

COMMUNICATION BETWEEN MILITARY SERVANTS AS PROFESSIONAL COMMUNICATION

Valya M. Simeonova

valiasimeonova_sweet@abv.bg

КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ ВОЕННОСЛУЖЕЩИТЕ КАТО ПРОФЕСИОНАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

Валя М. Симеонова

Abstract: *The report examines the nature and importance of communication for the military organization. Communication is a process of exchanging information and actions between communicating parties in order to establish mutual understanding between them. Professional communication exists in all professional areas of human activity. Professional military communication is realized through various forms and at different levels - in the process of work between leaders and subordinates, between equals.*

Keywords: *servicemen, communication, professional military communication*

Същност и значение на комуникацията

Основният елемент за функционирането на съвременното общество е комуникацията - комуникация между личности, между групи. Една от основните характеристики на личността е нейната комуникативност. Успехът в много от дейностите, които извършват хората, зависи от ефективността на техните комуникативни взаимодействия.

Комуникацията между личности, групи, организации може да бъде директна или индиректна, конструктивна или неконструктивна, целенасочена или нецеленасочена. Независимо от характера ѝ, участниците в нея си обменят информация - съдържателна и емоционално украсена. Нейната прецизност и форма повлияват динамиката на взаимоотношенията между участниците - от сътрудничество до конкурентност и конфликти.

Руските изследователи Е. А. Капитонов и А. Е. Капитонов определят комуникацията като "процес на обмен на информация и действия между общуващите страни с цел установяване на взаимно разбиране между тях." Комуникацията е в състояние да създаде климат на доверие и уважение, стремеж към партньорство и идентифициране на интересите. Според Питърс [6] комуникацията показва начина, по който индивидите могат да съществуват заедно, без да правят компромиси със своя суверенитет.

Най-съществените предпоставки на процеса на организационното развитие са свободните комуникации. Те са единственият възможен път за обединение на елементите на дискретното множество, което може да осигури успешната координация на цялата организация. [3]

Растящата роля на комуникацията е от първостепенно значение при изграждане на професионална среда за развитие, при изграждане на корпоративната отговорност, при защита на конкурентоспособността на бизнеса. [1]

В персонален план служителят трябва да притежава добри комуникационни умения, за да познава и използва максимално силните страни на деловото общуване: да контактува компетентно с различните публики; да владее писменото и устното общуване; да открива, анализира и презентира необходимата информация; да реагира адекватно в кризисна ситуация и др.

Комуникациите осигуряват информация за културата, структурата на информационните потоци, измененията на организационните ценности и техния характер.

Добрата комуникационна функция е предпоставка за създаване на основа за разбирателство между социалните субекти, между организациите и техните публики, между представителите на различни социални групи и отделните индивиди. [2]

Чрез комуникациите в организацията се създава интегритет на хората и групите и целенасоченост на усилията за постигане на организационните цели. Осъществяват се следните функции: даване на разпоредителна информация отгоре надолу (ръководител - подчинен); получаване на обратна информация отдолу нагоре (подчинен - ръководител); даване на оценка за изпълнение на задачите от подчинените.

Вътрешните комуникации са двустранна дейност, насочена към обмен на информация между служителите и структурните звена в организацията. Основна задача на вътрешните комуникационни системи е да осигури ефективно движение на необходимата информация вътре в организацията и да довежда тази информация до заинтересованите сътрудници. [4]

За организациите е важно да използват силата на вътрешноорганизационните комуникации, за да покажат с какво се отличават от другите, да разчупят стереотипа на бюрократичните фирми и да привличат млади и свежи умове.

Основни принципи на комуникацията са: отговорност, ефективност, постигане на целта, индивидуална оценка, грижа за репутацията на организацията. Те подпомагат правилното функциониране на комуникационната верига, улесняват междуличностните контакти, осигурява се обратна връзка.

Професионална комуникация

Професионалната комуникация съществува във всички професионални области на човешката дейност. Могат да бъдат посочени няколко отличителни черти на професионалната комуникация:

1. Прагматичност - професионалната комуникация е ориентирана към конкретни проблеми от практиката, към постигането на професионално значими цели и измерими резултати;

2. Ориентация към точно определена аудитория - конструирането и протичането на процеса на комуникация е съобразено с особеностите на аудиторията, за която са предназначени посланията и към която са ориентирани основните професионални цели;

3. Целенасоченост - комуникационният процес се гради на базата на професионално значима цел, която детерминира не само съдържанието на комуникацията, но и избора на средства, място и време за нейното реализиране. Решават се специфични за професионалната дейност задачи, а не рутинни, типични за всекидневната реалност на всеки от участниците;

4. Сътрудничество - в основата на професионалната комуникация е сътрудничеството между партньорите в комуникационния процес. Тя се реализира чрез съгласуване на усилията и висока степен на кооперативност между колеги професионалисти, които се възприемат като съмишленици;

5. Социална детерминираност - професионалната комуникация протича в определена социална среда. Социалният контекст оказва влияние върху езика и стила на комуникацията, отразява

специфичните социални очаквания на субектите и особеностите на техния социален статус и заемани длъжности.

Тези отличителни черти позволяват да се разграничат две нива на комуникацията - всекидневна и професионална. За разлика от всекидневната комуникация, която е достъпна за всички и е по-слабо регламентирана, професионалната комуникация изисква притежаването на специфични умения и знания, които се придобиват целенасочено чрез специализиран опит. Това определя и високи изисквания към професионалистите, които участват в процеса на комуникация. От тях се изисква да самоконтролират поведението си съобразно установените етични норми на комуникацията, да мислят креативно, да разрешават професионални проблеми и да установяват и поддържат ефективни взаимоотношения с всички субекти, с които влизат във връзка при изпълнение на професионалните си задачи.

Като професионална комуникация, военната комуникация изисква легитимна компетентност и специализирана подготовка на военнослужещите и цивилните служители. Подготовката за ефективна професионална комуникация няма самостоятелен характер, въпреки безспорната си значимост. Тя е включена в процеса на придобиване на професионална квалификация, без да се отделя специално внимание на това, тъй като преобладава разбирането, че високото ниво на професионални знания и умения е достатъчна гаранция за професионална зрялост. Освен базисната професионална подготовка и знания военнослужещите и цивилните служители се нуждаят и от висока степен на развитие на социална компетентност, която да включва притежаването и усъвършенстването на специфични комуникационни умения.

Куницяна [4] дефинира социалната компетентност като "система от знания за социалната действителност и за себе си, система от сложни социални умения и сценарии на поведение в типични социални ситуации, позволяващи бързо и адекватно адаптиране и вземане на решение за действие." Тя посочва и кои са същностните компоненти на социалната компетентност - вербална компетентност, комуникативна компетентност, социално-психологическа компетентност и его-компетентност. Отнесена към военната професия и комуникация, социалната компетентност позволява на военнослужещите да се ориентират по най-добрия начин в междуличностните отношения във военната институция, дирекции, отдели и сектори, да разрешава успешно възникнали проблеми, да се изразява ясно, еднозначно и разбираемо, да използва по подходящ начин професионалната лексика. Същевременно социалната компетентност се базира на познаването на себе си, на своите силни и слаби страни като професионалист и на усилията за постоянно усъвършенстване. Намаляване на ефективността на работата на военнослужещите често е резултат от недостатъчно развита социална компетентност и по-специално комуникативна компетентност. Това налага обучението в умения за професионална военна комуникация да стане постоянен процес, като част от непрекъснатото образование на военнослужещите. Необходимо е този процес да започва още по време на обучението в Национален военен университет чрез подходящи форми като работа в малки групи, практически и специализирани програми, изградени на принципа на ученето чрез действие.

Професионалната военна комуникация се реализира чрез разнообразни форми и на различни равнища - в процеса на работа между ръководители и подчинени, между равнопоставени. Тя има характеристика на професионална комуникация и като такава предполага професионално поведение от страна на военнослужещите и цивилните служители, участници в комуникационния процес. В социалната му детерминираност намират отражение специфичните задължения и задачи на комуникиращите субекти. Тази обвързаност със специфичните задачи придава професионалния профил на поведение при комуникацията и изискването да се спазват етични и строго професионални стандарти при изграждане на взаимоотношения.

Сложността на професията военнослужещ идва от нейната комплексност, от това че в нея се съсредоточават много задължения. Военнослужещият се възприема най-често като защитник на родината, като човек, който отговаря за отбраната и сигурността на държавата, но той още е експерт, учен, ръководител. Към тези задължения, може да се добавят и някои, които се свързват с

неформалната комуникация, но също са важни за успешната реализация на поставените цели и задачи - приятел, слушател. Военнослужещият не може да си позволи да бъде не само некомпетентен, но и не добре изглеждащ (стойка, униформа), с неподходящо поведение, защото военната професия е популярна и съответно една от най-критично възприеманите именно заради своята голяма значимост за обществото, държавата и за индивидуалното развитие. Различните очаквания понякога дори изглеждат противоречиви, но те са закономерно отражение на голямата натовареност на служителите и обвързаност на професията.

Определящ белег на военната комуникация като професионална военна комуникация е нейната *целенасоченост*. Глобалната ѝ цел, свързана със сигурността и отбраната, с обучението и развитието на военнослужещите, се конкретизира по специфичен начин в съдържанието на всяка нова поставена задача и на всяко професионално взаимодействие. Във връзка с това комуникацията се характеризира с професионална лексика и професионални подходи на осъществяване.

Сътрудничеството като характеристика на професионалната комуникация във военната сфера се проявява главно чрез партньорство между военнослужещите и между военнослужещите и цивилните служители. В основата на партньорския модел на комуникация е разбирането на професионалния характер на отношенията между военнослужещите и цивилните служители. Възприемането на двете групи като активни участници в процеса на комуникация позволява преодоляването на неравностойността на йерархичните позиции - началник - подчинен. Създават се позитивни отношения, които се характеризират с висока степен на откритост и доверие. И двете групи служители - военнослужещи и цивилни служители - търсят обратна връзка и разчитат на нея, за да се създаде подходящото взаимодействие в конкретната ситуация. Трудността при установяване на комуникацията чрез сътрудничество произтича от нежеланието на началниците да възприемат другите служители като равнопоставени участници, които могат да повлияят върху процеса на комуникация и техните идеи и предложения остават неразбрани. Освен това началниците осъзнават високата степен на отговорност, която носят за изпълнението на поставените задачи и това допълнително увеличава стремежа им да контролират ситуацията и да доминират с изискванията си. Разбирането и използването на властта е проблем, който пряко рефлектира върху уменията да се поставят подходящи и уместни граници на близост и дистанция в отношенията, да се управлява чрез такт и мярка. Твърде честото вариране на дистанцията в отношенията, както и неумението тя да се променя при променящи се ситуации не позволява на субектите да се ориентират добре в поведението и изискванията на началниците. Установяването на оптимална дистанция е предпоставка за изграждане на доверителна комуникация и отношения на сътрудничество между началници и подчинени.

Комуникацията между военнослужещи и между военнослужещи и цивилни служители е квалифицирана професионална дейност, която не може да бъде интерпретирана извън контекста на целевите, съдържателните и организационно-технологичните компоненти на работния процес в институцията. Анализването и оценяването на комуникацията е труден и деликатен въпрос поради различните варианти и неповторимостта на всеки комуникативен акт. Независимо от индивидуалните различия, военната комуникация има свои обективни характеристики и проявления и може да бъде оптимизирана чрез осмислянето ѝ като професионална дейност и утвърждаване на стандарти за професионално поведение на военнослужещи и цивилни служители.

Заклучение

Добрите комуникационни умения са не само ключът към добрия бизнес, но и към добрия живот. Умението да се общува ефективно, да се стимулира доверието и откритият диалог са част от печелившата формула на съвременния мениджмънт. Военната комуникация със своите характеристики и проявления може да бъде утвърдена като професионална комуникация и съответно предполага професионално поведение от страна на военнослужещите и цивилните служители, участници в комуникационния процес.

References

1. **Алексиева**, С. Бизнес комуникации. София: НБУ, 2011, 176 с.
2. **Буркхарт**, Роланд. Наука за комуникацията. В. Търново: ПИК, 2000
3. **Джонев**, С. Социална организация. Т2. София: Софи-Р, 2001, 552 с.
4. **Кичева**, Т. Позициониране и значение на вътрешните комуникации в българските организации. //Икономически алтернативи, 2011, N4, с. 72-87.
5. **Куницына**, В. Н. и др. Межличностное общение. Санкт Петербург: 2001. 422 с.
6. **Питърс**, Дж. Да говориш на вятъра - история на идеята за комуникация. София: Сема РЩ, 2005, 259 с.