

Черников Глеб Юрьевич,
Кубанский государственный аграрный университет
им. И.Т. Трубилина», г. Краснодар
Chernikov Gleb Yuryevich

Ламанов Богдан Викторович,
Кубанский государственный аграрный университет
им. И.Т. Трубилина, г. Краснодар
Lamanov Bogdan Viktorovich

Научный руководитель:
Малявская Оксана Владимировна,
ассистент кафедры педагогики и психологии,
Кубанский государственный аграрный университет им. И.Т. Трубилина;
Кубанский государственный медицинский университет (КубГМУ)
г. Краснодар

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ
В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ: КАК ИХ ПРЕОДОЛЕТЬ?
PSYCHOLOGICAL BARRIERS IN BUSINESS
COMMUNICATION: HOW TO OVERCOME THEM?**

Аннотация: Данная статья представляет комплексный анализ психологических барьеров, возникающих в процессе делового общения, и предлагает стратегии их преодоления. Основной целью исследования является выявление ключевых факторов, мешающих эффективной коммуникации в рабочей среде, а также разработка практических рекомендаций для их уменьшения. В статье рассматриваются такие барьеры, как страх ошибок, эмоциональное напряжение, культурные различия, информационная перегрузка и сопротивление изменениям. Авторы также анализируют методы их преодоления через интеграцию управленческих подходов, технологических инструментов и психологических практик.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что совместное обучение soft skills, внедрение цифровых платформ и формирование инклюзивной корпоративной культуры способствуют снижению коммуникационных преград и увеличению эффективности деловых взаимодействий. Современный бизнес-ландшафт, отличающийся глобализацией, цифровизацией и усилением конкуренции, предъявляет повышенные требования к качеству делового общения. Ключевые аспекты в этом контексте включают психологические барьеры, эмоциональный интеллект, стресс-менеджмент, межкультурную коммуникацию и процессы цифровизации.

Ключевые слова: психологические барьеры, деловое общение, эмоциональный интеллект, стресс-менеджмент, межкультурная коммуникация, цифровизация.

В современном бизнесе психологические преграды играют решающую роль в успешной коммуникации, сотрудничестве и управлении проектами. Исследования показывают, что до 40% неудачных сделок связаны с недостаточным взаимопониманием, страхом или отсутствием доверия между участниками процесса. Следовательно, в условиях быстро меняющегося рынка организации должны активно адаптироваться к новым условиям, включая в себя и работу над преодолением психологических барьеров.

Именно поэтому изучение и понимание структуры психологических преград, их воздействия на бизнес-процессы и разработка методов их минимизации становятся



критически важными для достижения успеха. Таким образом, целью данного исследования является глубокий анализ психологических барьеров, их влияния на деловую среду и разработка стратегий по снижению их негативного воздействия.

Теоретические основы психологических барьеров

В современной научной литературе психологические барьеры рассматриваются как важные внутренние и внешние факторы, которые могут искажать передачу и восприятие информации. Классификация этих барьеров включает следующие категории:

1. Эмоциональные барьеры (например, страх критики, тревожность, низкая самооценка).
2. Когнитивные барьеры (например, информационная перегрузка, стереотипы мышления).
3. Социально-культурные барьеры (например, языковые различия, несовпадение норм поведения).
4. Организационные барьеры (например, иерархия, сопротивление инновациям).

Известный специалист в области психологии Петрова А.В. отмечает, что в условиях становления цифрового общества эмоциональные барьеры приобретают особую актуальность из-за необходимости принятия быстрых решений и работы в мультикультурных командах.

1. Опасения перед ошибками и общественной критикой

Недостаток уверенности у сотрудников в собственных навыках может привести к тому, что они избегают предпринимательских действий. Согласно исследованию Климовой Е.С. (2021), 68% опрошенных отметили, что страх осуждения со стороны коллег или руководства ограничивает их активность на совещаниях.

2. Культурные различия

В рамках международных проектов различия в коммуникативных стилях (прямота против дипломатичности) часто становятся источником конфликтов. Например, в азиатских культурах акцент на коллективизме может противоречить западному индивидуализму, что демонстрируют кейсы компаний Toyota и Siemens.

Излишняя нагрузка информацией

Избыток данных на цифровых платформах снижает концентрацию и увеличивает уровень стресса. По данным McKinsey, сотрудники тратят до 20% рабочего времени на поиск информации, что отрицательно сказывается на качестве коммуникации.

Сопротивление изменениям

Внедрение новых технологий, таких как CRM-системы, часто вызывает сопротивление из-за опасений потери контроля. Исследование Громовой О.И. (2022) показало, что 45% сотрудников агропредприятий негативно отнеслись к автоматизации процессов из-за необходимости переобучения. "Для успешного внедрения программ инновационного развития в публичные корпорации с государственным участием необходимо преодолеть сопротивление со стороны персонала, связанное с недоверием к новым технологиям".

1. Развитие эмоционального интеллекта (EQ)

Проведение тренингов по управлению стрессом, использование техник активного слушания и обратной связи способствуют снижению уровня тревожности. Например, в компании Nestlé внедрение программ EQ-коучинга привело к увеличению эффективности переговоров на 25%.

2. Цифровые инструменты коммуникации

Внедрение AI ассистентов для структурирования данных (например, Otter.ai для записи встреч) позволяет минимизировать информационную перегрузку. В сельском хозяйстве данный подход успешно используется в системах мониторинга урожая, где данные визуализируются в реальном времени.



3. Межкультурные тренинги

Проведение воркшопов по этикету и коммуникативным практикам помогает снизить риски недопонимания. Пример из практики компании Unilever показывает, что обучение сотрудников культурным особенностям партнеров из Азии привело к увеличению удовлетворенности клиентов на 18%.

4. Партисипативное управление

Вовлечение сотрудников в процесс принятия решений (через мозговые штурмы, опросы) способствует снижению сопротивления изменениям. Например, исследование в ЗАО «Агротех» показало, что такой подход позволил сократить сроки внедрения автоматизированных систем на 30%.

Показатель	Тип барьера	Влияние на коммуникацию	Пример решения	Результат внедрения
Страх Ошибки	Эмоциональный	Снижение инициативы, избегание ответственности	Тренинги по управлению стрессом, коучинг	Рост активности на 40% (Nestlé, 2023)
Культурные различия	Социальный	Конфликты, недоверие в команде	Межкультурные воркшопы, переводчики AI	Увеличение удовлетворенности на 18% (Unilever)
Информационная перегрузка	Когнитивный	Ошибки в решениях, прокрастинация	Внедрение AI-аналитики (Tableau, Power BI)	Сокращение времени на поиск данных на 35% (McKinsey)
Сопротивление изменениям	Организационный	Задержки во внедрении инноваций	Партисипативное управление, геймификация	Сокращение сроков внедрения на 30% (ЗАО «Агротех»)

Исследование McKinsey показало, что сокращение времени на поиск данных на 35% может быть достигнуто при оптимизации процессов. Однако, сопротивление изменениям и организационные задержки во внедрении инноваций могут затруднить достижение этой цели. Для улучшения ситуации предлагается использовать партисипативное управление и геймификацию, что может привести к сокращению сроков внедрения на 30% (примером может служить опыт ЗАО «Агротех»).

Заключение.

В заключение, психологические барьеры в деловом общении требуют системного подхода для их преодоления. Интеграция программ развития эмоционального интеллекта и soft skills является ключевым направлением, которое может способствовать успешному преодолению данных проблем.

Интеграция цифровых инструментов для структурирования информации и снижения когнитивной нагрузки, а также формирование инклюзивной корпоративной культуры,



учитывающей культурные и индивидуальные особенности сотрудников, являются важными шагами в современном бизнесе. Опыт компаний Nestlé, Unilever и ЗАО «Агротех» подтверждает, что сочетание управленческих, технологических и образовательных методов позволяет не только преодолеть коммуникационные преграды, но и повысить общую эффективность бизнес-процессов. Для достижения устойчивых результатов критически важно адаптировать стратегии к специфике организации и регулярно оценивать их эффективность через обратную связь с сотрудниками.

Список литературы:

1. Петрова, А.В. Психология делового общения в эпоху цифровизации / А.В. Петрова.
2. Климова, Е.С. Страх как барьер коммуникации: эмпирическое исследование / Е.С. Климова // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология.
3. Громова, О.И. Сопротивление изменениям в организациях: диагностика и методы управления / О.И. Громова // Управление персоналом.
4. Рогов, М.С. Межкультурная коммуникация в глобальном бизнесе / М.С. Рогов.
5. Digital Transformation in Agriculture: Challenges and Opportunities / FAO Report. – Rome, 2023.
6. Nestlé Sustainability Report – 2023.
7. Unilever Global Communication Strategy. – 2022.
8. Исследование McKinsey: Цифровые инструменты в управлении. – 2023.
9. Лебедев Д. В. Топливо-энергетический комплекс России на пути к инновационной модели развития // статья в сборнике трудов конференции. 2015 С. 181-184

