

## ПСИХОЛОГИЯ НА ОБЩУВАНЕТО

### 1. Феноменология на общуването.

Общуването между хората има исторически характер и се повлиява от развитието на обществото във всяка една негова сфера. Бива непосредствено/директно и опосредствено/косвено (чрез писмен текст, електронно, чрез технически устройства, с намален психологически контакт).

Различават се междуличностно и масово общуване.

**Междуличностното** е свързано с непосредствените контакти между хората в групи или по двойки с постоянни по състав участници.

**Масовото** е свързано с установяване на множество непосредствени контакти между непознати хора, както и комуникацията чрез различните средства за масова комуникация.

В теорията се определят понятията междуперсонално и ролево общуване.

**Междуперсоналното** общуване се отнася до взаимодействие между конкретни личности, които имат уникални индивидуални качества.

В **ролевата комуникация** участниците се разглеждат като носители на определени роли – учител/ученик, продавач/купувач и др. В ролевото общуване индивидът се придържа към действия и реакции, присъщи на избраната от него роля. От позицията на ролевата комуникация човекът не се разглежда като индивидуалност, а като социална единица, изпълняваща определени функции.

Определят се **пет основни функции** в общуването:

- ◆ **Прагматична** – фокусира взаимодействията в съвместната дейност.
- ◆ **Формираща** (изграждаща) - проявява се в процеса на изграждане и изменение на психическия облик на индивида.
- ◆ **Утвърждаваща функция (Функция на потвърждението)** – в процеса на общуване индивидът има възможност да се утвърди, подложи на проверка и опознае себе си. Функцията е заложена в редица тренинг-обучения и “утвърждаваща терапия”: ритуали, запознанство, приветствания и др.
- ◆ **Функция на организацията и поддръжката на междуличностните отношения** – Отнася се не само до поддръжане на персоналните, но и на ролевите качества.
- ◆ **Вътрешно-личностна функция** – общуването се реализира и във вътрешен план (общуване на човека със себе си – чрез вътрешна реч). Свързана е с протичането на вътрешните ментални процеси.

**Типове междуличностно общуване:**

- ◆ **Императивно общуване** – авторитарна, директивна форма на взаимодействие с партньора с цел достигане на контрол върху неговото поведение, мисли, принуждаване към определени действия или решения. В случая партньора в общуването се разглежда като обект на въздействия, “пасивна страдателна страна”. Особеността на императивното общуване е в това, че целта на общуването (принуждаване на партньора) не е завоалирана. Средствата за оказване на въздействия от тази позиция са: указания, предписания, изисквания. Към сферите на императивното общуване се причисляват: военни уставни отношения, отношения “началник-подчинен”, при екстремални ситуации, работа в изключителни условия.

- ◆ Манипулативно общуване – Форма на междуличностно общуване, при която въздействията върху партньора са скрити. Според Д. Карнеги и неговите последователи, “разрешената манипулация” активно се използва в сферата на бизнеса и в деловите комуникации изобщо. Формата е широко разпространена в областта на пропагандата. Отделянето и използването на средствата за манипулация в деловата сфера, като правило води до изграждането и трансфера на тези навици в другите сфери на взаимоотношения. Това от своя страна води до негативни ефекти и разтрогване на любов, приятелство, привързаност.

При манипулативното общуване партньора се възприема не като уникална личност, а като носител на определени “нужни” за манипулацията качества и свойства. Напълно е възможно в тази схема индивидът да стане сам жертва на собствената си манипулация, възприемайки себе си по същия начин, по който възприема останалите – фрагментарно, преминавайки на стереотипни форми на поведение, ръководейки се от стереотипни форми на поведение, лъжливи мотиви и цели, губейки стратегиите за правилно организиране на личния си живот.

Обединявайки императивната и манипулативна форма на общуване във вътрешен монологичен ракурс, индивидът може да анализира другите като обекти на своето въздействие, но в същност общуването да бъде със самия себе си (със собствените цели и задачи), игнорирайки (не виждайки) истинския събеседник. А. Ухтомски: Човекът вижда около себе си не хора, а “своите двойници”. Такъв тип общуване се противопоставя на диалогичното общуване.

- ◆ Диалогичното общуване е равноправно субект-субективно взаимодействие, чрез което се цели взаимно опознаване между партньорите. В областта на този тип общуване могат се отделят редица правила във взаимоотношенията:
  1. Психологическа настройка на актуалното състояние (своето и на събеседника) на принципа “тук и сега”;
  2. Прилагане на неоценъчно възприемане на личността на партньора, с предварителна установъчна нагласа за доверие към неговите намерения;
  3. Възприемане на партньора като равен, имащ право на собствено мнение и решение;
  4. В съдържателен план общуването трябва да включва решаване на проблеми и нерешени въпроси (проблематизация на съдържанието на общуването)
  5. Персонификация на общуването – провеждане на диалога от свое име, позиция (без препратки към мнения на други “авторитети”); засвидетелстване на реалните чувства и желания.

Диалогичното общуване по себе си е хуманистично общуване и позволява да се достигне по-добро разбиране, саморазкриване на партньорите, създаване на условия за взаимно личностно развитие.

## **2. Компоненти и средства на общуване.**

Един от най-използваните подходи към анализиране на общуването е символното му представяне чрез трите страни в процеса (**компоненти**): комуникация, интеракция и перцепция.

- **Комуникация.** В общия смисъл на понятието представлява обмен на информация между индивидите посредством сигнали за кодиране и декодиране (еднозначно приети от комуникаторите) (Клаус, 1989). Комуникацията се осъществява посредством лингвистични (вербални и невербални единици) и индексирани кодове за символно комуникиране (жест, поза, мимика, с опосредствени предметни символи, интонация, движения, поглед). Невербалната комуникация (Балтаджиева, 1998) включва кинетична, паралингвистична, проксемична и визуална система от кодове (“контакт с очи”1998; 16)
- **Интеракция.** Съчетава и комуникативната и перцептивната страна на общуването. Двустранен активен процес на взаимодействие между индивидите, реализирано в съвместната им дейност. В интеракционния процес се разграничават две генерални групи взаимодействия: *кооперация и конфликт* (Балтаджиева, Й., 1998).
- **Перцепция.** В когнитивната психология перцептивните процеси се третираат като първопоставени в структурните нива на познавателната дейност и служат за първоначален прием и преработка на информацията, свързана с опознаване на средата. Cartrit & Friedman (1974) разширяват понятието, като включват в него и сложни познавателни процеси, осъществявани с помощта на паметови репрезентации (Клаус, 1989). В областта на когнитивната психология пръв Дж. Брунер (1947) въвежда понятието **социална перцепция**, с което акцентът пада върху социалните детерминанти на възприятието. Според Н. Витанова (2001) социалната перцепция включва социално сравняване и социална идентификация и диференциация. Процес, в който възприеманите личностни характеристики на другите се съпоставят с персоналните, сравняват и съотнасят към характеристиките на общността, към която индивидът принадлежи, извеждат се изводи (Балтаджиева, 1998). Социалната перцепция включва понятията: групова, ролева, полова идентификация, атрибуция, емпатия.

Към **средствата** на общуването се включват: психическо зареждане, внушение и подражание.

Ако общуването се разглежда като **обмен на информация**, то спецификата на междуличностната комуникация се проявява чрез различни процеси и феномени: обратна връзка, комуникативни бариери, комуникативни влияния и различни нива на предаване на информацията.

Обратната връзка може да бъде пряка (директна) или непряка (индиректна). Индиректната обратна връзка се изразява в “завоалирана” форма – риторични въпроси, насмешка, иронични забележки, неочаквани емоционални реакции. Получаването на такива послания се базира на уменията на индивида да “разчете” информацията. В този смисъл декодирането на посланията (съобщенията) зависи от: личностните особености на комуникатора, от неговите представи за реципиента и отношението му към него; посланието (съобщението) е изменяемо, трансформира се под влияние на индивидуално-психологическите особености на реципиента и от отношението му към автора на посланието.

Разпространението на информацията преминава през т.нар. филтър “доверие-недоверие”. В този смисъл съществува лъжлива и достоверна информация.

Информацията може да бъде подбудителна (молба, съвет, изискване) и констатираща (не предполага промяна в поведението).

Информацията може да бъде предавана по вербален или невербален път.

**Невербалните средства** се групират в :

- **Визуални** – кинестетични (движения на ръцете, тялото, краката, походка); изражение на лицето, очите; поза, осанка; насоченост на погледа; кожни реакции (почервяване, пребледняване, изпотяване); проксемични (пространствена и времева /хронотропна/ организация на общуването, разстоянието между комуникаторите, ъгъл на обръщане и поза, лично пространство); помощни средства за общуване; подчертаване или скриване на особености в конституцията (телосложението, възрастта, пола, расата); средства за преобразуване на конституцията (грим, дрехи, аксесоари и др.).
- **Акустични** – паралингвистични (качество на гласа, тембър, ритъм, височина на звука); екстралингвистични (паузи, смях, плач, покашляне и др.).
- **Тактилни** – прикосновение, докосване с ръка, прегръдка, разцелуване.
- **Ольфакторни** – приятни или неприятни миризми от околната действителност; естествен или изкуствен аромат на човека

### 3. **Общуването като взаимодействие.**

Интерактивното общуване е условен термин, с който се обозначава в дълбок смисъл взаимодействието между хората. Те обменят не само информация, но и мисли, идеи и нагласи за съвместни действия. Съществуват няколко вида социални мотиви във взаимодействията между хората:

- ✓ Коопериране
- ✓ Индивидуализъм
- ✓ Конкуренция
- ✓ Алтруизъм
- ✓ Агресия
- ✓ Равенство

**Водещи стратегии** на поведение във взаимоотношенията:

- Сътрудничество, насочено към пълно задоволяване на потребностите на комуникаторите (реализация на мотивите за коопериране и по-малко – за конкуренция)
- Противодействие, което предполага ориентация към собствените сили, без отчитане на целите на партньора (мотив за индивидуализъм)
- Компромис в частично достигнатите от партньорите цели, за постигане на равенство
- Отстъпчивост – предполага жертване на собствените цели, заради постигане целите на партньора (алтруизъм)
- Избягване – напускане на контакта, загубване на собствените цели заради изключване на другия

4. **Видове общуване:** вербално, невербално, диалогично, манипулативно, императивно

**Нива на общуване:** 1. Емоционално; 2. Рационално; 3. Интуитивно; 4. Екзистенциално; 5. Практическо

**5. Общуването като съвместна дейност** има основни признаци:

- Единни за участниците цели, включени в дейността
- Обща мотивация
- Обединяване на индивидуалните действия
- Разграничаване на единния процес на отделни функционално свързани операции и разпределението им сред участниците
- Съгласуване на индивидуалните дейности в последователна програма (вкл. и време /темп, интензивност/, пространство и др.)
- Управление
- Единство на крайния резултат
- Единство на пространството и едновременно изпълнение на индивидуалните дейности

В структурата на общуването като съвместна дейност влизат: общ мотив, съвместни действия и общ резултат.

Социално-психологически типове взаимодействия:

Сътрудничество; Противопоставяне; Избягване; Съдействие; Противодействие; Контрастно взаимодействие; Компромис.