

УДК 316.44:659.3**Пьянова Н.В., Усачев И.А.****СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ**

Пьянова Наталья Викторовна, кандидат экономических наук, доцент; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева»; РФ, 302026, г. Орёл, ул. Комсомольская, д. 95; e-mail: rus.bagira@mail.ru

Усачев Игорь Александрович; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева»; РФ, 302026, г. Орёл, ул. Комсомольская, д. 95; e-mail: rus.bagira@mail.ru

Коммуникации занимают важнейшее место в жизни организации и оказывают серьезное влияние на поведение индивидов и групп. Эффективный обмен информацией необходим на всех этапах деятельности и во всех подразделениях предприятий, фирм для достижения намеченных целей. Коммуникационный процесс сложен. Он состоит из ряда этапов, которые взаимосвязаны между собой и взаимозависимы. Каждый из этапов необходим для того, чтобы мысли и идеи одного индивида стали понятны другому и восприняты им как руководство к действию. В данном контексте коммуникации – контакт, связь с целью обмена идеями, мнениями и информацией в устном или письменном виде посредством символов или действий. Передаваемая информация должна быть значима для участников коммуникации. Цель коммуникации — добиться от принимающей стороны точного понимания отправленного сообщения.

Ключевые слова: коммуникация, человек, средства, люди, собеседник, контакт, препятствие, барьер.

Ryanova N.V., Usachev I.A.**PERFECTION OF COMMUNICATION PROCESS**

Ryanova Natalya Viktorovna, candidate of economic sciences, associated professor; Orel State University named after I.S. Turgenev; 95 Komsomolskaya Street, Orel 302026, Russian Federation; e-mail: rus.bagira@mail.ru

Usachev Igor Alexandrovich; Orel State University named after I.S. Turgenev; 95 Komsomolskaya Street, Orel 302026, Russian Federation; e-mail: rus.bagira@mail.ru

Communication plays an important role in the life of the organisation and influences the behaviour of individuals and groups greatly. Effective information interchange is necessary at all stages of activity and in all divisions of the enterprises and firms to achieve the planned purposes. Communication process is very complex. It consists of a number of stages which are interconnected and interdependent. Each stage is necessary for the thoughts and ideas of one individual to become clear to another and be estimated as a guide to action. In this sense communication is a contact, a link in order to exchange ideas, opinions and information in oral or written form by means of symbols or actions. The transferred information should be significant for the participants of communication. The purpose of communication is to achieve exact understanding of the sent message from the receiving party.

Keywords: communication, person, means, people, interlocutor, contact, obstacle, barrier.

Каждый день мы встречаемся и общаемся с огромным количеством людей, будь то родители, коллеги, друзья, знакомые и просто люди на улице, у которых мы можем спросить «Который час?». Однако никто из нас не задумывался над тем, с какого момента нашей долгой и насыщенной жизни мы начинаем контактировать с людьми.

Традиционно первыми объектами коммуникации являются родители, ведь это самые близкие люди, которые нас окружают с рождения, а дальше – детский сад, школа, институт и так до бесконечности. Существует множество способов контактировать с людьми в любой ситуации.

Наша планета населена огромным количеством людей, людей, с которыми в любой момент можно начать общение, практически абсолютно со всеми – было бы желание! В век информационных технологий написать человеку из любого уголка земного шара не составит труда, достаточно лишь иметь доступ в интернет и базовые умения завязать диалог, а для этого обычно хватает пары сообщений.

Для всех участников коммуникации это разные подходы, а формируются они в той обстановке, когда нам наиболее комфортно.

Взглянем хотя бы на детскую площадку, где резвится наше будущее поколение. Дети способны без задней мысли заговорить абсолютно с кем угодно, будь то сверстник на качелях или рядом идущая девушка. Именно в детстве закладываются первые навыки коммуникации, ведь о чем можно думать, когда мы еще не узнали всей сути жизни, рядом полно игрушек и нет опасностей?

Первые сложности начинаются уже в подростковом возрасте: юношеский максимализм, «непонимание» со стороны родителей и вообще весь мир против тебя. Подростки напоминают пороховую бочку, и поджечь фитиль, ведущей к ней, порой проще простого. Отсюда и начинается деление на интровертов и экстравертов. Не любишь шумные компании и предпочитаешь чтение романа Гюго компьютерным играм, а в выборе одежды предпочитаешь блеклые и незаметные цвета – узнали себя? Поздравляю, вы интроверт – самоуглубленная личность, сосредоточенная на собственном внутреннем мире. А если вы не можете без своих друзей и шумных компаний, то вы экстраверт, который любит быть там, где всегда и везде происходит что-то интересное и активное.

Конечно, оба этих психотипа имеют как плюсы, так и минусы, но все же всем им приходится контактировать с людьми. И вот тут уже начинаются сложности, ведь не всех подростков можно объединить в одну большую компанию и определить, как именно они знакомятся и общаются. Многие люди в молодости имеют склонности к вредным привычкам, посредством которых находят себе подобных. Нельзя поощрять такое, но все же это вид коммуникации. Они словно сбиваются в стайки, чтобы быть увереннее и чувствовать, что их никто не тронет. Но с другой стороны, кому нужен подросток с сигаретой? Проходит время, а привычки остаются, поэтому это, безусловно, метод контактирования с людьми, но все же другие методы могут быть куда интереснее и безопаснее.

Секции, кружки по интересам или хотя бы чат по какой-нибудь игре? Пожалуйста! Главное, чтобы вред не приносило, общайтесь сколько хотите.

Сейчас большинство молодых людей заводит себе именно интернет-друзей, что очень удобно. Посудите сами: человек, с которым вы общаетесь, не будет вас воспринимать с точки зрения визуализации, для него главное общение с вами, а не то, какого цвета у вас глаза или какой у вас свитер в школе. Для таких людей важно ваше с ним общение и в большинстве случаев только оно, ведь 70% интернет-друзей в будущем встречаются лично и становятся уже настоящими друзьями вне интернета. Именно общие темы позволяют найти себе огромное множество знакомых в социальных сетях, а потом с некоторыми из них начать общаться намного теснее. Любите красивые фото, животных и игру на гитаре? Пожалуйста! Форумы и группы в социальных сетях помогут вам найти единомышленников.

Найти себе интернет-друга не составляет труда, ведь ничего не мешает встретиться в реальности спустя определенное время, а если общение не задастся, то ничего страшного в этом нет, вас будут ждать сотни и тысячи коммуникабельных людей.

С возрастом мы порой становимся более жесткими, грубыми и просто более недоверчивыми к другим людям, но почему же так бывает? В большинстве случаев – болезненный опыт в подростковом возрасте. Не задались отношения со второй половиной, друзья оказа-

лись не такими уж и друзьями, а родители, казалось, слишком уж сильно вас не понимали? Все это во времена обучения в вузе кажется таким глупым и даже вызывает улыбку на вашем лице, но именно эти моменты казались тогда вам и вашей еще не сформировавшейся личности фатальными. Но это не значит, что контактировать с людьми стало сложнее. Процесс коммуникации будет всегда сложным и легким одновременно. Но как такое может быть? Все связано с нашей неуверенностью или неопытностью. «Лучше сделать и пожалеть, чем не сделать и пожалеть дважды» – именно так звучит народная мудрость, которая целиком и полностью отражает излишний страх при знакомстве или контакте с новым человеком.

Молодой парень побоялся познакомиться с девушкой, которая одна ходит по институту, а через неделю она улыбается и разговаривает с другим, стоя около аудитории. Начальник отдела не контактировал с новым директором, а через месяц на его место ставят общительного паренька из его отдела. И таких примеров тысячи. Коммуникабельность отличная черта любого человека, и даже если вы боитесь начать разговор с первым встречным, тогда ответьте такому же прохожему, который спросил: «Как дела?», улыбнитесь на смех ребенка из коляски, который увидел вас. Таким образом, ничего сложного в этом нет, главное – быть самим собой и не бояться показать свои эмоции.

На протяжении всей жизни мы используем различные методы коммуникации друг с другом. К ним относятся: разговор «лицом к лицу», обсуждение чего-либо в небольшой группе, публичное выступление перед большой аудиторией, разговор по телефону, письмо или личное сообщение. Также наряду с этими общими методами коммуникации есть еще и узконаправленные, такие как новости в СМИ, реклама в СМИ, наружная реклама (билборд или что-либо подобное, реклама почтовой рассылки).

В современных условиях используются инновационные технологии и методики, направленные на развитие человека как субъекта познания, общения, оценки, деятельности, собственной жизни, который способен мыслить и творить, любить и сопереживать, развивать себя по законам красоты и добра.

В большинстве случаев наиболее эффективным методом коммуникации является метод «лицом к лицу». Он является самым продуктивным по ряду причин. Первая заключается в том, что мы видим эмоции, мимику, жесты и звучание голоса собеседника. Исходя из этих данных, мы можем сказать, что человек рад нам, волнуется или просто нам лжет. Соответственно, при других методах коммуникации человек может замаскировать свои эмоции, или мы их просто не увидим за обычным текстом, а кто знает, может, человек по ту сторону нам как минимум не доверяет, а как максимум нас боится, и ему приходится контролировать и прятать все свои эмоции за написанным текстом.

Именно поэтому на большинство собеседований и переговоров обе стороны берут с собой квалифицированного психолога или эксперта, который с легкостью раскроет даже самые поддельные и сложные эмоции. В большинстве случаев от этого можно отказаться, ведь с эмоциями мы встречаемся каждый день и с легкостью определим, когда человек говорит нам неправду, но в деловых переговорах или на собеседовании иногда просто необходим профессионал, который поможет не сделать ошибку и «прочитать» вашего собеседника.

В обыденной жизни все намного проще. Люди, которые постоянно находятся в обществе, могут не искать подвох в каждой улыбке или взгляде, им достаточно лишь понять, как настроен к нему другой человек.

Подводя итог, можно сказать, что всё общение на протяжении нашей жизни завязано вокруг других людей. С самого раннего детства нас учат контактировать родители, детский сад. Позднее навыки и умения коммуницировать с другими людьми все больше и больше преобладают в этом деле. Конечно, в общении нередко возникают психологические препятствия, именуемые коммуникативными барьерами. Они могут быть вызваны различными причинами, и поэтому устраняются совершенно по-разному, что зависит от того, какой это барьер: психологический или социальный. Как показывает практика, начать в первый раз общение не так страшно, как кажется. В конце концов, в общении полно плюсов даже для

таких людей, как интроверты. Среди положительных черт, которых, конечно, больше чем минусов, можно отметить возможность вовремя получать нужную информацию, которая прямо или косвенно связана с человеком. Таким образом, мы можем более обдуманно принять решение путем присутствия третьей стороны. Для людей, которые априори боятся завязать с кем-либо диалог, можно, а иногда и нужно использовать дорогостоящие, но действенные методы повышения коммуникабельности (личный психолог и т.д.).

Работающие в фирмах и компаниях должны периодически проходить психологический тренинг в первую очередь для того, чтобы им было легко, чтобы они могли найти себя в коллективе, стать самостоятельными, творческими и уверенными в себе, а значит, лучше работать.

Список источников:

1. Богданова С.В. Использование средств информатизации и коммуникации для совершенствования процесса обучения // Ученые записки ИИО РАО. – 2005. – №16. – С. 28-33.
2. Гавур А.В., Кузьмичева А.А. Совершенствование процесса внутренних коммуникаций в государственном учреждении // Academy. – 2017. – №5 (20). – С. 115-118.
3. Дугарева Е.А. Стратегия по подготовке студентов к письменной научной коммуникации // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2013. – №10-2. – С. 165-167.
4. Иваненко Л.В., Когдин А.А. Совершенствование процесса внутренних коммуникаций в управлении персоналом организации на примере департамента ЖКХ // Основы экономики, управления и права. – 2014. – №1 (13). – С. 78-83.
5. Кокаева Х.В. Коммуникативные функции монолога // Мир образования – образование в мире. – 2016. – №3 (63). – С. 267-273.
6. Коммуникационный процесс, понятие, основные элементы, этапы, их характеристика [Электронный ресурс]. – URL: <https://zachnik.com/spravochnik/menedzhment/kommunikatsionnyj-protsess-ponjatie-osnovnye-elementy/>.
7. Кузин Д.С. Совершенствование коммуникационных процессов в системе социальной ответственности бизнеса // Границы возможного в рекламном и PR-креативе: сборник научных трудов Всероссийской (национальной) научно-практической конференции (Орел, 23 октября 2018 г.) / под общ. ред. Е.В. Симоновой – Орел: ОрелГУЭТ, 2019. – С. 48-54.
8. Куприянов С.В., Дорохова В.А. Основные направления совершенствования процесса коммуникаций в организациях // Белгородский экономический вестник. – 2019. – №2 (94). – С. 79-84.
9. Курманкулова Н.Ж., Карбетова Ш.Р., Дарибаева А.К. Коммуникации в системе менеджмента как основа процесса принятия управленческих решений // Вестник университета Туран. – 2019. – №2 (82). – С. 39-45.
10. Основные элементы коммуникативного процесса [Электронный ресурс]. – URL: <https://poisk-ru.ru/s14013t11.html>
11. Плакса Ю.В. Современные методы коммуникации в организациях // Экономика и предпринимательство. – 2017. – №12-2 (89). – С. 1199-1203.
12. Селезнева В.А. Особенности формирования эффективных коммуникаций в студенческой среде // Правовое и экономическое поведение личности: психологический аспект: Материалы Всероссийского научного студенческого круглого стола. – Реутов: ООО «СВИВТ», 2016. – С. 101-104.
13. Соян А.Ч., Санчай М.К.С., Маркова Г.И. Проблема общения в современном мире Новая наука: Стратегии и векторы развития. – 2016. – №1-1 (58). – С. 172-174.