

Литература

1. Белкина Е. С., Шурупова М. В. Важность ассурасу и fluency в обучении английскому языку // На пересечении языков и культур. Актуальные вопросы гуманитарного знания: науч.-метод. журнал. Киров, 2020. № 2(17). С. 107–111.
2. Гац И. Ю. Методика преподавания русского языка в задачах и упражнениях. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2018. 260 с.
3. Кумекина Т. В. Использование инновационных технологий в обучении русскому языку // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2011. № 11. С. 155–156.
4. Полякова В. Г. Инновационные технологии на уроках русского языка и литературы [Электронный ресурс]. URL: http://school4-torez.ucoz.ru/01/innovacionnye_tekhnologii_na_urokakh_russkogo_i_li.pdf (дата обращения: 22.02.2021).

УДК 159.9

*И. И. Василевская, М. А. Тарасик (Минск, Белоруссия)
Белорусский государственный экономический университет*

Эффективная коммуникация как способ развития рабочих групп в современном вузе

В статье рассматривается вопрос о развитии эффективной коммуникации в современном вузе, раскрывается понятие социальной коммуникации. Также описываются результаты исследования, посвященного коммуникативным барьерам и способам их преодоления.

Ключевые слова: коммуникация, рабочая группа, команда, коммуникативный барьер

В настоящее время высшие учебные заведения, как и любая другая современная организация, функционируют в условиях глобализации, активного экономического развития и растущей конкуренции. В данной ситуации конкурентоспособность организаций определяется знанием и научными идеями, которые разрабатываются совместными командными усилиями специалистов. В этой связи в вузе возрастает необходимость формирования многофункциональной рабочей группы/команды единомышленников, которые способны эффективно и быстро решать комплексные проблемы и выполнять сложные задачи.

Процесс развития групп и формирования команд зависит от ряда факторов, которые могут способствовать или препятствовать данным процессам. Одним из важнейших условий их эффективного функционирования является качество коммуникативного взаимодействия и уровень коммуникативной компетентности участников группы.

В этой связи обратимся к понятию социальной коммуникации. Современная психология предлагает следующее определение: социальная коммуникация – это непосредственное взаимодействие небольшого числа коммуникаторов, которые имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь [1, с. 48].

Социальная коммуникация включает в себя все многообразие социальных контактов, которые человек осуществляет в течение всей жизни. В свою очередь социальные контакты удовлетворяют специфические социогенные потребности человека: потребность в безопасности, потребность в принадлежности, потребность в успехе и достижении. Важными характеристиками социальной коммуникации являются не только межличностное взаимодействие или обмен информацией, но и взаимовлияние, включенное в систему общественных связей.

В межличностном взаимодействии на первый план выходят такие аспекты, как степень личностной вовлеченности и способы организации социального поведения. На основании данных аспектов условно выделяют три уровня межличностного взаимодействия: социально-ролевой, деловой и интимно-личностный [2, с. 91].

Социально-ролевой уровень предусматривает реализацию норм и требований, принятых в данной социальной среде и ее социальных институтах. Деловой уровень предполагает реализацию межличностных взаимодействий в интересах эффективности совместной деятельности. Интимно-личностный уровень предполагает достижение психологической близости, эмпатии, понимания и принятия другого [2, с. 95]. Следует отметить, что эффективное функционирование групп/команд предусматривает участие всех трех уровней межличностных взаимодействий.

Современная теория коммуникации предлагает ряд классификаций и типологий социальных коммуникаций. В рамках исследования вопроса развития групп/команд обратимся к классификации, основанной на принципе полученного результата. Итак, по полученному результату социальные коммуникации разделяются на конструктивные и деструктивные [4, с. 198].

Конструктивные или позитивные коммуникации осуществляются на основе партнерского равенства, значимости личности другого, понимания состояния другого, уважения к личности и интереса к проблемам партнера. Следовательно, мы можем рассматривать конструктивную коммуникацию как фактор, способствующий развитию рабочих групп/команд.

В процессе деструктивных коммуникаций наблюдается дискриминация партнера, пренебрежение его проблемами, ущемление прав партнера, принижение его достоинства, агрессивные выпады, использование манипулятивных техник, что является нарушением этических норм и норм речевого этикета.

Данный вид коммуникации представляет серьезное препятствие для развития группы и формирования команды. Для решения этой проблемы необходимо учитывать причины, способствующие возникновению трудностей в социальных контактах.

Далее перейдем к обзору причин коммуникативных трудностей. В данном вопросе мы опираемся на исследования таких отечественных психологов, как С. В. Ковалев, В. А. Лабунская, Г. М. Андреева, Л. Н. Молчанова. Данные исследователи выделяют три группы факторов, дестабилизирующих коммуникативный процесс: факторы окружающей среды, факторы общественной среды, индивидуально-личностные факторы (личностные качества и собственно коммуникативные свойства личности) [4, с. 150].

Факторы окружающей среды предполагают возможные причины трудностей в общении, возникающие вследствие объективных изменений природной среды, а также неоднозначное влияние на партнеров процесса коммуникации, к примеру, наличие экстремальных условий или временного дефицита.

Одним из важнейших факторов внешней среды являются поведенческие паттерны: интенсивность общения; частота и характер употребления технических средств; неадекватное ситуации поведение партнера, его эмоциональное самочувствие. Также к внешним факторам относят наличие посторонних шумов (громкой музыки), несоответствующее случаю оформление помещения, плохую освещенность, температурный режим, неудачное пространственное расположение, неудачное цветовое решение пространства общения. Любопытно, что гигиенические навыки участников коммуникации могут деструктивно влиять на социальные коммуникации. К примеру, запахи могут определять возникновение чувства эмпатии и принятия другого или, наоборот, отвержения, неприятия. Главный акцент здесь ставится на характер использования навыков личной гигиены, то есть чрезмерное использование косметических средств и парфюмов может вызвать аллергические реакции у других участников межличностного процесса взаимодействия, что негативно сказывается на процессе коммуникации [2]; [3].

Феномены общественной среды отражают принятые социокультурные нормы, обязательные для всех членов данной культуры. Такие нормы призваны регулировать социальную коммуникацию. Итак, к факторам общественной среды относят: тотальный общественный контроль и перенаселенность; полоролевые, кросскультурные и национальные стереотипы, табу и ритуалы; влияние средств массовой информации и компьютеризация; разрушение традиционных норм и правил общения, преобладание виртуальных коммуникаций; ограниченность психологических ресурсов человека и средств общения [4, с. 101].

Эффективность социальной коммуникации во многом зависит не только от внешних факторов, но и от индивидуально-личностных, что определяется

наличием у коммуникаторов соответствующих умений. Среди них можно выделить уместное использование коммуникативных техник, к которым относятся владение темпом речи и интонацией, умение импровизировать, искренность самоподачи, умение соотносить «кодекс вежливости» (не затрудняй других, избегай возражений, высказывай благожелательность, соблюдай интересы другого и т.д.) с «кодексом кооперативности» (выражайся ясно, не отклоняйся от темы, не говори неправды и умей взять на себя инициативу и др.) [4, с. 103]. При этом выделяют целый ряд личностных качеств людей, которые вызывают состояние психологического дискомфорта в общении, а значит, негативно влияют на коммуникацию в целом. Так, эффективному коммуникативному контакту препятствуют следующие личностные свойства: высокомерие, властность, скованность, пассивность, агрессивность или чрезмерное дружелюбие, чрезмерная сензитивность, бестактность, эгоцентризм, невоспитанность, язвительность, бесцеремонность. Трудности для коммуникаций представляют также статусные различия, разница в темпераментах, вкусах, взглядах, мировоззрениях [2]; [4].

Однако следует отметить, что трудности для межличностной коммуникации представляют не только негативные личностные качества, но и недостаточно развитые коммуникативные умения. В первую очередь здесь называют неумение слушать и неумение эмоционально настраиваться на общение, скованность, манипулятивные способы общения, комплекс превосходства, подавляющие и избегающие модели контакта [2, с. 197].

Ввиду того, что мы рассматриваем эффективность коммуникации и факторы, влияющие на развитие рабочих групп в современном вузе, важно учитывать виды коммуникативных барьеров, характерных для делового общения: барьер некомпетентности (некомпетентность партнеров); этический барьер (несовместимые нравственные позиции); барьер стилей общения (наличие у каждого партнера своего стиля общения); барьер отрицательных эмоций (общение с расстроенным человеком); состояние здоровья человека, физическое или духовное; психологическая защита делового партнера; барьер установки (наличие у партнера негативной установки); барьер двойника (восприятие партнера через призму собственного опыта); семантический барьер (использование непонятной лексики); логический барьер (неумение выражать свои мысли); фонетический барьер (плохая техника речи); неумение слушать; барьер модальностей (передача информации партнеру в не понятной ему форме/модальности); барьер характера (наличие личностных качеств, препятствующих процессу коммуникации); невежливость (проявления невоспитанности) [2]; [4].

В рамках исследования эффективности коммуникации в вузе, в частности в рабочей группе преподавателей, был проведен опрос среди профессорско-

преподавательского состава (далее – ППС) кафедры с целью выявления наиболее релевантных типов коммуникативных барьеров.

В результате наблюдения и опроса было выявлено, что участники рабочей группы (ППС кафедры) чаще всего сталкиваются с барьерами, связанными с особенностью межличностных отношений, с эмоциональной сферой, со случаями искажения информации. При этом данные барьеры в различной степени влияют на процесс коммуникации преподавателей. Зачастую это связано с такими параметрами как интенсивность коммуникативного взаимодействия, специфика организации трудовой деятельности, а также личностные качества коммуникаторов.

Кроме того, опираясь на полученные данные, можно утверждать, что интенсивные и регулярные коммуникативные контакты порождают существенные коммуникативные проблемы, и не всегда членам группы удается успешно преодолевать их. Часто коммуникативные барьеры в группе воспринимаются довольно остро, что выявляет недостаточное владение навыками решения сложных коммуникативных задач, что является серьезным препятствием на пути успешного решения возникающих вопросов.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что коммуникативная компетентность является необходимым компонентом деятельности профессионалов любого профиля. В современном вузе необходимо развивать у сотрудников навыки преодоления коммуникативных барьеров и решения сложных коммуникативных задач. Возможным решением здесь могла бы стать организация семинаров или тренингов, направленных на отработку соответствующих коммуникативных навыков и умений, которые будут способствовать эффективной коммуникации среди ППС и значительно повысят эффективность деятельности современного вуза в условиях динамично изменяющейся конкурентной среды.

Литература

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2006. 140 с.
2. Болотова А. К., Жуков Ю. М. Психология коммуникаций. М.: Высш. шк. экономики, 2015. 496 с.
3. Жуков Б. М., Басенко В. П., Романов А. А. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений: учеб. пособие. М.: Академия естествознания, 2009. 398 с.
4. Скаженик Е. Н. Деловое общение. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. 180 с.