

Сърцевината на общуването от гледна точка на неговата главна цел е обменът на информация. Така, че когато говорим за комуникативна функция на общуването, се има в предвид, че в него хората обменят помежду си планове, мисли, чувства и т.н. във връзка и по повод някаква обща съвместна дейност. Основно средство в този процес е информацията. Като научна категория тя заема съществено място в кибернетиката, лингвистиката и други области на познанието, между които и в социалната психология. Семантичната теория на информацията я отъждествява със съдържанието, носено от дадено съобщение, независимо известно ли е на адресанта или не. В този случай, доколкото смисълът на всяка информация се изразява чрез определена форма, като мерим формата имаме възможност да измерим и съдържанието на информацията.

Съществено внимание в теорията на информацията се обръща на нейната не силова природа. Несилова по своята същност обаче, тя може да приведе в движение огромни масиви от човешки същества. Само една фраза, една идея може да предизвика съществени социални трусове, непосилни за никакъв физически фактор. Този факт поставя въпроса за обособяването на физическия носител на информацията от нейното съдържание. Физическия носител например, могат да бъдат звуковите вълни, писаният документ, отделната вещ. Съдържанието на информация е вложено в структурната организация, до която сме довели носителя. С други думи същността на информацията са идеалните модели, вложени от комуникатора в структурата на носителя в процеса на тяхното актуално или потенциално транслиране от индивид на индивид.

В действителност комуникативният е доста по-сложен. Ние моделираме физическия носител в съзвучие с мисълта си – кодираме съдържанието. Реципиентът обратно, декодира сигнала и възстановява вложеното в него съдържание. Тази процедура предполага език – предварителна договореност между индивидите за символиката, но също и контекстуален принос на ситуацията, екстралингвистични влияния върху съдържанието и т.н. Към казаното до тук за информация може да се добави и дефиницията на У. Рос Ешби за нея като “отразено разнообразие”. Става дума за това, че различителната способност на адресата също определя значението, което информацията има за него.

Под комуникации ще разбираме осъществяване на информационните процеси в общуването между хората – кодиране, транслация и декодиране на идеални модели. В тях основна роля се пада езика. Една от големите заслуги на символния интеракционизъм е, че разработи за социалната психология именно този въпрос. Според Дж. Мийд първоизточникът на езика са жестовете. Те представляват действия, загубили първоначалното си значение, което имат в дейността, но съхранили се в

поведението поради сигналната функция, която играят за другия да изпълни своята част в съвместния акт. Оголените зъби на едно куче са израз на неговото агресивно състояние, а за другото куче те са сигнал за опасност. Значението, което този жест има за двете животни е различно, но достатъчно както отбелязва Мийд, за кодиране на съвместната им дейност.

Измежду жестовете особена роля играят вокалните. Звукът, независимо дали неговият източник е индивидът или другите, се възприема еднакво и от двете страни, т.е. предизвиква еднакво звуково усещане. Освен това, той лесно се подражава и хората имат склонност към имитация на чутите звуци от другите. Когато този еднакво възприеман и лесно възпроизводим вокален жест в процеса на дейността се свърже по пътя на условния рефлекс с реализирането у единия на действие, сходно с действието на другия, този звуков акт се превръща в символ. Кое ще рече, че той предизвиква същата идея, свързана с общата дейност у комуникатора, каквато и у неговия партньор.

Това общо значение на символите позволява на индивида, поставяйки се на мястото на другия, да предвиди резултатите от своя жест за него. А последното фактически прави възможни човешките комуникации. При тях индивидът не просто изпълнява някакъв жест, който сигнализира на другия да отговори съгласно общата дейност. Предвиждайки интерпретацията на въпросния жест от партньора, той използва символ, чието значение тълкува така, както ще бъде възприето и от насрещната страна. Съвкупността от символите и правилата за тяхната употреба и взаимосвързване помежду им образуват езика.

Комуникационните процеси между хората се обслужват от различни символни системи, от различни езици, използващи разнородни изразни средства и достигащи до специфични дълбочини при предаване на съдържанието. Най-добре развит в това отношение е словесния език, използващ речеви символи. При него думата е знак – единство на означаемо и означаващо. Неограничените варианти и комбинативни възможности на звуковия апарат на човека позволяват формирането на една извънредно гъвкава и нюансирана езикова система, способна да изрази най-фини и деликатни смислови различия. Отделните структурни подмножества в него обаче имат различни комуникативни възможности и ефективност. Например, процесът на декодиране е значително затруднен при натрупването на по-дълго повече абстрактни символи и понятия в съобщението, изразяващи обобщени и отвлечени категории на човешкото мислене. Макар да изразява същността на нещата и есенцията на нашата мисъл, този изказ, като най-късна форма на развитие на комуникативните възможности на човека, ни затруднява най-силно. Фактически както във филогенетичен, така и в онтогенетичен план той идва и след тактилната, и след

обонятелната, и след зрителната форма на общуване, а също така и след думата- име , и след обобщената дума – понятие. Вероятно това е, което го прави най-труден за овладяване и най-недостъпен в комуникациите. Въпреки тези недостатъци тази реч най-добре обслужва абстрактно-логическите схеми на нашето мислене, отличава се със завидни доказателствени възможности и има дълготраен ефект на повлияване върху нагласите, разбиранията и миросгледа на човека.

По-друго е положението с конкретно-образната реч. Тя прави мисълта ни по-нагледна и по-жива и с това по-достъпна и по-разбираема за другите.

Думите, които не извикват образи, уморяват, не правят необходимото впечатление на събеседника, не се слушат. Словесната образност подпомага задържането на вниманието за време върху дискутирания проблем и поддържа активността на комуникаторите.

Реториката е открила множество закономерности в този контекст, облекчаващи общуването, разбирането, процесите на кодиране и декодиране. На първо място това е избягването на абстрактните и схематични изложения или подкрепянето им с конкретни примери. Освен това образността се поддържа и от високата глаголна температура, а също така и от използването на епитети, сравнения и особено от метафорите. В афектирано състояние, когато човек си служи с езика като с оръжие и съзнателно търси по-силната изразност, тогава той естествено и инстинктивно посяга към образния език.

С малко повече добри намерени и мярка реториката е превърнала образния език на комуникацията в изкуство, което може да ви разтърси и на тази база да доведе комуникиращите не само до ефективно взаимно разбиране, но и до емоционално съпреживяване, което само по себе си е отлична основа за взаимодействие върху поведението на другия. За целта към образния език се наслаждава и емоционалният и той се превръща в емоционално-образен. Той включва използването на емоционално ориентирани епитети, сравнения, метафори, прибегването до емоционално наситени примери. Не е все едно например, дали обсъждането на смъртното наказание ще става след абстрактни разсъждения за хуманизъм и право, на фона на жив разказ на очевидци за екзекуцията, предсмъртното очакване и убийствения гърч на електрическия стол на “смъртник” или след потресаващо съобщение за поредица извратени садистични убийства на невинни деца. Човек се поддава последователно на различни емоции и под въздействието им взема различни решения. Така със средствата на лесно достъпния образен език о подходящо подбраната емоция комуникатора не

само с лекота преодолява бариерата на другото съзнание, но и ефективно го завладява.

Не винаги обаче словото е в състояние да предаде изчерпателно цялата информация, която комуникаторът адресира към събеседника си. Често пъти родителите, гълчейки своите деца, мобилизират цялото си красноречие в желанието си да им покажат колко много са сгрешили и ги трогнат, за да се поправят. Вместо това обаче, срещат недостъпност и отчуждение, чувствайки се напълно безпомощни да проникнат зад външното безразличие и достигнат до детската душа. Тогава едно погалване по главата, докосване на раменете или нежна прегръдка внезапно отприщва потока на сълзите и разкаянието. Защо става така? Какво повече е казал жеста, докосването, което думите не са могли да изразят? Трудно е да се отговори изчерпателно, но и онова, което се знае за езика на тялото не е малко. Връзката на комуникациите с дейността, в която индивидът участва не само психически, но и физически, е дала живот на една друга езикова форма – така наречената **кинезика**. Тя се отнася до сигналите, които нашето тяло изпраща към партньора, до езика на тялото, продукт на неговата подвижност, респективно неподвижност. Тази “телесна” реч е най-близко до прототипа на символа – физическия жест, чиято първа функция е да представлява част от социалния акт.

Езикът на тялото разполага с различни групи изразни средства. Най-популярни и най-широко дискутирани между тях са **жестикулацията, мимиката и пантомимата**. Те допълват, илюстрират или опровергават казаното с думи и винаги са указание за по-висока емоционална температура, когато придружават изреченото от нас. За лицето, посредством което се изразява мимиката, се казва, че е огледало на човешката душа. Жестовите и движенията на тялото са отдушник на нервното напрежение, разрядка за енергията на възбудата и с тази си функция в общуването те осъществяват пренос на емоцията от комуникатора към събеседника. Останалото довършват заразяването и подражанието. Има жестове за съгласие, несъгласие, полусъгласие. Има мимика за учудване, погнуса, радост, изненада. Има обаче и други изразни средства, за чието значение нямаме съзнание, но които с времето са изградили у нас безсъзнателен условен рефлекс към съпътстващите ги психични състояния, така, че те носят своето послание, без да съзнаваме самото съобщение. Казваме че интуицията ни е подсказала, че някои се готви да ни нападне, а всъщност, без да си даваме сметка, сме доловили напрежението на тялото му, сковаността на движенията му, бързите погледи настрани, съпътстващи неговата мобилизация преди атаката.

Сходен източник на информация, за който също по-трудно си даваме сметка е **позата**. Символното значение на скръстените ръце и крака е в затваряне достъпа до себе си. Напротив протегнатата ръка или отворената към събеседника длан е израз на откритост, порив на близост. Би било наивно обаче, да се разчита на еднозначен

прочит на телесния език, без съотнасянето му със словесната реч, и контекста на ситуацията. Еднакво погрешно е както пренебрегването на кинезиката, така и абсолютизацията ѝ и изолацията ѝ от другите средства за комуникация. И двете увлечения водят до профанизация в общуването и диагностиката.

Бариерата за комуникациите посредством езика на тялото е **маската**, която всеки от нас носи пред другите. Обществото изработва множество правила за поведение между хората, една част от които се отнася до външно наблюдаемите изразни средства на нашето тяло. Например: маската на любезна усмивка на пиколото в хотела или “кучешкото лице” на апатия безхарактерност на затворника, маската на съчувствие при нужда и т.н. Хората държат на тези маски, защото те са уверение на стоящи зад тях “правилни”, подобаващи за случая психични състояния. Понякога те така свикват с тях, че те стават тяхна втора същност и изместват собствената им природа. Когато искат обаче да изразяват своите чувства, както е например в секса, те свалят маската и тяхната кинезика свободно разкрива преживяванията им. Но понякога свалянето и е толкова трудно, ние имаме толкова защитни основания да я поддържаме, че си позволяваме искрена телесна комуникация само на тъмно.

Към езика на тялото спада и диалогът с **очите**. За такива случаи са клишетата: по очите му разбрах”, “не разбира от поглед” и т.н. Обикновено поглеждането трае от една до седем секунди и е насочено към очите на събеседника. С поглед можем да подчертаем казаното от нас, да запитаме, да изразим внимание или пренебрежение. За този род жестикуляция съществуват и социални норми. Например когато човек попадне в непосредствена близост с непознати, да речем в асансьора, погледът му трябва да бъде насочен встрани. Противното се възприема като нахалство, в най-добрия случай като желание нещо да бъде казано или като забравено познанство. Когато се говори пред публика пък, погледът трябва да удостоява с внимание последователно всички част на аудиторията и т.н.

Безспорна е диагностичната стойност на погледа. Депресирания гледа унило, влюбените не могат да откъснат очи един от друг.

Друг аспект на езика на тялото е **проксемиката**. Понятието е въведено от Е. Хол, за да изрази начина, по които индивидът усеща и организира пространството около себе си, начина, по които възприема присъствието на другите в това пространство, и накрая, за описание смисъла и комуникативната стойност на взаимното разположение на индивидите един към друг. Именно в тази си последна част проксемиката представлява специфичен език, с които понякога съзнателно, но в по-голямата си част несъзнателно,

хората разговарят помежду си, разменят си информация, изразяват заплаха, търсят успокоение.

Значението на присъствието на другите във физическото пространство около нас и от там значението на проксемиката за комуникативния акт е безспорно. Вероятно дори голяма част от ефекта на екстрасенсната интервенция при лечението на различни заболявания би могла да се обясни с необходимостта на индивида да разполага с пространството около себе си. Всяко влизане и излизане в това пространство ни кара да реагираме, понякога за щастие доста оздравително. Имайки усещане за своето тяло, индивида има и необходимостта да го помести в пространството, откъдето се появява и това важно усещане за територия. Веднъж налице, перцепцията за собствено пространство, сигналите от него лесно се дефинират помежду си, добиват символно значение и се превръщат в средство за комуникация. Например, заставането край вратата при влизането в служебен кабинет говори за нисък йерархичен статус на посетителя. Съвсем близо до проксемиката стои докосването. Ние можем да погалим, да притиснем или отблъснем другия. Всеки път с това ние му съобщаваме нашите намерения или чувства, които в контекста на сложилите се отношения, потребности и актуална ситуация придобиват специфично значение. Всеки път те биват интерпретирани от срещнатата страна и получават отговор, т.е. чрез тях ние общуваме резултатно помежду си.

Особено важен аспект на човешкото общуване е комуникирането на чувствата. Те не само са важен модул на обменяното съдържание, изискващ специфично изразни средства, но комуникирането им е и условие, без ефективното осигуряване на което общуването като цяло може да бъде затруднено, дори преустановено. **Езикът на чувствата** е компилативен и само метафорично може да бъде наречен език. Фактически се касае за разнородни изразни средства, заимствани от други езици, които успешно се използват за адекватното разкриване на отделни емоционални състояния, с цел да ориентират нас самите в себе си, другите в нас и нас в другите.

Чувствата са интегрален интерпретатор на значението, което хора, обекти и събития имат за нас. Те сигнализират за характера на обстановката, в която се намираме, и най-непосредствено подбуждат към действие за нейното съхранение или промяна. Те са важна брънка в човешката мотивация и поведение и от съществено значение е да бъдат адекватно комуникирани, за да може да бъде осъществено ефективно взаимодействие. Най-общо различаваме два популярни типа чувства. Позитивните ни настройват оптимистично, създават душевен комфорт и спомагат за укрепване връзките между хората. Те благоприятстват комуникативните процеси и успешното протичане на общуването. Въпреки това обаче, пред страха от несподеленост и

едностранна уязвимост обществото е създадо норма за съдържане на чувствата, дори когато те са позитивни и социално благоприятни. Негативните чувства пък са резултат на наранена душевност. Те ни карат да страдаме, да се измъчваме, дори когато са яростни и агресивни. Те обаче, също са израз на уязвимост, често на слабост или на необузданост. Така че и към тях обществото е развило предразсъдъци за прикриването им, съдържанието им вътре в себе си, за недопускане откритото им манифестиране.

Тази неотреагирана емоционалност обаче, блокира голяма част от енергията на човека, която отива за подтискане напирещата изява на чувствата. А когато това продължава неограничено дълго, може да се достигне до трайно изкривяване в психиката на индивида. Той става повече презапет със собствените си спирачки и комплекси, отколкото със свободна само изява на своята същност.

Според теорията на трансформираната възбуда енергията на една неотреагирана емоция може да се интегрира с всеки друг емоционален повод и да се изрази в неговото по-бурно протичане. Така трансформирана, тя се разрежда, но поглъщащата я емоция става несъобразно силна и поведението като цяло неадекватно, лабилно и импулсивно.

Неотреагираната емоция е и некомуникирана емоция. Тя е липса на правилна обратна информация за комуникатора, съответно пропуснатата възможност за изработване на общ смисъл по-важен, често пъти критичен въпрос, засягащ жизнено страните. Ето защо вместо прикриване и подтискане на чувствата в такива случаи по-ефективно се оказва и се препоръчва тяхното външно отреагиране и комуникиране. Вместо да се прикрива болката, обидата или гневът, откритото им признание най-напред пред себе си, а след това и пред другите, освобождава индивида от тежестта да се прави на неуязвим, на съвършен и да изразходва силите си, за да се бори със себе си. С това и половината от работата по превъзможването на негативното чувство е свършена. Открит е пътят за развитието на Аз-а към реалността, а не към имажинерната Аз – концепция.

Същевременно, оставено без противодействие, чувството се развива по естествените си закони, които включват неговото отреагиране и последващо го затихване. Вместо гневни мечти и фантазии, в които се виждаме отмъстени по най-мракобеснически начин, ние реално се освобождаваме от неприятното усещане. Иначе всяко следващо нараняващо ни събитие се наслажда над предишното неотреагиране и ние акумулираме едно постоянно нарастващо страдание, което ни смазва.

Болката трябва да се преживее, за да се изстрада.

От тревожността се освобождаваме като сами се отстраним или отстраним заплахата. Ако това е невъзможно, нашата самоувереност може да се възстанови като докажем пред себе си способността си да се справяме чрез спорт, туризъм или като си осигурим какъв да е успех в нещо. Нищо не лекува психиката по-добре от успеха.

Гневът се разрежда по посока на агента, предизвикал болката. Реакцията тогава следва да е задължително цивилизована. Но тя може да бъде и символична и в този смисъл по-първична – разтоварване с бокс върху чучело или възглавница, или алегорична както е в онази сполучлива приказка, в която се препоръчва човек да отиде в полето, да изкопае една дупка и в нея да “излее” всичкия си яд и жлъч, а после да я зарови, да се прибере в къщи и да забрави. Колкото е наивен и палиативен да изглежда един такъв подход, ефектът е поразителен.

Между негативните чувства вината също изисква да бъде отстранена. По своята същност тя е двувалентна. Когато е реална, най-добре е виновния да компенсира ощетения и с това да възстанови справедливостта и равенството. Но често тя е имагинерна, тъй като много хора използват чуждата коректност, за да внушат на другите чувство за вина, представяйки се като ощетени, а тях като агресори. За да не ги оскърбят, тези мними агресори прибегват към манкиране и лъжи, но биват хващани в измама и тяхната “вина” набъбва.

Казаното по-горе, освен че демонстрира значението на отреагирането за преодоляването на негативните емоции, илюстрира и ролята на комуникирането на чувствата за ефективното и здравословното протичане на общуването.

Едно такова изясняване на конфликти отношения може да продължи във времето, да търси аргументи и контрааргументи. Тогава разрешаването на реален проблем, предизвикал негативното чувство, може да излезе на преден план, което налага внасянето на другите техники, други части на настоящата работа. Независимо от това обаче, придържането към собствените интереси и собствените усещания и комуникирането им в процеса на общуване, остава задължителна процедура съставка на един стил на поведение, изясняването на които е една от крайните цели на

социалната психология.

В процеса на общуване обаче, наличието на езика е само предпоставка за успешната размяна на информация. В оперативен план комуникацията е една процедура състояща се от кодиране и декодиране. Но тя е също и нещо повече от простата еднозначна трансформация. В сравнение с другите комуникиращи системи с заобикалящия ни свят на природата и техниката комуникациите в човешкото общуване имат своя специфика.

Една от тях е, че при комуникациите човек – човек общуващите имат единна система за кодиране и декодиране, работят с едни и същи значения на входа и изхода.

При ситуативната реч разбирането на дадено съобщение е невъзможно въз основа единство на вложеното в него съдържание. В случая и двете страни в общуването разчитат на нещо екстралингвистично – контекста на ситуацията – като се надяват, че е на лице и се интерпретира еднакво и от двамата комуникатори. Тази убеденост в наличието на общ смисъл идва отново от факта, че, поставяйки се на мястото на другия и поставяйки него на свое място, индивидът е убеден, че и опонентът има на лице същите основания, произтичащи от ситуацията, следователно база за същата интерпретация.

При общуването човек – човек, за разлика например, от общуването човек – машина, са на лице комуникации между два активни субекта, при което има интензивен двустранен обмен на информация. За целта всеки се стреми да се ориентира в другия, да изработи общ смисъл с него. В този процес е на лице постоянна смяна на комуникативните роли. Комуникаторът става реципиент, после пак комуникатор и т.н., но изпращайки своята информация към реципиента, комуникатора изпраща и обратна информация за степента, в която е разбрал и интерпретирал адекватно неговото послание на предишния кръг. Така, благодарение смяната на комуникативните роли, характерна за човешкото общуване се появява обратна връзка между общуващите, която се слива с правата и води до развитие на информацията и подпомагане на разбирането.

Както в частта на кодирането обаче, така и в частта на декодирането комуникативния процес може да бъде еднакво съзнателен или несъзнателен.

Различните комуникативни езици се използват в различна степен от човека, различна е пропорцията на осъзнатото и подсъзнателното при тях и техните изразни средства могат в различна степен да бъдат поставени под контрола на съзнанието.

Комуникаторът обаче взема под контрол считаната за несъзнателна информация и подправя и нея. Другият се досеща за това и я дискредитира търсейки още по-трудно достъпни за фалшифициране сигнали и т.н. Този процес на надхитряване се основава на наличието на подсъзнателни аспекти на комуникациите и възможното им по принцип осъзнаване. Особено трудно на подправяне се поддават тези изразни средства във различните езици, които са свързани тясно физиологичните процеси на организма.