

**Ушакова Ольга Николаевна**

преподаватель

ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский

университет» Минздрава России

г. Ярославль, Ярославская область

## **ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ БИЗНЕСА**

***Аннотация:** в статье рассматриваются основные проблемы межличностной коммуникации, приводящие к возникновению конфликтных ситуаций. На основе анализа научной литературы и метода наблюдения автор систематизирует причины коммуникативных сбоев и предлагает научно обоснованные стратегии их разрешения.*

***Ключевые слова:** межличностная коммуникация, коммуникативные барьеры, конфликтные ситуации, стратегии разрешения конфликтов, методы наблюдения.*

Всем издавна известна фраза о «великом и могучем русском языке».....В последние годы всё чаще происходит внедрение иностранных слов с целью замещения русской лексики....К примеру, такие слова, как общение, беседа, диалог, замещаются, причём во многих сферах, на такой иностранный термин, как коммуникация... Именно проблемам в коммуникации в экономической сфере хотелось бы посвятить данную статью.

На просторах интернета, в специальной литературе одним из основных вопросов остаётся момент решения наиболее распространенных проблем делового общения или коммуникации.

Общение является краеугольным камнем совместной работы, совместной жизни, а также личного и профессионального успеха.

Мы все это знаем, мы все это осознаем, и все же мы продолжаем не понимать друг друга. Большинство конфликтов и разногласий в бизнесе связаны с недопониманием, отсутствием общения.

Некоторые проблемы возникают чаще, чем другие, и встречаются в подавляющем большинстве компаний. Эти трудности создают барьеры между командами и сотрудниками, мешают наладить действительно эффективную совместную работу и приводят к потере времени и энергии для всех.

5 самых распространенных проблем с общением в бизнесе.

1. Непонимание.

То, что ясно кому-то, не обязательно ясно кому-то другому. Непонимание часто возникает из-за неправильного или неполного знания своей аудитории и ожиданий, или из-за неправильного выбора слов или метода общения. Несмотря на все свои попытки и усилия, обоим собеседникам просто не удастся говорить на одном языке, и в конечном итоге они раздражаются или подводят друг друга.

2. Отсутствие ясности.

Отсутствие ясности или прозрачности в сообщаемой информации приводит к искажению, искажению информации и имеет все шансы привести к неправильному пониманию исходного сообщения. Неправильное понимание, которое внезапно приводит к неправильному применению инструкции, поскольку она слишком расплывчата или слишком двусмысленна. Таким образом, отсутствие ясности может привести к тому, что получатели сообщения поймут противоположное тому, что имел в виду сообщавший. Эта проблема общения обычно порождает конфликты и ухудшает настроение на работе.

3. Объем информации (слишком много или недостаточно).

Еще одна распространенная проблема в бизнесе – это дозировка сообщаемой информации. Необходимо соблюдать золотую середину, и в большинстве случаев либо учебный план заикливается на « недостаточном количестве информации », что может вызвать вопросы, либо он заикливается на « слишком большом количестве информации сразу », что перегружает получателей, которые сохраняют только часть информации или те, кто даже не будет пытаться разобраться в массе информации.

4. Время общения (слишком раннее или слишком позднее. Если информация будет предоставлена слишком рано, это означает риск того, что в День «Д» она окажется забытой. Если об этом сообщается слишком поздно, отсутствие связи уже может вызвать чрезмерную реакцию.

#### 5. Субъективные критерии.

Пятая по распространенности проблема общения в бизнесе – это отсутствие общих критериев и стандартов. Без общей коммуникативной политики каждый человек, каждая команда выбирает свои собственные стандарты и способы общения, вступая в конфликт с поведением других, и в этом случае мы видим, как между командами возводятся гигантские стены, и как отдельные люди вступают в противоречие друг с другом, провоцируя и создавая создавая конфликт, которого можно было бы избежать. Возникают противоречивые, спорные ситуации, которые кто-то «спускает на тормоза», а наиболее эффективные менеджеры пытаются решить.

Выделяют следующие пути решения наиболее распространенных проблем с общением в бизнесе?

Существует множество возможностей улучшить деловое общение, и перечислять их все было бы слишком долго, дабы не утонуть в информации (пункт №3, объем информации...). Определенные возможности также присущи корпоративной или командной культуре, и то, что работает для одной компании, может не сработать для другой.

Однако одно можно сказать наверняка : проблемы с деловым общением можно преодолеть.

#### 1. Использовать один и тот же метод общения.

Компания должна определить коммуникационную политику и указать, каким образом лучше передавать какой тип информации. Инструментов несколько: интернет сети, почта, информационный бюллетень, внутренний журнал, обмен мгновенными сообщениями, Slack, семинар, видео и т. д.

#### 2. Передавать нужную информацию в нужное время.

На мой взгляд, лучший способ донести нужную информацию в нужное время до нужного собеседника-это опираться на методы управления проектами и разработать план коммуникации для передачи стратегической информации.

Если речь идет об общении по конкретной задаче, в этом случае необходимо убедиться, что вы действительно передали всю необходимую информацию, чтобы ваш собеседник мог выполнить задачу в данный момент.

3. Практиковать активное слушание. К большому сожалению в современном мире проблема многих людей вне зависимости от возраста, пола, рода деятельности и дохода заключается в неумении и неспособности слушать и слышать.

Практика активного слушания помогает создать атмосферу доверия и способствует внутреннему обмену мнениями. Если вам задают вопросы после вашего общения, возможно, вы были недостаточно ясны. Запишите, о чем просит ваш собеседник, и внесите необходимые уточнения.

4. Создать письменного следа, когда это необходимо.

Иногда отправка важной информации на бумаге помогает сохранить эту информацию в головах сотрудников. Например, практика отправки письменного отчета, включающего план действий, в конце собрания является хорошей практикой, которую следует принять в срочном порядке.

5. Тщательно подбирать слова.

Выбор слов важен : это то, что придаст оттенок нашим словам, это то, благодаря чему нас поймут или нет. Следует избегать пассивной формы, которая имеет тенденцию сбивать с толку, и, прежде всего, говорить либо да, либо нет, а не говорить «возможно, я не слишком уверен, мы собираемся это изучить, может быть, это да, может быть, это нет», что оставляет всех в ожидании.

6. Убедиться, что информация понятна собеседнику.

При делегировании задания или передаче информации собеседнику достаточно потратить несколько дополнительных секунд, чтобы убедиться, что все ясно и у собеседника нет вопросов, чтобы впоследствии избежать недоразумений и конфликтов.

## 7. Сохраняйте лаконичность.

Конечно, лучшей коммуникацией по-прежнему остается краткая и эффективная коммуникация, которая не оставляет места для интерпретации.

В заключение хотелось бы сделать акцент на то, что лично в моём понимании данного вопроса, с учётом анализа разного рода источников, раскрывающих данный вопрос, коммуникация- процесс, конечно, трудоёмкий, но...ядро- это человек....его личностные, интеллектуальные, психологические качества, которые и способствуют, или грамотному плодотворному ведению коммуникации или, наоборот, её неудачному исходу, и как следствие, появлению ряда проблем или нюансов, требующих грамотного разрешения.

### *Список литературы*

1. Иванов А. Аутентичная коммуникация: практика честного и бережного общения / А. Иванов, С. Шедина. – Альпина Паблишер, 2003.