

Посилання на статтю

Малый В.В. Семантический барьер – причина неэффективности и коммуникаций в проекте/ В.В. Малый, Л.Л. Песиголовец, Г.В. Морозов// Управління проектами та розвиток виробництва: Зб.наук.пр. – Луганськ: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2005 - №2(14). С. 100-104. Режим доступу: <http://www.pmdp.org.ua/>

УДК 658.007.284

В.В. Малый, Л.Л. Песиголовец, Г.В. Морозов

СЕМАНТИЧЕСКИЙ БАРЬЕР – ПРИЧИНА НЕЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОЕКТЕ

Рассмотрены вопросы коммуникационных барьеров, возникающих в команде проекта. Выявлены основные помехи на этапах коммуникационного процесса, препятствующие обеспечению эффективной работы команды. Определены помехи, зависящие от планирования коммуникационного процесса. Установлено влияние семантического барьера на коммуникационный процесс и намечены способы его преодоления. Рис. 1, ист. 4.

Ключевые слова: коммуникации, коммуникационный процесс, виртуальный проект, помехи, семантический барьер.

В.В. Малий, Л.Л. Песиголовец, Г.В. Морозов

СЕМАНТИЧНИЙ БАР'ЄР – ПРИЧИНА НЕЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ В ПРОЕКТІ

Розглянуті питання комунікаційних бар'єрів, виникаючих в команді проекту. Виявлені головні перешкоди на етапах комунікаційного процесу, які перешкоджають забезпеченню ефективної роботи команди. Визначені перешкоди, які залежать від планування комунікаційного процесу. Встановлено вплив семантичного бар'єру на комунікаційний процес та зазначені засоби його подолання. Рис. 1, дж. 4.

V.V. Malyi, L.L. Pesigolovets, G.V. Morozov

SEMANTIC BARRIER AS THE CAUSE OF INEFFECTIVENESS OF COMMUNICATIONS IN A PROJECT

Questions of communication barriers in project team are considered. The main hindrances of communication process stages, which prohibit from effective team work, are revealed. Hindrances depended on communication process planning are determined. The influence of semantic barrier on the communication process is determined and means of its overcoming are outlined.

Постановка проблемы в общем виде и анализ последних публикаций.

Коммуникацией внутри проекта является сложный процесс обмена информацией, ее содержанием между участниками проекта. Управление коммуникациями обеспечивает систему связи (взаимодействие между участниками проекта, передаче управленческой и отчетной информации, направленной на достижения целей проекта [1]).

Общепризнано, что коммуникация имеет большое значение для достижения успеха организации. Приведем этому классический пример. По данным опроса [2], 73 % американских, 63 % английских и 85 % японских руководителей уверены, что эффективность управления зависит в первую очередь от хорошо налаженных коммуникаций. По данным другого опроса, 250 тыс. работников 2000 разных компаний считают, что одной из самых основных проблем их организаций является обмен информацией. Это подтверждает, что основной почвой недостижения целей проекта является неэффективно спланированная коммуникация.

Эффективность коммуникаций требуется на всех уровнях иерархии проекта и на всех этапах его жизненного цикла. Сама же эффективность коммуникации зависит от того, как налажен коммуникационный процесс между коммуникантами.

Постановка задачи и изложение основного материала исследования.

Целью работы является выявление основных помех на этапах коммуникационного процесса, препятствующих обеспечению идеальной обратной связи. А также определение тех помех, которые зависят от планирования коммуникационного процесса, т. е. от предоставления идеальных условий для протекания обратной связи в процессе коммуникации.

Перед тем как начать изучать источники искажения информации (основные помехи коммуникационного процесса), стоит вначале дифференцировать такие понятия, как коммуникационные преграды, шум, барьеры, а также мало используемое понятие – обструкция. Данные понятия часто используются как синонимы, но для них существует четкое смысловое разграничение.

Преграды выступают в качестве шума, которые имеют естественное происхождение и носят непреднамеренный, случайный характер. Они являются фоном коммуникации.

Коммуникационные барьеры могут иметь как искусственное, так и естественное происхождение. Плохо спланированная и неподготовленная коммуникация является естественным барьером.

Обструкция – намеренный срыв процесса коммуникации, направленный на недопущение этого процесса.

Некоторые шумы присутствуют всегда и не зависят от выбора количества и содержания элементов модели. Они затрудняют протекание процесса коммуникации, обмен сообщениями, но носят непреднамеренный, случайный характер. Шумы являются фоном коммуникации. Поэтому на каждом этапе процесса обмена информацией происходит некоторое искажение смысла [3].

Но коммуникационные барьеры создают непреодолимые преграды на пути межличностных коммуникаций. Барьеры могут быть искусственными и естественными. Искусственные барьеры встречаются очень часто. Ярким примером естественного барьера является плохо спланированный коммуникационный процесс внутри проекта. Хороший руководитель проекта не должен этого допустить и в первую очередь обязан позаботиться о хорошо спланированном коммуникационном процессе.

Выделяют такие типы естественных коммуникационных барьеров:

- 1) эстетические;
- 2) интеллектуальные:
 - фонетические;
 - семантические;
 - стилистические;
 - логические;
 - барьеры особенностей интеллектуального процесса;

- 3) социально-культурные;
- 4) мотивационные;
- 5) моральные;
- 6) эмоциональные;
- 7) барьеры слушания.

Такие барьеры, как эстетические, социально-культурные, эмоциональные практически не зависят от того, каким образом менеджер проекта побеспокоился об идеально протекаемом коммуникационном процессе внутри команды проекта, т.к. это в первую очередь зависит от самого участника проекта, от его эстетического воспитания, вкуса.

Одним из барьеров, зависящих от планирования коммуникаций проекта, является семантический барьер.

Причиной возникновения данного вида барьеров является то, что не все участники команды проекта обладают соответствующим опытом и пониманием предмета. А когда опыт и понимание сильно отличается, общение команды проекта должно быть организовано с учетом этих различий.

Главной причиной непонимания сообщения является язык. И проблема не в том, что люди говорят на разных языках, а в том, что они используют разный понятийный аппарат, что и проявляется в виде семантического барьера. Данная проблема возникает зачастую в проектах, в реализацию которых вовлечены специалисты разных областей. А также эта проблема является актуальной для виртуальных проектов, т. к. здесь еще присутствует фактор расстояния между участниками команды проекта. Многие исследования показали, что расстояние искажает информацию, пока она пройдет все этапы коммуникационного процесса [4]. Также виртуальные команды обычно состоят из людей разных национальностей.

Коммуникационный процесс внутри команды проекта с влиянием семантического барьера изобразим следующим образом (рис. 1).

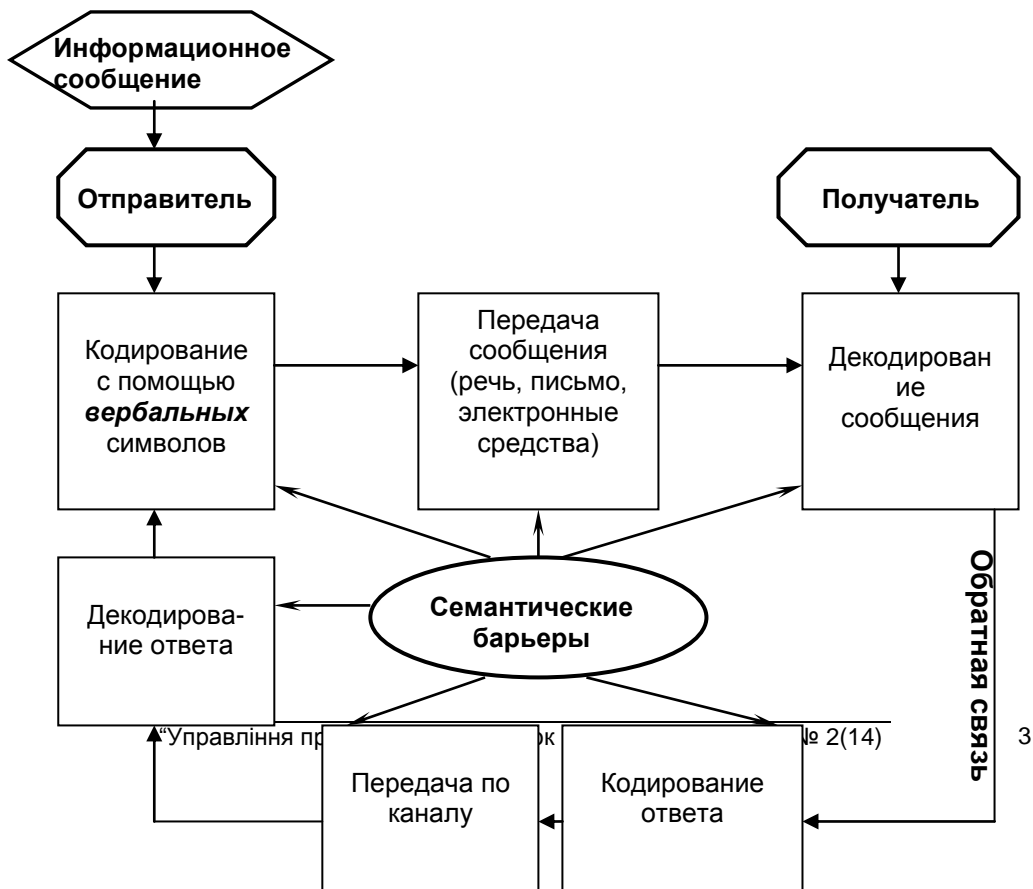


Рис.1. Влияние семантического барьера на коммуникационный процесс

Самую высшую позицию коммуникационного процесса занимает информационное сообщение, которое планируется быть отправленным отправителем получателю. Информационное сообщение занимает самое верхнее положение изображаемого процесса коммуникации, т.к. еще нет никаких влияний из вне. Внутри коммуникационного процесса изображен семантический барьер, который практически присутствует на каждом следующем этапе данного процесса. На этапе «Кодирование с помощью вербальных символов» существует угроза некорректного кодирования информации отправителем, далее на этапе «Передача сообщения (речь, письмо, электронные средства связи)» информация может исказиться исходя из того, какой канал выбрал отправитель. Соответственно последующие этапы автоматически становятся некорректными. На этапе «Декодирование сообщения» риск влияния семантического барьера самый большой, т. к. это зависит от того, насколько компетентен в данном вопросе получатель сообщения, в противном случае, насколько доступно данная информация излагалась. Этап «Кодирование ответа» уже подвергся риску влияния семантического барьера благодаря некорректности предыдущих этапов, а также он может быть нарушен из-за неправильности кодирования ответа в смысловом значении. Возможность влияния семантического барьера на этап, который далее следует – «Передача по каналу», зависит от того, какой канал выберет отправитель ответа, хотя уже присутствует определенный процент искажения. Соответственно на этап «Декодирования ответа» влияют все предшествовавшие искажения смысла, что в итоге приводит к полному непониманию друг друга участниками проекта.

На каждом этапе коммуникационного процесса можно выделить свои помехи:

- этап 1 (Кодирование с помощью вербальных символов) – некорректное кодирование информации отправителем;
- этап 2 (Передача сообщения (речь, письмо, электронные средства связи) – неверный выбор канала;
- этап 3 (Декодирование сообщения) – некомпетентность получателя сообщения в данном вопросе;
- этап 4 (Кодирование ответа) – незнание соответственной терминологии для кодирования ответа;
- этап 5 (Передача по каналу) – неверно выбранный канал;
- этап 6 (Декодирования ответа) – сумма всех предшествующих искажений.

Самыми влиятельными помехами являются некомпетентность получателя в вопросе сообщения и незнание соответственной терминологии для декодирования ответа, в результате чего происходит непонимание между коммуникантами на смысловом уровне. Эти помехи называют семантическими барьерами.

Перед тем как начать предпринимать какие-то попытки преодолеть семантический барьер, стоит выяснить, что же вмещает в себя понятие «семантика».

Семантика изучает способ использования слов и значения, передаваемые словами [1]. Слова (символы) для разных людей могут иметь разные значения, и то что было спланировано сообщить, не обязательно будет воспринято с таким же смыслом. Символ не имеет неповторимого значения. Значение символа варьируется в зависимости от контекста, ситуации, в которой используется символ. А люди, собранные в команду, имеют разный опыт и в разных сферах. Например, те слова, которые они использовали в своей сфере деятельности перед тем как попасть в команду проекта, в сфере управления проектами будут иметь совершенно другое значение. Семантически вариации слов в итоге часто являются причиной непонимания высказывания.

Так как семантика имеет дело со словами и их значением, остановимся на изучении роли понятия «слово» в предметной области «Управление проектами». Предметная область «Управление проектами» – это некая система, состоящая из множества объектов-понятий и разных типов отношений между ними. Эта система представляет собой тип сложной иерархической системы, где семантика не образует отдельного уровня, а семантические отношения пронизывают все уровни данной системы.

Научное знание предметной области находит свое выражение в слове, термине, становится компонентом лексико-семантической системы данного языка. Слова могут быть как простыми – бытовыми, что является меньшим риском непонимания, так и специфическими – терминами. Термин – это единица какого-либо конкретного естественного или искусственного языка, обладающая в результате стихийно сложившейся или особой сознательной коллективной договоренности специальным терминологическим значением, которое может быть выражено либо в словесной форме, либо в том или ином формализованном виде и достаточно точно и полно отражает основные, существенные на данном уровне развития науки и техники признаки соответствующего понятия. Термин обязательно соотносим с определенной единицей соответствующей логико-понятийной системы в плане содержания.

Терминология предметной области «Управление проектами» – это логико-понятийная система, которая требует специального детального изучения для последующего разрешения проблемы семантического барьера в процессе коммуникации команды проекта.

Выводы. Исследование основных помех в процессе коммуникаций, препятствующих обеспечению эффективной работы команды, показало, что одним из самых влиятельных коммуникационных барьеров является семантический. В первую очередь, данная проблема актуальна для виртуальных проектов, где присутствует фактор расстояния между участниками проекта, что еще более усугубляет проблем. Основой семантического барьера является незнание участниками команды терминологии управления проектами.

Перспективы дальнейших исследований в данном направлении. Сегодня область «Управление проектами» – актуальная и быстро развивающаяся область современной отечественной науки. Сама по себе эта область многоаспектна и многогранна, особенно в условиях все время развивающихся информационных технологий. Основной задачей последующего исследования является определение границ, содержания и структуры исследуемой терминологической системы предметной отрасли «Управление проектами».

ЛИТЕРАТУРА

1. Полковников А.В. Управление коммуникациями проекта инвестициями/ Под общ. ред. В.В. Шеремета. – М.: Высшая школа, 1998.
2. Вовчак І.С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті. – Тернопіль, 2001. – 136 с.
3. Природа возникновения коммуникационных преград и эффект, оказываемый ими на процесс коммуникации /Д.Н. Горбачев // [http: ibc/conferencia/APEMPM/stoo4.htm#_endref3](http://ibc/conferencia/APEMPM/stoo4.htm#_endref3).
Allen, T.J. (1977) Managing the flow of technology. MIT Press. Cambridge. Chaney, L. and Martin, J. (1995) Intercultural business communication. Prentice-Hall: Upper Saddle River.

Стаття надійшла до редакції 31.05.2005 р.