

ПЪРВА ТЕМА

ОБЩУВАНЕ. СЪЩНОСТ, ФУНКЦИИ, АСПЕКТИ НА ОБЩУВАНЕТО. ВИДОВЕ ОБЩУВАНЕ.

ОБЩУВАНЕ — процес на обмен между хората на определени резултати или индикации на тяхната психическа и духовна дейност; усвояване на информация, мисли, съждения, оценки, чувства и преживявания. Латинският термин „comunicatio” се тълкува като „съобщение, връзка между индивиди; акт за свързване”, от позициите на езикознанието – „езикова комуникация между две и повече лица”.

Понятието се използва и за характеристика на спецификата на взаимодействие между лица от различни културни и етнически общности.

СЪЩНОСТ НА ОБЩУВАНЕТО — описва процеса на взаимодействие между хората, осъществен чрез средствата на вербалното и невербално въздействие с цел постигане на промяна на познавателната, мотивационната, емоционалната и поведенческа сфера на участниците в общуването.

В хода на общуване лицата обменят не само физически индикатори, но и мисли, намерения, идеи, преживявания. Всеки човек разполага със собствени (одобрени и апробирани в практиката) средства за въздействие, които активно използва на ежедневен ниво. Върху избора на средства оказват влияние обичаите, традициите, обществените ценности и норми. Резултат са от възпитанието, обучението, натрупания житейски и професионален опит. Общуването не е инструментален процес на информационен обмен, не е заучена схема на комуникативно поведение, тъй като практиката предлага богата палитра от различни по характер ситуации, в които индивидът презентира себе си като носител на личностни качества.

За нуждите на научното изучаване на комуникативния процес, е необходимо той да бъде детайлно анализиран и разглеждан като сложна по съдържание психологична дейност.

ФУНКЦИИ НА ОБЩУВАНЕТО — свързват се със системните свойства, определящи спецификата на проявата му. Общуването проявява шест основни функции:

- Прагматична
- Формираща и развиваща
- Утвърждаваща
- Обединяваща (разединяваща) общуващите
- Организираща и поддържаща междуличностните взаимоотношения
- Вътрешноличностна

Прагматичната функция на общуването отразява потребностно-мотивационните причини и се реализира при взаимодействието между хората в процеса на съвместната им дейност. Общуването често е една от най-важните човешки потребности.

Формиращата и развиваща функция на общуването отразява способността да се оказва въздействие върху партньорите, стремежа да се развият и усъвършенстват отношенията. Общувайки с другите, човек усъвършенства своя опит, по-пълно усвоява общочовешките ценности и норми, познания и формира личността си. Общуването може да се разглежда като универсиум – реалност, в която се зараждат и проявяват всички психични процеси, състояния и поведение.

Утвърждаваща функция обезпечава потребността на хората да опознаят себе си и се себеутвърдят.

Обединяваща (разединяваща) общуващите функция от една страна способства

предаването на необходима информация с цел да се реализират общи намерения, нагласи и идеи, от друга – възможност на индивида да се диференцира (разграничи) и изолира в резултат на общуването.

Организиращата и поддържаща междуличностните взаимоотношения функция на общуването се свързва с интересите за продължаване и поддържане на устойчиви и продуктивни връзки, контакти и взаимоотношения с околните (в интересите на съвместната им дейност)

Вътешноличностната функция се реализира в процеса на общуване на индивида със себе си посредством вътрешна реч. Израз е на протичащата мисловна дейност.

АСПЕКТИ НА ОБЩУВАНЕТО — конкретни характеристики на общуването, чрез които се изразява единството и многообразието на процеса. Общуването се проявява чрез единството на пет страни:

- Междуличностна
- Когнитивна
- Комуникационно-информационна
- Емотивна
- Конотативна

Междуличностната страна отразява взаимодействието на човек с непосредственото обкръжение – с околните и различните общности. В най-близкото му обкръжение е семейството и професионалният кръг, в които той усвоява и развива културно-исторически и професионални поведенчески еталони. Успоредно с тях индивидът усвоява редица национално-етнически, социални, емоционални и други шаблони и стереотипи на общуване.

Когнитивната страна на общуването позволява да се отговори на въпроси като: какъв е събеседникът (какви личностни характеристики притежава), какво може да се очаква от него и др. Тази страна обезпечава както познанието за събеседника, така и самопознанието. В резултат на процеса общуване се изграждат образи-представи за себе си и за партньора, които се явяват регулатори на този процес.

Комуникативно-информационната страна се изразява чрез обмена между общуващите на различни предмети, идеи, интереси и т.н., разглеждани като информационни носители. В междуличностната комуникация информацията не само се предава, но служи за формиране и развитие на личността.

Емотивната страна на общуването е свързана с емоциите, чувствата и настроенията в условията на непосредствен контакт. Често има определящ фон на общуването характер, понижава или повишава успеха на съвместната дейност.

Конотативната (поведенческа) страна на общуването служи за обяснение на вътрешните и външни противоречия в позициите на комуникаторите. Израз е на човешките подбуди и регулира взаимоотношенията.

ВИДОВЕ ОБЩУВАНЕ. Различават се следните видове общуване:

- ***Междуличностно*** – непосредствени контакти между хората в условията на група или по двойки с относително устойчива структура.
- ***Масово*** – множеството непосредствени контакти с непознати хора, както и комуникацията, опосредствана с различните средства за масова информация.
- ***Междуперсонално и ролево.*** В първият случай участниците се разглеждат като

отделни личности, носители на специфични индивидуални качества, които се демонстрират в хода на общуването и организацията на съвместните действия. При ролевото общуване участниците се разглеждат като носители (изпълнители) на определени роли (продавач-купувач, учител-ученик, началник-подчинен). В ролевото общуване човек ограничава сериозно спонтанността на поведението си, всяко действие (отделен поведенчески акт) е резултат от приетата роля.

- **Доверително и конфликтно общуване.** Първото се отнася до обмен на особено значима информация. Доверителността е явление, което се наблюдава във всички видове общуване, без което се осъществяват преговори и се решават интимни въпроси. Конфликтното общуване е резултат от противопоставянето между хората и израз на неудовлетвореност и недоверие.
- **Лично и делово.** Личното общуване се свързва с обмен на неофициална информация. Деловото се наблюдава в процеса на взаимодействие между хората в условията на съвместната им дейност.
- **Директно и косвено (индиректно).** Директното (непосредствено) общуване е най-старата в исторически аспект форма на контакт между хората. На негова основа постепенно се изграждат различните видове индиректно общуване. Индиректното общуване се осъществява посредством помощта на допълнителни средства – писма, аудио- и видеотехника.

В социалната психология многообразието на общуването може да бъде характеризирани чрез следните **типове**:

- **Императивно общуване.** Авторитарна, директивна форма на взаимодействие с партньора с цел постигане на контрол над поведението, мислите, нагласите му, подтиквайки го към определени действия и решения. Партньорът в случая е пасивната страна, а върху него се упражняват предписания, изисквания, заповеди. Типа общуване е подходящ и ефективен при установени категорични отношения началник-подчинен, при войсковите уставни отношения, работа в екстремни условия и ситуации. Много важно е да се направи добро разграничаване на случаите, при които стила е уместен за приложение.
- **Интимно-личностно общуване.** Типа се наблюдава в сферата на съпругеското общуване, родителските и педагогическите отношения.
- **Манипулативно общуване.** Форма на междуличностно общуване, при която целенасоченото влияние върху партньора е скрито. Успоредно с това манипулацията предполага добро/обективно познаване на партньора, неясно желание за осъществяване на контрол. При манипулативното общуване личността се възприема не като уникална, а като носител на нужни за манипулатора качества и характеристики. Личността се възприема фрагментарно, изхождайки от стереотипите в поведението, от преследваните цели и мотиви, без отчитане на персоналните достойнства и положителни качества на личността. Манипулативни хора могат да се срещнат в не една сфера на социалните контакти – както на ежедневно, така и в бизнес-нивата и в средствата за масова комуникация.

Обединени по общ признак императивната и манипулативната форма на общуване могат да представляват различни видове **монологично общуване**, доколкото личността може да се разглежда като обект на въздействие (игнорирайки качествата, които

личността притежава). В известен смисъл на тази форма на общуване се противопоставя диалогичното общуване, при което съществува равнопоставеност между обекта и субекта, тенденция към взаиморазбиране и опознаване на партньора. Дава възможност за по-доброто разбиране на събеседника и самонаблюдение.