствие **искажения информации – фильтрации**. Концепция фильтрации относится к тенденции искажения или потери части сообщения по мере его движения через определенные каналы передачи информации. Например, отправитель сообщения формулирует некоторую идею, обладая 100 % информации, в процессе высказывания информации в связи с активным языковым фильтром получатель становится обладателем 80 % сообщения, первоначально задуманного отправителем. В связи с различными языковыми барьерами получателем услышано на 20 % меньше от того, что было сказано. Далее происходит восприятие информации индивидом и ее понимание в соответствии с особенностями уровня интеллекта, воображения и желаний, на данном этапе происходит использование лишь 60 % первоначального сообщения. Последний этап связан со свойствами памяти, восприятия и значимости полученной информации, на данном этапе получатель через некоторое время может располагать от 20 до 30 % информации. Таким образом, потери информации в процессе передачи сообщения могут составлять от 70 до 80 %. Некачественно организованный процесс коммуникации становится серьезным барьером на пути понимания участников обмена информацией [4, с. 277].

Информационные перегрузки. Информационные перегрузки также могут способствовать информационной дисфункции, перегрузке каналов коммуникации. Элвин Тоффлер в книге «Шок будущего» пишет: «Вполне может случиться так, что волны информации, захлестывающие восприятие, могут заметно подавить способность думать и действовать...».

Участник коммуникативного процесса вследствие большого количества информации не в силах полноценно поддерживать информационный обмен.

Неудовлетворительная организационная структура. Структура определяется как логическая взаимосвязь уровней управления и функциональных сегментов, обеспечивающая эффективное достижение целей. Если структура организации продумана недостаточно, количество возможностей планировать и добиваться реализации поставленных целей уменьшается. Чем больше в организации уровней управления, тем вероятнее становятся информационные искажения, поскольку каждый последующий уровень управления может корректировать и отфильтровывать сообщения.

К другим аспектам, которые могут вызывать проблемы в коммуникации, можно отнести отсутствие прочных горизонтальных связей, например, когда в организации придерживаются только вертикального направления передачи сообщений.

Недостаточно проработанная информационная система может снижать эффективность обмена информацией и процессы взаимодействия коммуникантов [2, с. 43].

Список цитированных источников

1. Каймакова, М. В. Коммуникации в организации : текст лекций / М. В. Каймакова. – Ульяновск : УлГТУ, 2008. – 75 с.
2. Моисеева, А. П. Коммуникационный менеджмент : учеб. пособие / А. П. Моисеева. – Томск : Изд-во ТПУ, 2007. – 104 с.
3. Исламова, Н. В. Коммуникационный менеджмент : учеб. пособие для вузов / Н. В. Исламова. – Нижневартовск : Изд-во Нижневарт. гуманит. ун-та, 2009. – 208 с.
4. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Изд-во «ДЕЛО», 1997. – 493 с.