

Общуването е сложен социален феномен, който е обект на изследване от всички научни области и направления, свързани с човека и неговата триединна същност като био-психо-социално същество – философия, етика, психология, педагогика, социология, теория на културата, естетика. “Общуването е необходимо условие за социално, културно възпроизводство на човека, за формирането на неговите специфични социални потребности, т.е. способности за взаимодействие, взаимно разбиране и плодотворна съвместна дейност. В него не само се раждат нови знания, появяват нови потребности, но и се формират нови способности, осъществява се интензивен “обмен на дейности”.

Разнообразните позиции, теории и постановки на авторите, не само от различни епохи и школи, но и от едно и също време и философска насоченост, показват, че общуването е изключително сложно социално явление и феномен и към него не може да бъде приложен еднозначен подход.

В изследванията си през 30-те години на XX век в тази област Л.С.Виготски посочва, че общуването е динамичен процес на предаване и приемане на идеи, мисли, преживявания и чувства между хората.

През 60-те години на XX век С.Л.Рубинщайн допълва и доразвива постановките на Л.С.Виготски, като отбелязва, че общуването е и процес на взаимно разбиране на хората, на вникване в проблемите, потребностите, желанията и намеренията на ответната страна.

В периода след Втората световна война най-широко разпространено в Западна Европа и Северна Америка е схващането, че общуването е информационен процес, при който в повечето случаи еднозначно се използват термините “комуникация” и “общуване”.

Това становище е наложено от щатската психологическа и социологическа школи.

Най-ярък представител на това направление е Ч.Озгуд, който разглежда общуването като съвкупност от два самостоятелни и независими акта – този на предаване и на

приемане на информация.

В същия период в руската психологическа мисъл се налага становището, че общуването е специфичен вид човешка дейност. Тя не е пряко свързана с производството на духовни и материални блага, на различни по вид и характер услуги. Чрез общуването между хората . се създават най-оптимални условия за продуктивна човешка дейност във всички области. Тази позиция защитават А.А. Леонтиев, М. Каган, Е.Г. Злобина.

Други изследователи като М. Аргайл, Дж. Миид, Т.А. Зебеок, В. Райнов считат, че общуването е двустранен процес на комуникация и интеракция, т.е. той е взаимодействие между отделните индивиди и хората като социум. Латинската дума “communication” означава обмен, съобщение, връзка или предаване.

Началото на това направление в теорията на комуникацията поставя немският учен В. Майер-Еплер през 1969г., който създава и собствена школа – Институт за комуникативни изследвания и фонетика към университета в град Бон. Според него, “основна задача на теорията на информацията е да се формализират чрез математически методи комуникативните процеси, протичащи между хората”.

М. Лисина и Ив. Димитров утвърждават общуването като дейност, при която двама или повече души си взаимодействат, съгласуват, обединяват усилията си, с цел установяване на отношения между тях и достигане на общ резултат. Всеки участник е активен, т.е. субект в процеса на общуване. Той инициативно въздейства върху своя партньор, възприема неговите въздействия и им отговаря. Влиза в общуването като личност, а не като физическо тяло.

Б.Ф. Ломов и Б.Д. Паригин смятат, че общуването и дейността са два самостоятелни, равностойни процеса.

Според Б.Ф. Ломов, “дейността и общуването са две страни на социалното битие на човека, на неговия начин на живот”.

За Б.Д. Паригин общуването и дейността са две страни от живота на личността, от социалното битие на човек като индивид и на човечеството като социална организация.

Взаимодействието на субекта с обекта се изразява чрез категорията “дейност”, а взаимодействието между субектите – с категорията “общуване”.

В редица изследвания на наши автори по този проблем: Н.Чакъров Г. Димитрова, М. Георгиева, Н. Даскалов, Л. Десев, Ст. Жекова, П. Петров, са налице тенденции към сближаване на различните постановки и определения за общуването като комплексно социално явление. “Стига се до извода, отбелязва Г.Димитрова, че пълното изследване на феномена общуване може да се осъществи само на основата на интегрирането на различните подходи – философския, психологическия, социологическия, социално-психологическия, педагогическия, социално-педагогическия и други”.

И така, налице е пълното основание да разглеждаме общуването като сложен и многостранен процес, който в едно и също време може да бъде:

- процес на взаимодействие между индивидите на основата на определен обем информация;
- информационен процес;
- отношение на хората един към друг;
- процес на взаимно влияние един на друг;
- процес на взаимно разбиране един друг.

Общуването е важен фактор за цялостното развитие на личността. Във всяка една възраст на индивида то заема специфично място и резултатността му се обуславя от личния опит на човека, от развитието на познавателните сили, усъвършенстването на речта и езика и др.

В случаите, когато общуването се разглежда като комуникативна дейност на личността, като потребност от общуване с другите хора, когато е налице желание да се влезе във връзка с човека до нас, да се обменят знания, опит, информация, се извеждат няколко значими компонента, които Г.Димитрова подрежда по значимост:

- Предмет на общуването – това е другият човек, партньор, който едновременно е и субект при общуването.

- Потребност от общуване – отразява стремежа на човек към познание и оценка на другите, към самопознание и самооценка. Става в различните видове съвместни дейности, където се разкриват личностните качества на партньора.

- Мотиви за общуване – това са качествата на партньора, подбуждащи към общуване с него.

- Действия на общуването – единица комуникативна дейност, цялостен акт на комуникация, насочен към друг човек, който е предмет на комуникативната дейност.

- Задача на общуването – заради която се предприемат различни специфични действия в конкретни ситуации.

- Средства за общуване – това са конкретните операции, чрез които се реализират комуникативните действия.

- Продукт на общуването – отражение в съзнанието на човека на качествата и

свойствата на партньора по общуване, взаимоотношенията и създадения образ на личното “Аз” и на партньора.

В обобщен вид компонентите на общуването можем да ги сведем до следните три: **опознаване, отношение и обръщането на хората един към друг**

. По този начин цялостният процес на общуване се изгражда от познавателна, емоционална и поведенческа страна.

При познавателната – на първо място се поставя възприемането и разбирането на събеседника. Промяната на лицеизраза, особеностите на погледа, усмивката, интонацията, жестикулацията и т.н. са надеждни индикатори за определяне на преживяванията на всеки участник в процеса на общуване. Вегетативните реакции /пребледняване, зачервяване, ускорено дишане/, позата, походката, ръкомахането и др. допълват представата за събеседника.

Емоционалният компонент включва в себе си цялата гама от човешки страсти, чувства, без които е невъзможно да си представим общуването между хората. Те украсяват, обогатяват междуличностните взаимоотношения, придават им определена окраска, красота, динамика, експресивност.

При поведенческия компонент важно място заема обратната връзка към всяка от общуващите страни, която дава информация за ефективността на общуването, доколко са постигнати предварително набелязаните цели, какви промени трябва да настъпят в общуването, какво трябва да се промени в изказа, позата, словото, мимиките и жестовете.

При изследване същността на общуването се открояват редица негови съществени **функции**

Информационно-организираща – свързана е с приемането и предаването на информация, ориентирането в различни ситуации, вземането на конкретни решения и придружаващите ги постъпки.

Афективно-оценъчна – намира израз в одобрението или неодобрението на действията на партньора. Проявление на тази функция са вербалните и невербални реакции, чувствата, поведението на отсрещната страна, която одобрява или не одобрява, приема или не приема избраната форма на общуване.

Регулативно-оперативна – изразява се в конкретни указания, съвети, даване на пример, показване, демонстрация, с оглед постигането на поставените цели и задачи при общуването. Тази функция е приоритет на по-опитните, по-възрастните, онези, които притежават трайни, проверени в практиката умения за общуване с познати и непознати, с деца и възрастни.

Социализираща – междуличностното общуване играе определено позитивна роля при решаване задачите на социализацията. Чрез общуването между хората се усвоява цивилизационен опит, личността се приобщава към социалната среда, към групата, обществото, семейството, паралелката. Тя овладява модели на поведение, реч, език, нравственост, култура, образование. Този процес се реализира стихийно /при нерегламентираните, свободни контакти на личността/ и целенасочено /чрез образователната система, културните институции/. За Л.С. Виготски, “обществото е немислимо без общуването. В общуването се реализират, както социалните, така и междуличностните отношения. Общуването е пряко свързано със социалната същност на човека и е специфична нейна проява. Чрез него личността става това, което е за себе си и за другите”.

Ниска степен – определя се като общуване на ниво съвместно пребиваване на непознати хора /напр. пътници в самолет, автобус, влак, зрители на концерт, кино, театър/.

Средна степен – т.н. групово общуване, когато общата цел е изкристализирала /напр. общуване в неформалните младежки групи – рокери, скинхед, металисти, пънкари, рап, хип-хоп и др./.

Висша степен – общуване в групата, когато се вземат под внимание личностните особености на всеки неин член /напр. между членовете на семейството, малък трудов колектив, дългогодишни приятели/.

В психологията се разглеждат следните **типове общуване**:

Познавателен – когато хората се обръщат един към друг, за да получат необходимата им информация – познавателна, делова, научна, икономическа, политическа и др.

Делово общуване – когато участниците в процеса на общуване са в контакт при извършване на дадена дейност за постигане на обща цел. Осъществява се в различните видове трудови колективи и групи. Може да се осъществи между равнопоставени в йерархията колеги, а също така между подчинени и ръководители, между работодатели и работници.

Интимно-личностно – осъществява се при възприемането на партньора, близкия човек, любимия, родителя, детето при взаимно разбиране и отклик на позитивни чувства.

В трудовете, посветени на този проблем, различните видове общуване се класифицират основно по следните критерии:

Според това, дали се преследва определена цел, общуването може да бъде **целенасочено и нецеленасочено**

. Необходимо е да се отбележи, че и при втория вид общуване се постигат определени резултати – промени в съзнанието и поведението на партньорите.

В.Г.Антонян диференцира общуването, съобразно преследваните цели, в следните видове:

“а.общуване, което служи за организиране на различни видове човешки дейности;

б.общуване, оказващо насочено въздействие върху някоя личност /или личности/ с цел

изменение или формиране на нейните възгледи и убеждения;

в.общуване за удовлетворяване потребността от информация на обществото и индивида;

г.общуване заради общуването, т.е. целта е общуването с дадена личност”.

В зависимост от намеренията на участниците в този процес, общуването може да бъде добронамерено – с цел сътрудничество, помощ, съпричастност, взаимопомощ и злонамерено – с цел да се създадат отрицателни ситуации /надсмиване, скарване, злепоставяне, унижение и др./.

Съобразно използваните средства и начините на изразяване общуването може да бъде :

Вербално /словесно/ - свързано с езика. Човек общува говорно с множествен партньор, т.е. с по-малки или по-големи групи. Може да общува и диадно – с един партньор.

Невербално – чрез жестове, мимики, викове, поза, движения, гримаси, паралингвистично и др. Това общуване изпълнява двупосочна функция: то е и средство за взаимодействие и за диагностициране на състоянията, желанията, стремежите, чувствата, намеренията, отношенията на ответната страна и т.н. Експресивно-мимическите средства възникват най-рано в онтогенезиса на общуването и се използват през целия живот на човека. Всяко от тези средства е многозначно: Например усмивката може да изразява различни чувства и отношения – радост, удовлетворение, обич, но и ирония, съмнение, пренебрежение, злоба, злорадство.

Смесено – с използване, както на словото, така и на жестовете и движенията на тялото.

Според М. Каган, сферите на общуване и характера на обменяната информация между участниците в този процес се пораждат следните видове общуване:

- Общувание-обмен на чисто интелектуална информация; Тя, според нас, се овладява в процесите на обучение и възпитание на личността, при научни спорове, дискусии, конференции и др. научни форуми. При вида индиректно общуване обмен на информация може да се осъществи и чрез специфичните носители на информация - книги, вестници, списания, магнитни носители, Интернет.

- Общувание, при което интелектуалната и емоционална информация си взаимодействат по определен начин, формирайки човешки позиции, убеждения, светогледни принципи;

Емоционалната и интелектуална информация взаимно си влияят и определят вида и характера на общуването.

- Общувание, чиято информация носи емоционален характер; Характерно е за личностно-интимните взаимоотношения между близки, роднини, влюбени, хора свързани емоционално. Интересно е да се отбележи, че този вид общуване почти винаги е наситено с позитивни преживявания и възвисява и облагородява личността.

- Художествено общуване, основано на специфична художествена информация, проникната от интелектуална. Този вид общуване носи на личността емоционални и интелектуално-естетически преживявания. Реализира се при прочит на интересни книги, посещения на галерии, концерти, театър, рецитали, изложби, модни дефилета. Тук естетическите чувства, съчетани с нравствено-етическите преживявания довеждат личността до екстаз, удивление, преклонение, радост, удовлетвореност, наслада от общуването с произведенията на изкуството, с актьори, музиканти, художници, изпълнители и др. Това е специфичен вид общуване и за него личността трябва да има определен житейски и естетически опит, известна подготвеност, познаване на основните категории на естетиката.

Според броя на общуващите и активността им в процеса на общуване, то се диференцира на: **междупersonно; между личност и група; междугрупово; между група и общество; между личност и общество**

Специфичен вид общуване е **самообщуването** – човек е насаме със себе си – със собствените си мисли, знания, съвест, чувства, желания, мечти, стремежи, идеали.

В зависимост от изпълняваните роли и активността на взаимодействащите си личности се диференцират два вида общуване:

Симетрично – участниците постоянно си сменят ролите на субект и обект. Те са равноправни и равнопоставени в общуването.

Асиметрично – едната от общуващите страни е обект на постоянно въздействие, т.е. тя е обект, а другата е предимно субект.

Общуването може да бъде пряко /директно, непосредствено/ и непряко /косвено, индиректно/.

При **прякото**, лице в лице /*face a face*/ общуване, участниците контактуват без посредник. И двете страни се възприемат пълно, цялостно. Свързваме го с откровеност, точност и взаимно доверие във взаимодействията. Използват се, както вербални, така и невербални средства. Според Г.Димитрова, “прякото общуване е първично, тъй като е възникнало най-рано, отначало с цел обмен на дейности. Появата на човешката реч и формирането на съзнанието създават необходимата база за обмяна на мисли, чувства, преживявания, които като средства на общуване са се създали в продължение на значителен период от време”.

При **индиректното** /косвено, непряко/ общуване е налице връзка от разстояние, т.е. то се осъществява чрез даден посредник. Такава роля играят много елементи от дейността: рисунки, книги, писма, кореспонденция, публикации и др. Тук вербалните изрази са в писмен вид или в кодирана форма, която налага висок професионализъм, гъвкаво боравене с изразните средства. “Появата на писмеността, пише Г. Димитрова, има изключително важно значение за утвърждаването на косвеното общуване като самостоятелен вид общуване, което от своя страна разширява значително възможностите на човека за контакти, за опознаване на света”. Наложителен е

индивидуалният подход към реципиента, за да може той да възприема пълно и правилно предназначенията за него информация.

Духовно общуване – реализира се във всички сфери на обществения живот. В зависимост от това в коя област /сфера/ се осъществява, то може да бъде определено като: политическо, юридическо, естетическо, педагогическо и т.н.

Битово общуване – повседневно, общуване на ниско ниво. Реализира се у дома, между членовете на семейството, като обект на разговорите са проблеми от битов характер – храна, дрехи, здраве, преживявания, покупки, съседни и пр.

Според обекта, към когото е насочено общуването, то бива: човек-човек, човек-животни, човек-природа. Тук интересни са ролята, в които се вживяват хората, техните изрази, действия, жестовите и мимики.

Средства за общуване. Това са тези операции, с чиято помощ всеки участник построява своите действия на общуване и влага свой принос във взаимодействието с другия човек.

В зависимост от характера на общуването те са най-разнообразни.

Експресивно - мимически средства – усмивка, поглед, мимика, жест, интонация, походка.

Генетично предопределени ли са невербалните средства или човек може да се учи на тях?

Отговорът не е еднозначен – невербалната експресия е генетично заложена, но тя е хаотична, не винаги адекватна, затова човек трябва да бъде обучаван, за да може да я използва в общуването си с другите хора.

Предметно - действени средства – размяна на предмети и действия чрез манипулации. Във филогенетичен план са най-стари, проявяват се още в зората на появата на Homo Sapiens. В онтогенетичен план са доминиращи през детската възраст. “В ранна детска възраст те се съпровождат с интензивна емоционалност, съчетават се с много движения, призови, викове, възгласи, звуци, които целят да привлекат вниманието отначало на възрастните, а след това и на връстниците”. Разбира се, тези изразни средства са налице и у зрелия човек, но бавно и постепенно се изместват от речевите, вербални средства.

Речеви /вербални/ средства – въпроси, отговори, реплики, разговори, мнения, позиции, становища и т.н. При своето възникване и развитие в човешката еволюция езикът използва, а по-късно развива и преобразува в нови качествени състояния способностите на мозъка към абстрактна дейност, към изграждането и овладяването на понятийна система. Така словото, речта стават основна форма на общуване между хората. За това изключително силна роля играят трудовата дейност, членоразделната реч и главният орган на труда – човешката ръка.