

КОМУНІКАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В СУСПІЛЬСТВІ

У статті автор теоретично обґрунтовує сучасний інтерес науковців до процесу соціальної комунікації й розвитку засобів комунікації, які є об'єктом вивчення багатьох наук.

Ключові слова: *комунікація, соціальна комунікація, функції комунікації, комунікаційні процеси, комунікаційна мережа, комунікативна поведінка.*

Постановка проблеми

Особливості суспільного розвитку зумовили необхідність змін складу, структури й масштабів суспільної діяльності. Підвищення динамізму і складності соціально-економічних, науково-технічних і виробничих процесів зумовило суттєве підвищення обсягів відомостей, що виробляються й циркулюють у суспільстві. Стрімкий розвиток та впровадження інноваційних технологій у всі сфери суспільного життя прискорили інтеграційні й комунікативні процеси. Обмін інформацією, сприймання людьми одне одного, згуртованість і конфліктність, керівництво і лідерство – це феномени ХХІ сторіччя. У вітчизняній психології активізується дослідження категорії «спілкування», принциповим стає питання взаємозв'язку спілкування й діяльності. Люди не просто спілкуються у процесі виконання ними певних функцій, вони спілкуються у відповідній діяльності. Спілкування — це спосіб життя особистості, міра включення в соціум, форма взаємодії людини із суспільством, з іншими. Воно охоплює велику кількість взаємозв'язків, міжособистісних комунікацій і являє собою складний процес.

Отже, у постіндустріальному й інформаційному суспільстві проблема комунікації є однією з найважливіших. Особливо це стосується освітньої сфери, покликаної забезпечити підготовку людини до життя у світі різноманітних стосунків і комунікативних можливостей.

Метою статті є теоретичне обґрунтування ролі комунікації як універсальної реальності соціального існування та вираження здатності суспільної людини до співіснування.

Виклад основного матеріалу

Аналізуючи процес спілкування, ми на кожному кроці переконуємося в тому, що це комунікація, тобто обмін переживаннями, міркуваннями, бажаннями тощо. Але такий підхід буде дещо спрощеним, оскільки ми акцентуємо увагу лише на формальній стороні проблеми. Насправді інформація не тільки передається, а й формується, уточнюється, розвивається. Поняття «комунікації» стало знаковим для розвитку сучасного інформаційного суспільства. Сучасні дослідження доводять нерозривність понять комунікації та інформації. Будь-яка комунікація передбачає передання інформації, а будь-яке оброблення інформації — наявність комунікації. Комунікація – особливий тип активного взаємообміну інформацією, джерело розвитку комунікативних можливостей особистості. Означення «комунікація» розглядається в різних аспектах.

Виникнення комунікації зумовлене розвитком наукової думки. До неї вдавалися мислителі Давньої Греції (Демосфен, Сократ, Арістотель, а також Давнього Риму Аврелій Гракх, Цицерон та ін.) У XIV–XVI ст. проблемою комунікації почали займатися Я. Коменський, Ж. Руссо, А. Дістервег, Дж. Локк та ін. Двадцяте століття ознаменувалося вивченням найрізноманітніших аспектів проблеми комунікації: форм, методів, структури, технології педагогічного спілкування, комунікативних потреб та здібностей, методів коригування комунікативної діяльності [1]. Відомий вчений С. Лещов проголошує розуміння комунікації як символ сучасної епохи, як магістраль сполучення й процес спілкування. Аналізуючи поняття «комунікація», ми не можемо оминати опису складових цього процесу: окрім передачі інформації, комунікацію трактують як «переміщення психічних сутностей, таких, як ідеї, думки чи значення» [6]. Дослідник В. Кабрин розглядає феномен комунікації як смислотворчий процес життя будь-якої форми і рівня, оскільки інформація не просто передається, але трансформується і твориться, втілюючись при цьому в найрізноманітніших кодах (від генетичного до культурного) [2].

Український психолог Л. Орбан-Лембрик характеризує комунікацію не тільки як обмін інформацією. «Комунікація передбачає наявність єдиного комунікативного простору; учасники комунікації є активними суб'єктами взаємного інформування» [5, 73]. Дослідник підкреслює, що інформація об'єднує партнерів в єдине інформаційне поле. Ефективність комунікації вимірюється тим, наскільки вдалий вплив партнерів один на одного.

У словнику іншомовних слів дається таке визначення: «Комунікація (лат. — спілкуюся з кимось) — 1. Спілкування, передача інформації. 2. Шляхи сполучення, лінії зв'язку тощо. 3. У філософії екзистенціалізму і персоналізму — спілкування, в процесі якого одна самітня душа відкриває себе іншій, між людьми встановлюється інтимний духовний зв'язок. 4. видається за вищу форму зв'язку між людьми. 5. масова — суспільний інститут, що виконує завдання формування світогляду і громадської думки широких мас засобами масової інформації і пропаганди».

Відомий учений Н. Волкова вважає, що «важливим компонентом комунікації є інформаційний потік — рух у певному середовищі інформації, структурованому на підставі змістово-цільового взаємозв'язку та впорядкованості, спрямованих від джерела до суб'єкта-користувача» [1, 10]. Інформація (лат. information — роз'яснення, виклад, поінформованість) — це відомості про навколишній світ, отримані внаслідок взаємодії з ним; повідомлення про щось. Інформація сприяє обміну думками і почуттями, є змістовним виразником суспільних відносин. Отриманню людиною інформації сприяють засоби масової інформації, сфера вільного спілкування, освіта; наукова, методична та художня література; заклади культури та мистецтва тощо. Якість комунікації залежить від кількості і надійності джерел інформації, які використовує людина.

Теорія комунікації розглядає соціальне значення комунікації, яке означає та характеризує різноманітність зв'язків та стосунків, що виникають у людському суспільстві. Соціальна комунікація — це обмін між людьми або іншими соціальними суб'єктами цілісними знаковими повідомленнями, у яких відображено інформацію, знання, ідеї, емоції тощо, обумовлені рядом соціально значимих оцінок, конкретних ситуацій, комунікативних сфер і норм спілкування, прийнятих у певному суспільстві.

Виділяються три основні (базові) функції соціальної комунікації: інформаційна, експресивна, прагматична. Інформаційна функція означає, що завдяки соціальній комунікації в суспільстві передається інформація про предмети, їх властивості, явища, дії та процеси. Експресивна функція визначає здатність соціальної комунікації передавати оціночну інформацію про предмети або явища. Прагматична функція означає, що соціальна комунікація є засобом, який спонукає людину до певної дії та реакції.

Соціальна комунікація є об'єктом вивчення багатьох наук — як гуманітарних, так і точних. Кожна наука виокремлює з комунікації як об'єкта дослідження свій предмет вивчення:

1. Технічні дисципліни вивчають можливості та способи передачі, опрацювання та зберігання інформації, створення спеціальних кодів — систем певних символів та правил, за допомогою яких можна представити необхідну інформацію.

2. Психологія та психолінгвістика розглядають фактори, які сприяють передачі та сприйняттю інформації, причини, які ускладнюють процес міжособистісної та масової комунікацій, а також умотивованість мовної поведінки комунікантів.

3. Етнографія вивчає побутові та культурологічні особливості комунікації як спілкування в етнічних ареалах.

4. Лінгвістика займається проблемами вербальної комунікації — нормативним та ненормативним уживанням слів та словосполучень у мові (як усній, так і письмовій).

5. Паралінгвістика спеціалізується на засобах невербальної комунікації.

6. Соціолінгвістика досліджує проблеми, пов'язані з соціальною природою мови й особливостями її функціонування у різних соціумах, а також механізми взаємодії соціальних та мовних факторів, які обумовлюють контакти між представниками різних соціальних груп.

7. Соціологія досліджує проблеми зв'язків та стосунків окремих соціальних суб'єктів (окремих особистостей, малих та великих соціальних груп).

8. У політології виник окремий напрям, який досліджує політичні процеси з точки зору інформаційного обміну між суб'єктами політики.

Не менш цікавим є аспект комунікативної поведінки. Термін «комунікативна поведінка» вперше було використано у праці І. Стерніна [3, 4–20]. Комунікативне поведіння в найзагальнішому вигляді визначається як сукупність норм і традицій спілкування народу. Однак систематизація фактів, що стосуються національної специфіки спілкування того або іншого народу, виявляється досить нелегкою справою, оскільки ще немає наукових традицій подібних описів.

Комунікаційна мережа формується тоді, коли кілька об'єктів зв'язуються разом декількома каналами. Комунікаційна мережа встановлює зв'язок між індивідами, а також між вищим керівництвом і кожною виробничою одиницею. Однак створення комунікаційних мереж, формування стійких комунікаційних каналів стикається з рядом труднощів, викликаних дефектами в каналах інформації і дефектним кодуванням або декодуванням одержуваних повідомлень.

Проблеми, пов'язані зі створенням ефективно діючих комунікацій, можна розділити на дві основні групи: проблеми структурних комунікацій і проблеми, що виникають у процесі міжособистісного спілкування.

В організаціях, що мають складну багаторівневу структуру, як правило, виникають проблеми з передачею інформації. Чим більше рівнів у структурі організації, тим більше ймовірність появи в ній істотних протиріч [4]. Основна проблема комунікацій між елементами організаційної структури обумовлена невизначеністю у взаєминах між окремими структурними одиницями організації. При цьому розпорядження й директиви керівного органа організації можуть не відповідати ситуації, не розумітися підлеглими, дублюватися, наступне повідомлення може суперечити раніше посланим. Крім того, у випадку невизначеності ситуації горизонтальні зв'язки між окремими підрозділами або членами організації стають ненадійними, інформація до підрозділів надходить хаотично, що викликає інформаційний голод, або, навпаки, надлишок суперечливої інформації.

У ході передачі й прийому інформації відбуваються її суттєві втрати. Часто, передаючи інформацію, ми вважаємо, що партнер по спілкуванню засвоює її майже на 100%, насправді це не так. Багато інформації втрачається з різних причин. За умов людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Вони пов'язані з уразливими місцями в будь-якому каналі комунікації або з помилками у кодуванні чи декодуванні і мають соціальний або психологічний характер. В умовах невизначеності можуть підсилюватися такі основні види бар'єрів у комунікаційних процесах:

1. Перекручування повідомлень — явище, при якому в структурні одиниці організації надходить інформація, не адекватна реальній ситуації.

2. Інформаційні перевантаження можливі в тих випадках, коли члени організації не в змозі ефективно реагувати на всю необхідну їм інформацію й відсівають певну її частину, на їхню думку, найменш важливу.

3. Недоліки в структурі організації роблять істотний негативний вплив на функціонування комунікаційних мереж.

4. Високий ступінь просторової диференціації створює перешкоди для проходження інформації з певних комунікаційних каналів через далекість окремих структурних одиниць організації. У першу чергу це стосується каналів контролю й зворотного зв'язку, а також каналів, по яких передається друкована інформація.

Отже, причини виникнення проблем комунікації через нерозуміння полягають у тому, що існують: розходження в сприйнятті повідомлення і його основної ідеї й концепції; неправильне кодування повідомлення керівниками без урахування культури й установок членів організації; конфлікт між сферами компетенції, основами суджень відправника й одержувача інформації; різні соціальні установки членів організацій, різні структури цінностей; семантичні бар'єри, що виникають через погано сформульовані повідомлення, які можуть призводити до втрати інформації при передачі одержувачем; невербальні міжособистісні перешкоди; зворотний зв'язок. Головне — уміння розуміти потреби іншої людини й говорити з нею доброзичливо й однією мовою.

Такі бар'єри породжені об'єктивними соціальними причинами, приналежністю партнерів до різних соціальних груп. Комунікація в цьому випадку демонструє тільки те, що вона є стороною спілкування.

Роль комунікації в керуванні організацією дуже велика. Формування комуніка-

ційних мереж і створення умов для успішного функціонування комунікацій в організації становлять одне з найважливіших завдань керування. Якщо комунікаційні зв'язки (як внутрішні, так і зовнішні) не існують або не діють, це негативно позначається на функціонуванні всієї організації. Це пояснюється рядом причин: керівникам підрозділів організації доводиться витратити багато часу на пошук потрібної інформації та її обробку; відбувається дублювання інформації, оскільки та сама інформація надходить у підрозділи організації й до її керівництва з різних джерел; в одних підрозділах і в одних керівників відчувається недолік інформації, тоді як в інших підрозділах може відбутися інформаційне перевантаження; працівники організації мало інформовані про її діяльність тощо.

Громадянське суспільство базується на певних принципах. Серед них найголовнішими є представницька демократія, верховенство закону й вільна ринкова економіка. На цій основі виникає безліч вільних асоціативних зв'язків між індивідуумами, які призводять до формування стійких суспільних груп. Взаємодія таких груп регулюється складною структурою інтересів, групових норм і конфліктів і проявляє себе в різних формах суспільної комунікації. Ще один важливий аспект, який відбивається в специфіці форм, типів і форматів, полягає в тому, що суспільна комунікація високотехнологічна й інформаційне насичена. Інформація й нові знання все більше стають у суспільній свідомості головною цінністю.

У процесі комунікації відбувається й соціальна орієнтація учасників. Поширення інформації в суспільстві відбувається через своєрідний «фільтр» довіри чи недовіри: істина інформація може стати непринятною, а хибна – прийнятною. Тобто у процесі спілкування обов'язково має бути взаємопорозуміння між його учасниками. Отже, комунікативний бар'єр – це психологічна перешкода на шляху адекватної інформації між партнерами зі спілкування. Бар'єри у спілкуванні не є результатом свідомого, довільного і направленого захисту від інформації, їх дія суперечлива. Система бар'єрів є своєрідною автоматизованою охороною при своєрідному спрацьовуванні охоронної сигналізації людини. Психіка людини просто не витримала б обвалу інформації.

Неможливо переоцінити роль успішної комунікації в розвитку цивільного суспільства. Можна виділити такі аспекти й сфери суспільно значущої комунікації: роль комунікативних стратегій у вирішенні суспільних конфліктів; комунікативні механізми формування позитивних установок у суспільній думці; успішна публічна комунікація суспільно значимих фігур (політиків, суспільних діячів); етика в суспільній комунікації; зміна мовних моделей поведінки; роль зв'язків із суспільством у формуванні громадянської відповідальності корпоративного світу; роль засобів масової інформації.

Процес ділової взаємодії не завжди відбувається у бажаному напрямі. Неминучість і позитивна роль конфлікту як результату існування групових інтересів порушує питання про найефективніші шляхи керування конфліктами. Як показує досвід, конфлікт стає конструктивним, що допускає позитивний дозвіл тільки якщо сторонами використовуються успішні комунікативні стратегії: активне обговорення, а не уникнення проблеми; спроби зрозуміти точку зору іншого, а не перекладання провини; створення умов для вільного обміну думками, а не замовчування; фокусу-

вання на конкретних проблемах, а не розширення конфлікту; дотримання норм поведження, а не зневага критеріїв морального поведження. Ефективна комунікація забезпечує просування в розв'язанні конфліктів з використанням найоптимальніших засобів. Серед об'єктивних і більш загальних умов слід виокремити умову врахування зворотних зв'язків. Зворотний зв'язок дозволяє людині корегувати свою діяльність, досягати рівноваги між своїми потребами й очікуваннями партнерів. Слід правильно сприймати зворотний зв'язок: уважно вислухати свого співрозмовника до кінця, не перебиваючи і не сперечаючись з ним навіть у думках; своїми словами переказати почуте — це дозволить вчасно помітити непорозуміння; пам'ятати, що кожний із співучасників спілкування має своє суб'єктивне уявлення щодо вас як конкретної людини; необов'язково змінювати свою поведінку, коли до вас потрапляє зворотний зв'язок; висловлювання міркувань на адресу партнера спонукає його до відповідної реакції, а це теж допомагає краще зрозуміти, як сприймаються слова та дії.

Суспільна думка в громадянському суспільстві є важливим чинником розвитку, тому що, саме в ньому закріплюється ідея легітимності (або нелегітимності) влади. Суспільна думка є пудсумовувальною не тільки певної суспільної структури, а й історичного й культурного досвіду певного соціуму. Можливості впливу на суспільну думку значною мірою обмежені культурними стереотипами, а в періоди прискореного суспільного розвитку — напрямом його вектора. Крім культурних факторів виникнення, закріплення й зникнення тих або інших ідей суспільна думка залежить і від способів протікання комунікації, від метафор, що існують у суспільній свідомості, від того, наскільки адекватно політичний та інший суспільно значимий дискурс відбиває потреби суспільства.

Ефективність комунікації залежить від соціально-психологічного клімату у колективі. Соціально-психологічний клімат — стан міжособистісних стосунків, що виявляється в сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній діяльності колективу. Психологічний клімат — це відносно сталий колективний психічний стан соціальної групи, колективу, який залежить від умов життя. Якість психологічного клімату виявляється у міжособистісних стосунках. Соціально-психологічний клімат містить у собі соціальний настрій працівників, їхній моральний стан, психологічну сторону міжособистісних зв'язків, ставлення людей до праці й колективу, стиль керівництва. Уміння поважати людей, тактовність, витриманість, простота, товариськість, справедливість — усе це сприяє згуртуванню членів колективу навколо керівника, виникненню почуття поваги, довіри й любові до нього, що зміцнює позиції, допомагає ненастирливо висувати вимоги у формі прохання, побажання, поради або пропозиції. Крім того, людяність у взаєминах підвищує емоційний тонус, сприяє готовності працювати на совість, виконувати вимоги керівника.

Навряд чи можна чекати успіху від спільної діяльності, якщо психологічний клімат несприятливий, якщо висока конфліктність і низька згуртованість співробітників, велика плінність кадрів, нестабільна загальна обстановка в колективі. До основних суб'єктивних ознак сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі належать: можливість для членів колективу вільно висловлювати власні думки під час обговорення питань; відсутність тиску керівника на підлеглих і ви-

знання за ними права приймати відповідальні для колективу рішення; достатня інформованість членів колективу про його завдання та стан справ під час їхнього виконання; задоволеність належністю до колективу; усвідомлення власної відповідальності за стан справ у колективі кожним його членом. Об'єктивними ознаками сприятливого соціально-психологічного клімату є: результативність праці педагогічного колективу (рівень розвитку, якість засвоєння знань, рівень вихованості тощо); плинність кадрів; стан трудової дисципліни; частота конфліктів.

Структура соціально-психологічного клімату містить у собі два основних елементи: ставлення людей до праці та їх ставлення один до одного. Але психологічний настрій колективу, що виявляє себе насамперед у ставленні людей один до одного й до загальної справи, цим усе-таки не вичерпується. Він неминуче позначається й на ставленні людей до світу в цілому, на їхньому світовідчуженні й світосприйманні. Ефективно працюючий колектив характеризує визначена психологічна атмосфера, що сприяє успішній спільній діяльності людей. Цю атмосферу можна охарактеризувати такими рисами: ясне розуміння й прийняття членами колективу його основних цілей і завдань; прояв усіма членами колективу почуття відповідальності й заклопотаності з приводу групових завдань; доведення до мінімуму формального голосування як засобу вирішення спірних питань; взаємна ділова доброзичлива критика; відсутність проявів особистої ворожості й упередженості; наявність великої кількості спорів і дискусій, у яких беруть участь усі члени колективу; безконфліктний розподіл обов'язків, відсутність дублювання функцій або випадання; відсутність тиску з боку керівника на підлеглих або з боку кого-небудь із членів колективу; зміна лідерства в справах колективу залежно від сформованих обставин, оптимальне співвідношення між емоційними і раціональними взаєминами; достатня інформованість членів колективу.

Отже, метою аналізу соціально-психологічного клімату колективу є формування у членів колективу високих морально-етичних якостей, створення сприятливого психологічного самопочуття членів колективу, організація їхнього міжособистісного спілкування, зміцнення їхніх дружніх контактів. Функціонування колективу залежить також і від стану неофіційних взаємин, неформальних зв'язків між працівниками, що почувають психологічну близькість, спільність інтересів або навпаки. Ці особисті взаємини значною мірою характеризують психологічний клімат колективу, розкривають резерви виховної роботи. Навіть настрої кожного окремого члена колективу й несподівані зміни його варто враховувати в числі факторів, що можуть впливати на соціально-психологічну атмосферу в цілому і психічний стан кожної окремої людини. Маючи здатність передаватися іншим, заражати навколишніх, психічний настрій навіть одного з членів колективу може виявитися однією з причин не завжди бажаних змін у настрої інших людей.

Природно, що в умовах сучасного науково-технічного прогресу, трансформації суспільних відносин, коли постійно зростають як складність, так і динамізм соціальних і соціально-психологічних зв'язків, що визначають стан соціально-психологічного клімату колективу, усе більш очевидною стає необхідність забезпечення науково обґрунтованого регулювання соціально-психологічного клімату трудового колективу. Чинником, який сприяє стабілізації взаємин у сучасному педагогіч-

ному колективі, є вміле керівництво, яке дозволяє знаходити з підлеглими спільну мову, цікавитися їхніми проблемами, делегувати повноваження, згуртовувати навколо себе, використовуючи розум і досвід, створювати особливу атмосферу задоволення працею, яка сприяє розвитку творчості, справедливо оцінювати результати праці. На психологічному кліматі колективу в установі освіти позначаються також взаємини співробітників з тими, на кого вони самі впливають за характером своїх професійних обов'язків.

У високотехнологічному глобальному світі суспільна комунікація набуває ще однієї важливої складової, а саме — професійної комунікації. Під професійною (на відміну від власне ділової) комунікацією розуміється специфіка комунікаційних навичок, обумовлених професіями, чиїм істотним компонентом є обов'язок вступати в комунікацію [1].

До таких професій відносяться, насамперед, викладання, політична діяльність, керування, соціальна робота, державна служба. Стосовно кожної із цих професій можна говорити про певну суму знань і навичок, необхідних для здійснення успішної професійної комунікації й, відповідно, успішної професійної діяльності.

Висновки

Отже, комунікація є універсальною реальністю соціального існування та вираженням здатності суспільної людини до співіснування, котре є незаперечною умовою життя. Комунікація неможлива без існування людської спільноти. Лише в межах спільноти, в межах мовленнєво-комунікативної взаємодії можна досягнути порозуміння, згоди і виробити морально-практичні норми. Принципи ідеальної комунікативної спільноти реалізуються в межах реальної комунікативної спільноти людства, особливо коли йдеться про можливості життя людини в суспільстві, про реальність людських контактів і взаємодій, про збереження норм співтовариства, прав та гідності людини.

ЛІТЕРАТУРА

1. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: теорія, технологія, практика / Н. П. Волкова. — Дніпропетровськ: Вид-во ДНУ, 2005. — 304 с.
2. Кабрин В. И. Психология коммуникативного развития человека как личности: автореф. дис. на соискание учен. степени д-ра психол. наук / В. И. Кабрин. — СПб., 1993.
3. Стернин И. А. Модели описания коммуникативного поведения / И. А. Стернин. — Воронеж, 2000. — 27 с.
4. Овсянко Д. В. Интересы – цели – показатели: взаимосвязи и согласование / Д. В. Овсянко, Г. В. Чернова, А. В. Воронцовский. — СПб. : Изд-во Санкт-Петербург. гос. ун-та, 1992. — 203 с.
5. Орбан-Лембрик Л. Е. Психология професійної комунікації: навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. — Чернівці : Книги – XXI, 2010. — 528 с.
6. Яценко Г. Комунікативна складова дистанційного навчання: аналіз поняття та рівні реалізації / Г. Яценко // Вища школа. — 2007. — № 4. — С. 88–94.

Ермакова З. И.

м. Донецьк

КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В ОБЩЕСТВЕ

В статье автор теоретически обосновывает современный интерес ученых к процессу социальной коммуникации и развитию средств коммуникации, которые есть объектом изучения многих наук.

Ключевые слова: *коммуникация, социальная коммуникация, функции коммуникации, коммуникационные процессы, коммуникационная сеть, коммуникационное поведение*

Ermakova Z. I.

COMMUNICATION PROCESSES IN SOCIETY

The author is theoretically justifies a modern scientific interest in the process of social communication and development of communication media, which is the object of study of many sciences.

Key words: *communication, social communication, the communication function, communication processes, communication network, communication behavior.*