

1 Социално- психологични закономерности и феномени на

общуването като обмен на информация.

1. Многоплановият характер на общуването.

Взаимодействието на човека със заобикалящият го свят се осъществява в системата от обективни отношения, които се установяват между хората в техния обществен живот, в производствената им дейност. Обективните отношения и връзки (отношения на зависимост, подчинение, сътрудничество, взаимопомощ) неизбежно и закономерно възникват във всяка реална група. Никоя човешка общност не може да развива пълноценна съвместна дейност, ако не бъде постигнато нужното взаимно разбиране между нейните членове.

Общуването е многопланов процес на развитие на контактите между хората, които се пораждат от потребностите на съвместната им дейност. Общуването включва в себе си обмен на информация между участниците в съвместната дейност: комуникативната страна на общуването. Езикът се явява едно от неговите най-важни средства. Втората страна на общуването е взаимодействието между общуващите : обмен не само посредством думите, но и чрез действията и постъпките. Третата страна на общуването предполага взаимно възприемане между общуващите. Много важно е как партньорите се възприемат и преценяват, изпитват ли предубеждение един към друг.

В процеса на общуването се разграничават три страни:

Комуникативна-предаване на информация,интерактивна-взаимодействие,перцептивна-взаимно възприемане.

Разглеждайки в единство тези три страни на общуването, можем да го характеризираме като начин за организиране на съвместната дейност и взаимоотношенията на включените в нея хора. В ежедневната си социална практика всеки човек е длъжен, по необходимост, да се обединява с други хора, да установява с тях контакти, да се стреми към взаимно разбирателство, да съобщава и получава информация. Тук общуването се проявява като елемент на дейността, тъй като най-важен е нейния информативен аспект (комуникацията).

В процеса на дейността хората не се ограничават с комуникативната страна на общуването. Чрез резултатите от своя труд хората транслират себе си, своята индивидуалност към другите. Чрез него човек "продължава себе си в другите".

Общуването като обмен на информация.

2. 1. Ролята на езика. Езикът е средство за общуване, което осигурява комуникацията между хората. Той се разбира както от този, който съобщава информацията, като я кодира, така и от този, който приема тази информация като я декодира. Получателят разшифрова това значение и въз основа на него изменя своето поведение. За нормалното протичане на общуването и съвместната дейност, хората трябва да използват една и съща система за кодиране и декодиране на значенията, т.е. да говорят на един и същи език. Ако използват различни езици, никога не могат да постигнат взаимно разбиране. Библейската легенда за строежа на

Вавилонската кула е добра илюстрация на невъзможността за взаимодействие при блокиране на процесите на взаимно разбиране. Обменът на информация е възможен, ако значенията, закрепени в използваните знаци (думи, жестове, писменост), са известни на лицата, които общуват.

Значението - това е съдържателната страна на знака като елемент, опосредстващ познанието за окръжаващата действителност. Знаците опосредстват познавателната дейност и общуването. Системата от словесни знаци образува езикът като средство за съществуване, усвояване и предаване на обществено-исторически опит.

Като средство за натрупване и предаване на обществен *опит езикът възниква в процеса на труда* . Благодарение на общуването с помощта на езика, отражението на света в съзнанието на отделния човек постоянно се допълва с отразеното в съзнанията на другите хора – протича обмен на идеи, мисли, предаване на информация.

В общуването човек постоянно се учи да отделя същественото от несъщественото, необходимото от случайното. Той се стреми да преминава от образа на единичния предмет към устойчивото отражение на общите свойства в значенията на думите, закрепващи съществените признаци на целия клас предмети.

Думите имат определено значение, т.е. съответствие в материалния свят. Системата от значения се развива и обогатява в продължение на целия човешки живот.

2. 2. Вербална комуникация. Реч. Речта е вербална комуникация, т.е. процес на общуване чрез езика. Средствата за вербална комуникация са думите със закрепените в значения. Различаваме писмена и устна реч. Последната, на свой ред, се подразделя на *диалогична* и *монологична*

Най - простата разновидност на устната реч е *диалогът*, т.е. разговор, който се поддържа между събеседници, които заедно обсъждат или решават определени въпроси. Особеностите на тази форма на общуване зависят от степента на *взаимно разбиране* между събеседниците. Голямо значение има степента *на емоционална възбуда* при разговора. Емоцията в речта проличава не само по интонациите. Често тя става причина говорещият да използва различни думи, словесни обрати.

Втората разновидност на устната реч е *монологът*: думи, произнасяни от един човек, който се обръща към друг или група

други лица. Той има по-голяма композиционна сложност, изисква завършеност на мисълта, по-точно спазване на граматичните правила, строга логика и последователност на изложението.

За да можем да построим стегнато изложение трябва:

да уточним *опорните му пунктове*;

да съставим *план* - кои *въпроси* ще засегнем; подбираме информацията, която считаме за нужна и отсяваме второстепенното;

да конкретизираме в съзнанието си основната *теза, извода*, на който желаем да наведем аудиторията;

да преценим правилно *времето*, в рамките на което да вместим изказването си, за да успеем да задържим *вниманието*;

да подберем правилно *изразните средства* според равнището на нашите познания и преценката ни за подготовката на слушателите; предвиждаме общата конструкция на фразите, граматическите форми, подходящи фонетични съчетания.