

Самигуллина Л.З., канд.филол.наук¹
sliliyaz@mail.ru

Степанова Р.Р.²

¹ФГБОУ ВО «Уфимский государственный нефтяной
технический университет» в г. Октябрьском,
кафедра гуманитарных и социально-экономических наук,
Октябрьский, Россия

²ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный
университет»,
Институт филологии и межкультурных коммуникаций
имени Л. Толстого
Казань, Россия

DOI: 10.24153/2079-5912-2018-9-2-58-62

ОСНОВНЫЕ БАРЬЕРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В НЕФТЕГАЗОВОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ

Аннотация: В статье рассматриваются барьеры в профессиональном общении нефтяников как факторы, служащие причиной конфликтных ситуаций или им способствующие. Трудности профессиональной коммуникации, возникающие в общении сотрудников нефтегазовой отрасли ввиду специфики их трудовой деятельности, национально-культурных особенностей, языковых различий, уровня образования, профессиональной подготовки и опыта нередко являются причиной возникновения недопонимания и конфликтных ситуаций, наносят существенный ущерб производственному взаимодействию и отрицательно сказываются на осуществлении трудовой деятельности.

Ключевые слова: коммуникация; коммуникативный барьер; профессиональное общение; профессиональное взаимодействие.

Коммуникация является ключевым фактором успеха деятельности любого предприятия. Процесс организации эффективного общения в целях осуществления совместной профессиональной деятельности зачастую осложняется определенными препятствиями, в число которых нередко попадают барьеры в общении сотрудников.

В условиях производственной деятельности не исключено возникновение совершенно специфических коммуникативных барьеров, не связанных с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования, а имеющих социальный или психологический характер. Сложности профессионального общения зачастую наносят ущерб производственной деятельности сотрудников, тем самым осложняя их трудовую деятельность, а в условиях вахтового характера работы – и социально-бытовое взаимодействие.

Высокие требования, предъявляемые современным обществом к профессиональной подготовке специалистов и к высшему образованию в целом и необходимость им соответствовать, обуславливают актуальность проведенного исследования.

Целью данной работы является выявление основных барьеров профессионального общения сотрудников нефтегазовой отрасли для последующей выработки методологии обучения студентов нефтегазовых специальностей возможностям по их устранению.

Проблема сложностей, или «барьеров» общения является объектом специальных исследований в работах (А.А. Бодалёва, И.А. Зимней, Я.А. Лупьян, Н.А. Морозовой, Б.Д. Парыгина, В.В. Рыжова, Е.Б. Цукановой и др.) Изучению проблем управления коммуникациями на производстве посвящены труды Н.О. Шпак, Н.А. Морозовой, И.Е. Никулиной. Проблема разработки механизма управления коммуникациями исследована в работах Е.С. Суровцевой, А.О. Босак.

Профессиональное общение обладает рядом специфических признаков, а именно: строгой целенаправленностью; нормативной регламентацией; функционально-ролевой закреплённостью, обусловленной необходимостью соблюдения этикета и процедур; позиционным оформлением, иерархичностью, соблюдением правил субординации в отношениях между начальником и подчиненным; соблюдением определенных форм и стилей общения; атрибутивностью (проходит в специально отведённых помещениях с соответствующим оформлением, оборудованием и обстановкой, создающей оптимальную с точки зрения психологии обстановку для решения производственных вопросов).

В социальной психологии психологические барьеры принято рассматривать с точки зрения общения и включения личности в социальные группы: коммуникативный барьер образуется, если личность не может освоить образцы профессионального и неформального общения, принятого в производственном коллективе. Психологические барьеры межличностного общения могут быть осознанными и неосознанными, т.е. трудностями, возникающими при психологическом контакте сотрудников [10, с. 99];

Подобного рода барьеры могут возникать из-за отсутствия понимания ситуации общения, вызванного не просто языковыми различиями, но и проблемами более глубокого плана, существующими между партнерами, например социальными, политическими, религиозными, профессиональными различиями, в результате которых возникает не только разнообразные интерпретации одних и тех же понятий, но и различное мировосприятие в целом. Помимо индивидуально-психологической составляющей, связанной с определенными особенностями субъекта общения, барьеры общения имеют и вторую – межкультурную составляющую, связанную с особенностями коммуникативно-языковой среды.

Приведём примеры некоторых из наиболее часто возникающих барьеров в общении в организации:

– Перцептивные барьеры: одной из самых распространенных проблем, с которой сталкиваются сотрудники, является расхождение во мнениях между членами профессиональной команды. Разнообразные представления каждого индивида влекут за собой препятствия для эффективной коммуникации.

– Эмоциональные барьеры: еще один серьёзным коммуникативным барьером являются страх и недоверие, которые лежат в основе эмоциональных барьеров и препятствуют эффективному общению с коллегами.

– Языковые барьеры: язык, посредством которого сотрудники хотели бы выразить свою точку зрения на производственную проблему, может время от времени являться

барьером в коммуникации. В современных условиях глобализации и интернационализации промышленного производства наибольшим комплиментом, который работник мог бы сделать другому сотруднику – поговорить и эффективно общаться с ним на его родном языке.

– Культурные барьеры могут возникать в случаях принадлежности сотрудников к разным религиям, государствам или культурам.

– Физические барьеры: исследования показывают, что одним из ключевых факторов в создании сильных и интегрированных команд является близость. Большинство офисных помещений имеют закрытые кабинеты или кабинки для руководящего состава, находящегося на более высоких уровнях организационной структуры или рабочие зоны, расположенные на значительном удалении друг от друга, мешающие эффективному взаимодействию членов команды. Жизнь в вахтовых поселках, вдали от родных, в общежитиях, в условиях отсутствия персонального пространства, требует от человека определенной социальной гибкости, владения навыками саморегуляции своего состояния, умения адаптироваться к коллективу, принимать его нормы и ценностные ориентации [7; с. 3].

В качестве методических средств, обеспечивающих эффективную работу по снятию коммуникативных барьеров в процессе обучения в техническом университете, применяются педагогические технологии проблемного, задачного и диалогового обучения, игровые технологии, технология организации проектной и научно-исследовательской деятельности студентов, а также организация непосредственного общения студентов с сотрудниками производственных предприятий [8; с. 14].

Обучающая технология деловой игры способствует формированию у её участников определенной системы умений и навыков, необходимых для будущей профессиональной деятельности, проявлению творческих и актёрских способностей, порождает ощущение собственной значимости, эрудированности.

По мнению исследователей, неразвитые своевременно коммуникативные навыки сказываются на последующих этапах жизни и трудовой деятельности личности, приводят к неспособности сотрудника гибко сочетать свою активность с активностью партнёров. Следовательно, без овладения коммуникативными умениями никакая деятельность, а тем более профессиональная, не может быть эффективной [1].

Для устранения эффекта «испорченного телефона» на производстве студенты обучаются техникам активного слушания, включающим в себя следующие задачи: 1) умение разговорить собеседника, путём задавания ему открытых вопросов, требующих подробного неодно-

значного ответа; 2) умение услышать и понять, которое можно развить с использованием техник повторения, перефразирования, интерпретации, краткой передачи сути высказывания партнера, высказывании предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра по коммуникации.

На уровне саморегуляции студентам рекомендуется принимать партнера таким, какой он есть, стараться быть эмоционально устойчивым и терпимым, сосредотачивать свое внимание только на собеседнике.

На уровне невербального общения предлагается использовать позу, максимально обращенную к партнеру, выражать свою поддержку взглядом, кивками головы, жестами, интонацией, выдерживать паузы. Отдельное внимание следует уделять тактикам общения с агрессивными клиентами и конфликтными личностями, умениям конструктивного разрешения конфликтов.

Многочисленные исследования оправдывают присутствие в профессиональной речи профессионализмов и профессионального жаргона, являющихся неотъемлемой частью производственной коммуникации, главным образом, в устном профессиональном дискурсе, придавая ему большую эмоциональность и подчёркивая специфические психологические, социальные и культурные особенности обозначаемого ими понятия, которые не получили своего отражения в его официальном наименовании (термине). Установлено, что употребление жаргонизмов позволяет сотруднику ощутить себя частью профессионального сообщества, упрощает взаимодействие на неформальном уровне [12, с. 173].

Важным фактором развития коммуникативных навыков видится использование технологии ситуативных профессионально ориентированных кейсов, суть которых заключается в осмыслении, критическом анализе и решении конкретных проблем или случаев и которые на современном этапе рассматриваются как одна из эффективных методик осуществления образовательного процесса. Активное взаимодействие с профессионалами-практиками при разработке кейсов и при оценивании результатов способствует дополнительной стимуляции будущих специалистов-нефтяников к овладению языком специальности. Междисциплинарное взаимодействие с преподавателями профильных предметов во многом обуславливает успешность решения предлагаемых кейсов.

Общение – это нечто большее, чем просто слова и фразы. Оно также включает в себя эмоции и намерения вовлеченных в него людей. Преодоление коммуникативных барьеров может быть достигнуто посредством организации надлежащих мероприятий по обучению общению. К

ним относятся программы по улучшению навыков слушания и письма, вербальной и невербальной коммуникации, предоставления и получения отзывов, умений вести переговоры и так далее.

Резюме:

Барьеры, возникающие в профессиональном общении сотрудников нефтегазовой отрасли, вызванные спецификой их трудовой деятельности, национально-культурными особенностями, языковыми различиями, уровнем образования, профессиональной подготовки и опыта нередко являются причиной возникновения недопонимания и конфликтных ситуаций на производстве. Трудности профессиональной коммуникации наносят существенный ущерб производственному взаимодействию и отрицательно сказываются на трудовой деятельности. Авторы статьи выделяют основные виды и возможные причины возникновения коммуникативных барьеров на предприятиях нефтегазовой промышленности, а также возможности по их устранению.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Абульханова-Славская, К.А. Деятельность и психология личности. – М.: Наука, – 1980. – 335с.
2. Бодалев, А.А. Психология общения. – М.: «Институт практической психологии». – Воронеж, 1996. – 256 с.
3. Босак, А. О. Экономическое оценивание и развитие коммуникаций в управлении машиностроительными предприятиями: дис. ... канд. эконом. наук. – Львов, 2007. – 238 с.
4. Зимняя, И. А. Лингвopsихология речевой деятельности [Текст] / И.А. Зимняя; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. – М.: Моск. психол.-соц. ин-т; Воронеж: Модэк, 2001. – 428 с.
5. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – 2-е изд., доп. – Мн.: Выш. шк., 1988. – 223 с.
6. Морозова Н. А. Управление коммуникациями в организации // Вестн. ВГУ. Сер.: Экономика и управление. 2010. – № 2. – С. 173-180.
7. Пасленов, А.П. Основные критерии психологического отбора работников вахтовым методом в условиях Крайнего Севера и инструментарий их оценки [Текст] / А.П. Пасленов, Т.В. Попович // Вестник НОУ «ОНУЦ ОАО «Газпром». – 2011. – № 2 (10). – С. 2-5.
8. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. – СПб.: ИГУП, – 1999. – 592 с.
9. Полякова, Л.О. Организационно-педагогические условия преодоления профессионально значимых коммуникативно-языковых барьеров студентов вузов [Текст]: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Л. О. Полякова – Москва, 2016. – 24 с.
10. Рыжов, В.В. Психологические основы коммуникативной подготовки [Текст]: автореф. дис.... д-ра. психол. наук / В. В. Рыжов. – Новосибирск, 1995. – 35 с.
11. Самигуллина, Л.З. Некодифицированная лексика в профессиональном дискурсе специалиста нефтегазовой отрасли (на материале русского и английского языков) / Л.З. Самигуллина, Р.Х. Хайдарова // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2014. – № 8 (38) (часть 1). – С. 172-174.
12. Суровцева, Е.С. Механизм построения эффективной коммуникационной системы в организации // Организатор производства: теоретический и научно-практический журнал. – 2005. – № 3. – С. 38-41.
13. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. Киев: «Вища школа», – 1985. – 160 с.
14. Шпак Н. О. Основы коммуникационного менеджмента промышленных предприятий: моногр. Львов: Львовская политехника, – 2011. – 327 с.

Samigullina L.Z.

Cand. philol. Sci.

Branch of Ufa State Petroleum Technological University in the city of Oktyabrsky
Russia, Oktyabrsky
sliliyaz@mail.ru

Stepanova R.R.

Kazan Federal University
Russia, Kazan

MAIN BARRIERS TO PROFESSIONAL COMMUNICATION IN OIL AND GAS BUSINESS

The article examines the barriers to professional communication of oil and gas business' employees as factors that cause or contribute to conflict situations. The difficulties of professional communication arising in the communication of oil and gas business employees due to the specific features of their job activity, national and cultural characteristics, language differences, educational, training and experience level are often the cause of misunderstanding and conflict situations and hinder the workers' interaction and adversely affect their labor duties implementation.

Keywords: communication; communicative barrier; professional communication; professional interaction.

Resume: Barriers arising in the professional communication of oil and gas business employees, caused by the specificity of their job activity, national and cultural characteristics, language differences, educational level, training and work experience are often the cause of misunderstandings and conflict situations in the workplace. The difficulties of professional communication cause significant damage to the production interaction and adversely affect the production activity. The authors of the article identify the main types and possible causes of communication barriers in the oil and gas business, as well as the possibilities to eliminate them.

Literature:

1. Abul`xanova-Slavskaya, K.A. Deyatel`nost` i psixologiya lichnosti. – M.: Nauka, – 1980. – 335s.
2. Bodalev, A.A. Psixologiya obshheniya. – M.: «Institut prakticheskoy psixologii». – Voronezh, 1996. – 256 s.
3. Bosak, A. O. E`konomicheskoe ocenivanie i razvitie kommunikacij v upravlenii mashinostroitel`ny`mi predpriyatiyami: dis. ... kand. e`konom. nauk. – L`vov, 2007. – 238 s.
4. Zimnyaya, I. A. Lingvopsixologiya rechevoj deyatel`nosti [Tekst] / I.A. Zimnyaya; Ros. akad. obrazovaniya, Mosk. psixol.-socz. in-t. – M.: Mosk. psixol.-socz. in-t; Voronezh: Mode`k, 2001. – 428 s.
5. Lup`yan Ya.A. Bar`ery` obshheniya, konflikty`, stress. – 2-e izd., dop. – Mn.: Vy`sh. shk., 1988. – 223 s.
6. Morozova N. A. Upravlenie kommunikacijami v organizacii // Vestn. VGU. Ser.: E`konomika i upravlenie. 2010. – № 2. – S. 173-180.
7. Paslenov, A.P. Osnovny`e kriterii psixologicheskogo otbora rabotnikov vaxtovy`m metodom v usloviyax Krajnego Severa i instrumentarij ix ocenki [Tekst] / A.P. Paslenov, T.V. Popovich // Vestnik NOU «ONUTCz OAO «Gazprom». – 2011. – № 2 (10). – S. 2-5.
8. Pary`gin B.D. Social`naya psixologiya. Problemy` metodologii, istorii i teorii. – SPb.: IGUP, – 1999. – 592 s.
9. Polyakova, L.O. Organizacionno-pedagogicheskie usloviya preodoleniya professional`no znachimy`x kommunikativno-yazy`kovy`x bar`erov studentov vuzov [Tekst]: avtoref. dis. ... kand. ped. nauk / L. O. Polyakova – Moskva, 2016. – 24 s.
10. Ry`zhov, V.V. Psixologicheskie osnovy` kommunikativnoj podgotovki [Tekst]: avtoref. dis.... d-ra. psixol. nauk / V.V. Ry`zhov. – Novosibirsk, 1995. – 35 s.
11. Samigullina, L.Z. Nekodificirovannaya leksika v professional`nom diskurse specialista neftegazovoj otrasli (na materiale russkogo i anglijskogo yazy`kov) / L.Z. Samigullina, R.X. Xajdarova // Filologicheskie nauki. Voprosy` teorii i praktiki. 2014. – № 8 (38) (chast` 1). – S. 172-174.
12. Surovceva, E.S. Mexanizm postroeniya e`ffektivnoj kommunikacionnoj sistemy` v organizacii // Organizator proizvodstva: teoreticheskij i nauchno-prakticheskij zhurnal. – 2005. – № 3. – S. 38-41.
13. Czukanova E.V. Psixologicheskie trudnosti mezhlichnostnogo obshheniya. Kiev: «Vishha shkola», – 1985. – 160 s.
14. Shpak N. O. Osnovy` kommunikacionnogo menedzhmenta promy`shlenny`x predpriyatij: monogr. L`vov: L`vovskaya politexnika, – 2011. – 327 s.