

ПРОБЛЕМИ НА ПУБЛИЧНИТЕ КОМУНИКАЦИИ

Лалка Герасимова Борисова

PROBLEMS OF PUBLIC COMMUNICATION

Lalka Gerasimova Borisova²³

Received: 08.10.2017, Accepted: 28.10. 2017

Abstract

Addressing problems in public communication is of utmost importance for the development of civil society, creating conditions for freedom of speech, active citizen participation in decision-making and the development of a culture of transparency in communication. Each institution must provide access to the information sought, shorten the process of filing applications and obtaining documents with the requested information. For this purpose, the employees have to be trained, and in the case of violations found - sanctioned.

Keywords: public communication, parasitic words, freedom of speech

JEL Codes: M140

Въведение

Разпространение на новини, аргументация и убеждаване – това са инструментите, чрез които хората имат право да изразят себе си в обществото. Въздействието върху масовото съзнание обикновено се появява през печатни и електронни медии. Общуването е изключително важно средство за демонстриране на отговорност и професионализъм. Без значение по какъв канал е изпратена информацията или конкретен документ, написаното има силата да въздейства трайно върху получателя. То не бива да се превърне в нещо, което получателите да си подхвърлят, за да се забавляват. При осъществяване на комуникации възникват проблеми от най-различно естество и причини. Някой от тях са обективни, трудно се преодоляват, по-голяма част – субективни, предизвикани от действията и

²³ Associate Professor, PhD, International Business School – Botevgrad, 14 Gurko, str., lalka_borisova@abv.bg

компетенциите на участниците в комуникационния процес. Напоследък отново се заговори за „свободата на словото“, тъй като по-голяма част от медиите са принудени да скриват факти и събития, подложени на натиск от страна на правителството и бюрокрацията. Тишината по важни за обществото проблеми и действия на партийни лидери, които са в разрез с представите за демократичност, мотивира хората да се обърнат към социалните мрежи, за да потърсят истината и да споделят вижданията си, т.е. все по-често обществената комуникация е виртуална.

1. Етапи в развитието на обществената комуникация

Нормалното човешкото общество – това е общество на социално партньорство, което се реализира чрез неговите членове по повод значими обществени проблеми и бъдещето развитие, което партньорство гарантира свобода на изява, прозрачност, честност и отговорност. Каналите на общуване са същите, като в междуличностната комуникация, но е възможно използването на технически средства за визуално въздействие върху публиката (презентации). Този вид комуникации може да се случи в срещи, церемонии, пресконференции.

За да работят успешно и пълноценно, хората трябва да се разбират чрез говорене и слушане, писане и четене. Особено отчетливо изпъква потребността деловите хора да съумяват да почувстват емоционалните нагласи на аудиторията и да намират верния подход и адекватния модел на успешно поведение спрямо нея. Грешките и недостатъците на деловото общуване днес и проблемите, произтичащи от тях, в максимална степен произлизат от неумения да се изпращат и приемат послания, да се мотивират хората, да се демонстрират умения за слушане, да се спазват правилата на бизнес етикета и фирмената култура, от липсата на компетенции в работата. Установяването на коректни взаимоотношения, междуличностна гъвкавост, премереното поведение, съобразено с правилата при общуване, помагат за преодоляване на проблемите и изграждане на позитивни взаимоотношения. Съществена роля в този процес има и обучението през целия живот. Вложенията в средства се възвръщат не само във вид на по-добри резултати, но и на формиране на гражданско поведение.

За процеса на комуникация определящо значение имат и качествата на личността – емоционална интелигентност, отговорност, спазване на обещания, внушаване на доверие, вземане на правилни решения, проява на уважение и емпатично поведение към събеседника.

Според Н. Палашев (Палашев, 1999-2017), в развитието на обществената комуникация се открояват три етапа:

- **Архисемиотичен етап** – първият етап на развитие на обществената комуникация, при който основните елементи на комуникационните кодове са *знаците*, които в същото време са и форми на материализация на информацията;

- **Предезиков образно-символен етап** – втори етап на развитие на обществената комуникация, при който основните елементи на комуникационните кодове са *образите* и *символите*, организирани в системи, основаващи се и на *знаците*. *Образите* и *символите* паралелно играят ролята и на форми на материализация на информацията;

- **Езиков етап** – трети, съвременен етап на развитие на обществената комуникация, при който основният елемент на комуникационните кодове е *езикът*, без да се игнорира комуникационно-информационната стойност на *знаците*, *образите* и *символите*. Паралелно, *езикът* (*реч*, *слово*) играе ролята на основна форма на материализация на информацията.

Така стигаме до определянето на основната мисия на обществената комуникация, която е свързана непосредствено с прилагането на принципите за демократичното управление – осигуряване на публичност, прозрачност, откритост във взаимоотношенията при предоставяне на информация. Поводите са различни – „едно събитие, което може да заинтригува обществеността; читатели, зрители, слушателите. С други думи - събитие, което има социално значима форма на търсене в обществото“ (Марков, 2014, с. 99).

Аз ще се спра на този трети етап от обществената комуникация, в който предаваме информация в писмен вид или вербално, отправяме послания, които много често са в нарушение на установените правила, което поражда проблеми.

2. Паразитните думи в общуването – табу за междуличностните отношения

На всички ни се налага да общуваме по различни поводи с цел постигане на определен резултат. Комуникациите си осъществяваме по два начина – говорим си и пишем. Тук по-скоро ще се опитам да направя анализ на думите, които използваме при писане и говорене – на правилното място ли са, какви асоциации предизвикват в нас и хората, с които общуваме? Всички сме свидетели на публикации в пресата, социалните мрежи, медиите, публичното говорене – и недоумяваме: какъв език се използва, с какви

термини се изразяват журналисти, телевизионни водещи, публични личности, модератори и др.? Имаме литературен български език – това са хората, които трябва да ни служат за пример в речевите си или писмени изяви. Ежедневно сме свидетели на нарушаване на правилата. В съвременният ни живот ситуацията е много тревожна, като че никой не се грижи за чистотата на речевата и писмена изява. Редица български учени, писатели, поети, културни дейци работеха за чистотата на езика, но сега това богатство е позабравено или малко му се обръща внимание. Няма да търсим виновни, защото трябва да обясняваме кое е първо – яйцето или кокошката, според мен, ненужен спор. Да си припомним думите на проф. Л. Андрейчин: „Езикът е най-здравата и най-дълбоко проникваща връзка на отделната човешка личност с обществената среда и с народа като цяло. Родният език образува около нас една невидима атмосфера, в която се раждаме и осъзнаваме, в която неизбежно и неотлъчно живеем като личности и граждани, като работници и творци. Родната реч гали слуха по-нежно и от нежната музика“ (Манолова, 2002, с. 18-19). И така – как пишем и как говорим – основни правила:

1. Правописни правила. Каква е целта на написания текст? След като бъде прочетен, какви следи ще остави в читателите, какво трябва да направят те? Може би да вземат решение, да си разрешат конкретен проблем или да променят отношението си към нещо или някого? Да проследим какво се случва на практика, как пише родната журналистика:

- Рубрика във в. Труд от 18.09.2015: *„Блогърка и кафяв заек се вихрят в България Он Ер“*. В езикът ни са влезли доста заемки и чуждици, които не могат да бъдат заменени, а и вече са добили гражданственост, както в случая е терминът *„блог“* – информационен сайт в мрежата, където се публикуват статии и други писмени материали, той е персонален или на група хора, които пишат по една тема. Какво е искал да каже авторът с употребата на глагола *„вихрят“* (напрегнат, бурен момент, разгар). Вместо за вихрене, можеше да се напише: *„Блогарка и кафяв заек са водещи в телевизия Он Ер“*;

- *„Нов трус във властта заради конституцията“* (17.09., в. Труд). Хайде сега и асоциации със земетресение! Ако не се търсеше сензация, заглавието на въпросната статия можеше просто да бъде написано така: *„Напрежение в правителството заради конституцията“*;

- *„Цените през август замръзнаха“* (14.09., в. 24 часа). Вероятно авторът е искал да каже: *„Цените през август останаха непроменени“*;

- *„Украйна шенгеняса Елена Йончева и Магдалена Ташева“* (17.09., в. 24 часа; буквално: забрани за чужденци, постави в списък; да влизат в

Украйна), т.е. „Украйна забрани на Елена Йончева и Магдалена Ташева да влизат на нейна територия“;

- „Хърватия пропуска търсеци убежище мигранти към Унгария“ (в. Сега, бр. 5391/18.09.). В случая неправилно е употребено името на държавата – правилното наименование е Хърватска, както хърватите наричат страната си (Хърватска). В българския език изговор на група съгласни „хрв“ не е приет, затова се произнася „Хърватска“. Напоследък, по повод мигрантите, водещите на различни новинарски емисии също произнасят името на държавата „Хърватия“, което е неправилно;

- „Няма да има ремонт на кабинета след вота“ (Найден Зеленогорски, в. Монитор, 18.09.). Вероятно депутатът има предвид, че няма да има промени в състава на кабинета;

- В сутрешният блок на БТВ (водещ Антон Хекимян), въпрос към зрител: Вас Волен Сидеров **страхува** ли ви? Не можах да си обясня смисълът на този въпрос? Навярно водещият е искал да пита: Вие страхувате ли се от Волен Сидеров?;

- „Шеф на РПУ с кола армаган от джигит“ (Ели Крумова, в. 168 часа). Ако се позовем на тълковния речник (<http://talkoven.onlinerechnik.com>), терминът „джигит“ означава: „Смел, изкусен ездач (първоначално сред народите на Кавказ, Средна Азия и донските казаки)“. Къде са тези ездаци по нашите земи? На жаргон, определението се използва за шофьори, които са опасни на пътя. Другият израз - „армаган“ (съществително, използва се в разговорния език и означава: подарък, донесен от човек, който се връща от далечно пътуване). Колко неправилни думи в едно кратко заглавие? Подходящо обаче за жълтата преса;

- „Децата в с. Гърмен не били „профилактирани“ (разбирай имунизирани), а политиката на Германия била „обрана“. Това са „мъдри мисли“ на български депутат в сутрешния блок на телевизия БТВ;

- „Колегата Миролуба Бенатова“ – имаме прекрасна дума „колежка“, защо журналистите говорят в мъжки род? По правило това се отнася за длъжности, заемани от жени (напр. Директор, Управител и др.п.). От кога „колега“ е длъжност? Как ви звучи следното обяснение: „Колегата роди близнаци“ (Гаврилова, 2015)!

Списъкът може да бъде продължен до безкрайност. Съобразяването с утвърдените правописни правила в съвременния български книжовен език е задължително. Тези правила подлежат на осъвременяване, те не са статични, но не и грубо нарушавани, затова: „Борбата срещу загрозяването на езика е основна задача на всеки културен българин“ (Манолова, 2002, с. 19).

Качеството на един текст не нараства с използването на жаргони, чуждици, заемки – това може да предизвика само неприязън у читателя. По-силно въздействие оказват ясните и кратки послания, които придават достоверност на казаното: Ето някои препоръки:

- Да не се назовава очевидното – читателят може сам да прецени;
- Да не се прекалява с многословни изрази, като: „както е добре известно“, „по мое лично мнение“, „от гледна точка на ...“ „и т.н.“;
- Да не се повтаря казаното, по-дълги наименования да се изписват само веднъж, като в скоби се посочат абревиатурни съкращения;
- Използване на по-прости изрази, което не означава липса на правописна култура, като: определен брой – няколко; следователно, в резултат на това – затова; в случай на – ако; касаещ, свързан с – относно; по отношение на – за; елиминирам – премахвам; осъществявам желаното – постигам цел; референтен документ – документ за справка; брифвам - информирам и др. п.;
- Използване на речници, програми за проверка на правописа, проверка на написаното.

2. Речев етикет и правоговор. Чрез думите, произнесени от различни трибуни, радиа и телевизии, написани в книгите и вестниците, слушатели и читатели би трябвало да получават надеждна информация и знания, да черпят мъдрост и вдъхновение. За съжаление, реалността е друга – наред с мъдростта се тиражира и глупостта. Слушаме и четем вулгарни изрази, жаргонна лексика и с право се тревожим, че се нарушават правоговорните норми на нашият език. Нагледахме се, наслушахме се и все по-често си спомняме думите на поета²⁴: „език свещен на моите деди ...“. Какво ще стане с изкуството на българската реч?

Строежът на речта е подчинен на изказа: смисълът, който се влага и целта, която се постига. Думите изразяват тъга и радост, в тях се влагат емоции – положителни и отрицателни, носят послания и навеждат на размисъл. Умението за жонглиране с тях е изкуство, то се научава – в семейството, училището, книгите, обществото. В процеса на вербалното и невербално общуване хората си влияят взаимно чрез речта и езика на тялото. За съжаление комуникацията в много случаи се затруднява от липсата на реторически умения. Тази празнина се запълва с използването на едни на никому ненужни думи – паразитните изрази, като:

²⁴ Виж Вазов, Ив. Българският език, Събрани съчинения. Т. 2, София, 1975

- „В предвид“ или „на предвид“ – разнообразие в изказа, но на никой не му идва на ума, че има правилна форма „предвид“;
- „Фактически“ – абсолютно ненужна дума, която нищо не казва, а само запълва празнина и показва наличие на беден речник;
- В речника на други хора изобилства от „викам“ – особено когато се предава диалог: „Аз му викам, че трябва да ми изпрати имейл“, но „Той ми вика, че няма възможност“ и така – викане до безкрайност;
- „В смисъл“ – друга дума, която се използва безконтролно. След като е изказано мнение, няма нужда да се пояснява, това, което вече е казано с „в смисъл“, правилният изказ е да се назовават нещата с истинските им имена;
- Друга думичка „нали“ също изобилства в изказа на много хора – съвсем не на място и ненужно употребена;
- В разговорите между тийнейджърите се забелязва поток от неправилни изрази, употребяване многократно в едно изречение, като: „яко“ (много хубаво, силно) или „бате“ (обръщение към приятел);
- „Между впрочем“ – съвсем неясно словосъчетание, какво казваме с него? Използвано навярно за оригиналност и пояснение на това, което е казано. Защо ли казаното трябва да се пояснява? Не е ли по-правилно нещата да се казват с техните имена и да няма нужда от такива сложни изрази, на никой ненужни?;
- На един плакат под lika на кандидата за президент беше написано „Президентска кампания 2016“. Искаме ли да имаме такъв президент?
- В студентски разработки се срещат изрази, като: оведомявам (уведомявам); прецедател (председател); децки (детски); оронват (уронват) престижа; получаване на „комисионна“ (пише се „комисиона“, когато се употребява като същ. име и „комисионна“ – като прилагателно, напр. комисионна търговия);
- За изрази, като: кофти (трудно, неприятно); сори (съжалявам, извинявай); мерси (благодаря); ОК (добре) си имаме прекрасни думички, които спокойно могат да се използват и не се притеснявайте, те не означават беден речник;
- Неспазване на пунктуацията – един текст трябва да бъде не само написан, но и да му се придаде съответната форма и дизайн. Неспазването на правилото, че препинателните знаци стоят след думата, която ги предхожда, след това следва интервал (само един) загрозява написаното, текстът трудно се чете. Написаният текст е като ушиването на дреха – ако не се спазят изискванията, тя стои грозно и дразни очите. При оформянето на документи

и текстове има два важни момента: създаване и оформяне. Създаването е творчески процес, а оформянето – дизайнерски;

- Написаният текст задължително трябва да се подравнява двустранно (ляво и дясно, или Justified, от Paragraph).

Това е само част от неправилното говорене и писане. За да не се изпада в подобни ситуации при писане, трябва предварително да се определи жанра, написаното да се постави в определен контекст. Според Дж. Клейтън, жанрът определя най-основните качества на документа (Клейтън, 2009, с. 119-120):

- Характеристика на реториката – всеки жанр отговоря на аудиторията по определен начин. Например, в жанра „Протокол“ се очаква писмено документиране на случващото се на съвещание – едно по-конкретно обобщение на взетите решения;

- Съдържание – ако се пише предложение за нов проект, трябва да има въведение, една по-дълга част, описваща същността на новия продукт и финална част, поставяща продукта в по-общия контекст на целите и мисията на компанията;

- Структура – за всеки тип документи има напътствия за организиране на информацията;

- Стилистични елементи – тук трябва да се вземе решение относно стила, използването на жаргон (специализиран език), форматиране и т.н. ...При деловите предложения жаргонът трябва да бъде сведен до минимум, но не изцяло елиминиран. Използван разумно, той е вид код, който сигнализира на читателя, че вие сте експерт в дадена област.

Според Дж. Клейтън (Клейтън, 2009, с. 119-120), „независимо от вида на документа, пишещият трябва да представи на читателя основните качества на доброто писане: яснота, краткост, конкретност, уважение“. От това, дали един документ е правилно съставен и оформен, каква информация предоставя, зависят и постигнатите или непостигнати резултати, които се поставят при неговото съставяне и оформяне. Всеки писмен текст трябва да следва определена логика, да съдържа стандартите на жанра на сектора, за който се отнася. При нарушаване и неспазване на тези изисквания няма как да се постигне положителен резултат. Пишещият изпълнява следните роли при създаване на писмения текст:

- Иноватор – нахвърля иновативни идеи; работи най-добре, когато твори;

- Дизайнер – обобщава и структурира подходящите идеи;

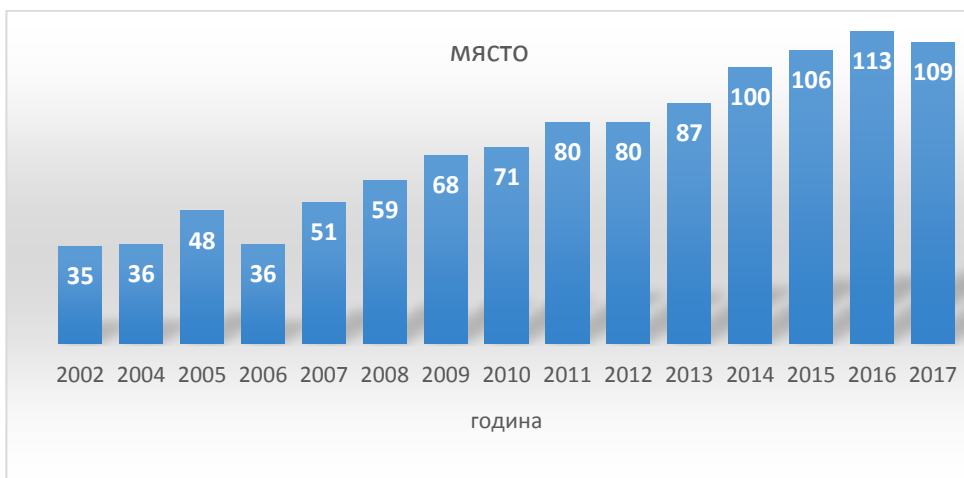
- Контрольор – държи под контрол граматиката и стила, следи за правописни грешки.

Познаваме ли добре езика на който общуваме в различните ситуации и среда? Осмисляме ли всеки път думите, които използваме, когато ги изговаряме или пишем? Дали хората разбират смисъла на нашите послания към тях? Навярно повечето от нас, без дори да се замислят, биха отговорили утвърдително, защото всичко на пръв поглед изглежда прекалено просто и не изисква кой знае какво внимание. Струва ми се обаче, че именно това е причината, попадайки все по-често във “водовъртежа” от чужди думи или изрази, жаргона се е “настанил уютно” в речника ни и неусетно се превръща в част от езика, на който общуваме не само в семейството, с приятелите, а и на работните си места.

3. Свободата на словото и неговите зависимости

Надеждността на обществената комуникация е в пряка зависимост от свободата на словото. Базираната в Париж международна организация "Репортери без граници" изготвя класацията си за общо 180 страни по шест критерия за всяка страна: плурализъм, независимост на медиите, работни условия и автоцензура, законова рамка, прозрачност и информационни инфраструктури. Всяка страна получава оценка между 0 и 100, като 0 е идеална ситуация.

Може ли да съществува свобода на словото ако тези критерии са занижени или нарушени? На следващата фигура е представен завиден възход за нашата страна - страна от ЕС при демократично управление. По години България е била на следните места (<https://offnews.bg/news/>):



Фиг. 1. Място на България в класацията за „свобода на словото“

Критериите, които очертават тази картина, са зависимостите, които са ни изпратили на съответните места по години:

- Плурализъм – означава „потвърждение или допускане на множество мнения, възгледи или гледни точки по даден въпрос. Плурализмът е основен елемент на демокрацията“ (<https://bg.wikipedia.org>). Медийният регулатор е орган, който следи за прилагането на медийното законодателство – една изключително специализирана материя, която изисква висок професионализъм и обективност. Ето защо е много важно членовете на този регулатор да бъдат независими експерти, а не партийни назначения (както е в момента), които да служат на обществени, а не на частни интереси. Нужна е промяна, зад която да застанат отговорните институции и гражданите, за да се дискутират проблемите и да се намерят устойчиви решения, да се търси съгласие за постигане на общите цели, за подобряване на медийната свобода, оттам и възможността за плурализъм. Постигането на плурализъм означава защита на индивидуалните права и политическа отговорност;

- Независимост на медиите – все по-ясно се откроява зависимостта на медиите (и на журналистите в тях) от политически партии и правителството. Като пример мога да посоча една телевизия, където бяха премахнати карикатурите на известен карикатурист, рисувал определени политици, а поводът беше обяснен като „изтичане на договор“. По същата причина, друга телевизия спира излъчването на популярно Шоу, защото съдържанието му не отговаряло на договора. Истината беше, че в това Шоу имаше интервю на журналист, напуснал друга телевизия заради цензура на разследванията му. Друг пример – сутрешен блок, гостите в три телевизии (едната обществена) са представители на една и съща политическа партия, които ни обясняват колко добре живеем (благодарение на тях). Така се разбира независимостта на медиите – зависимост от „силните на деня“;

- Работни условия и автоцензура – не би трябвало да има връзка между тях. Зависимостта тук може да се обясни със страха от загуба на работното място, липса на автоцензура и наличие на цензура. Това не важи за честните и смели журналисти, които са в фокуса на събитията, пътувайки по горещите точки на света – малко са, но ги има;

- Липсата на приемственост - комуникацията се нарушава от липсата на правила и приемственост. Хората се оценяват не по качества и компетенции, а по партийна принадлежност, което ги разделя и пречи на комуникациите;

- Комуникациите по обществено значими проблеми се пречупват през партийна принадлежност, не по обществена полза или вреда;
- Социалните мрежи са мястото, където хората търсят и намират истината – не в институциите, отговорни за това.

4. Заключение

Грамотността е пътят към ефективни обществени комуникации и свобода на словото. Тя не се дефинира с годините на престой в училище, а с възможността уменията за четене и писане да служат за критично оценяване на различни форми на информация и комуникация. Образованият човек днес живее в глобалния свят и трябва да е подготвен за него – да запази собствената си култура и да зачита културата на другите народи. В такава среда той трябва да се научи да живее и развива партньорства. Ключовите умения се отнасят до областите на познание и компетенциите, които са в основата на личностното развитие, гражданското възпитание и социалното приобщаване, а именно: 1. Компетенции в областта на знанието; 2. Компетенции в областта на комуникациите; 3. Компетенции в общуването на различни езици; 4. Социални и граждански компетенции; 5. Инициативност и предприемачество; 6. Умения, знания и способности за непрекъснато учене и усъвършенстване.

Независимо от начините, по които ще се усъвършенстват обществените комуникации, осъзната е необходимостта, че съвременното общество и комуникациите в него, ще се развиват само от грамотни граждани, които знаят своите права и задължения, отговорни са за своите действия и притежават волята да живеят, работят и общуват в една нова комуникационна и информационна среда. Така ще се генерира едно по-добро качество на живот и свобода на словото. Приоритетна ще бъде ролята на субективния фактор -отделната личност - компетентна, висококвалифицирана и образована, мобилна, с културна осведоменост и отговорност за действията и поведението.

ЛИТЕРАТУРА

- Вазов, Ив. (1975) Българският език, *Събрани съчинения*. Т. 2, София
- Гаврилова, В. (2015) Колежка или колега е журналистката?
<https://trud.bg/article-4681334/>. (от 27.03.2015 г., посетен от мен на 09.05.2017 г.)

Клейтън, Дж. (2009) Когато един стил не е уместен за всички. *Сборник: Комуникацията, която информира и влияе*, София

Манолова, Л. (2002) Съвременна езикова култура, Парадигма, С.

Марков, А. (2014) Связи с общественностью в органах власти, Москва ИНФРА-М, ISBN 978-5-16-0062-9

Палашев, Н. Тези за комуникацията (резюме), *Виртуална библиотека „Словото“*, 1999-2017, <http://www.slovo.bg>. (посетен от мен на 03.05.2017 г., 9,00 ч.)

<http://www.slovo.bg>.

<http://talkoven.onlinerechnik.com>

<https://trud.bg/article-4681334/>

<https://offnews.bg/news/>(посетен от мен на 04.05., 10,00 ч.)

<https://bg.wikipedia.org> (посетен от мен на 07.05., 08,50 ч.)