

ОБЩУВАНЕТО В ПСИХОЛОГИЯТА

Същност и особености на общуването

Проблемът за общуването е един от глобалните проблеми на психологията, доколкото общуването се разглежда като основно условие на развитието на човека и е важен фактор във формирането на личността. Общуването е необходим фактор и условие за успешно и ефективно развитие и личностно изграждане на човека.

Същностен фокус на психологията като наука е да разглежда човека като индивид, който е във взаимодействие с обкръжаващата го среда. Хората се обединяват в общности, за да реализират определени дейности, както и социални такива. Няма човешка общност, която да се развива пълноценно в своите дейности, ако преди това не бъде постигнато необходимото взаимно разбиране между нейните членове. *Взаиморазбирането* се изразява в съвпадение, сходство или съзвучие у различните хора на възгледите им за света и ценностите, разбиране на индивидуалните им особености и проникателност по отношение на мотивите за поведение. Общуването е в основата на човешките взаимоотношения, то е процес на размяна на идеи, информация между хората. То е важен фактор за цялостното развитие на личността. Собственото Аз се ражда и развива в хода на съвместното съжителство с другите хора. В зависимост от това, как сме общували, се увеличават или намаляват шансовете за укрепване и утвърждаване на собственото Аз. Човек е необходимо да общува с другите, за да може да осъзнае своето собствено Аз. Важен аспект на комуникативния процес е обратната връзка — информация, предоставена от другия за това, доколко ефективно общуваме. За ефективното общуване са особено важни три специфични комуникационни умения: задаване на въпроси, обяснение и слушане.

Да бъдеш личност, значи да бъдеш субект на общуването. Общуването е производство от индивидите на нещо общо, което предполага постигане на взаимно идеална представа на взаимодействащи си страни. Психологическите изследвания на личността като субект на общуването са представени в областта на символическия интеракционизъм (—Дж. Мид), транзакционния анализ (—Е. Бърн и неговата школа), социалната перцепция (Г. М. Андреева, А. Хараш и др.), социалното влияние и властта (Тибо, Кели, Е. Таненбаум и др.), диалогическото съзнание (М. М. Бахтин, А. Хараш).

Общуването е сложен феномен, който се проявява като процес на взаимодействие между хората и е фактор за цялостното им развитие. Този сложен феномен може да се представи като отношение, информация, влияние, съпреживяване, взаиморазбиране.

В отделните разработки сред психолозите се прави опит да се определи понятието общуване и да се отделят неговите основни критерии. Много често общуването се разглежда като информационен процес, където термините „общуване“ и „комуникация“ се използват еднозначно. Някои автори разбират под общуване всяко действие, което носи информация за партньора. Дж.Брунер дава едно по-конкретно определение като изтъква, че общуването е осъзнато въздействие върху партньора, което включва зрително възприемане на партньора, определена осъзната цел, настойчивост в постигането на целта и търсенето на други действия за нейното постигане и накрая отказ от общуване след постигане на целта. Тези критерии имат крайно прагматичен характер. Друго конкретно и съдържателно определение за общуване представя Рос, където се отделят следните критерии на комуникативния акт:

- насоченост към партньора, с цел привличането му в процеса на общуване;
- потенциална способност да се приема информация за целите на партньора;
- комуникативните действия трябва да са достъпни за разбирането на партньора и да могат да предизвикат неговото съгласие за постигане на целта.

Общуването е съвместна дейност на хората, чиито участници се отнасят към другите и към самите себе си, като към субекти. Определянето на общуването, като *субект—субектно взаимодействие* дава възможност да се разкрие на ниво междуличностни контакти, т.е. обикновено при трактовка на общуването като „персонификация“ на обществените отношения, но и на ниво —вътреличносно. Така общуването се оказва не само междуличностно взаимодействие, но и вътрешен диалог (самообщуване). По този начин връзките на индивида с другите хора протичат на две нива и обхващат както *външното* общуване, така и *вътрешното*, което представя другите в субективния свят на мислите, представите. В резултат на добрите контакти на индивидите, между контактуващите се наблюдава засилване на чувството за идентичност и нарастване на чувството за собствена ценност. Утвърждаването на собствената личност в хода на комуникирането на хората е извънредно важен фактор за развитието на личността. По отношение на генезиса на самосъзнанието, общуването и взаимодействието с другите са определящи фактори. Трудните ситуации и проблеми

предизвикват сериозни нарушения в общуването със заобикалящата среда, което води до нарушаване на вътрешното общуване.

Редица психолози смятат, че общуването е *особен вид дейност*, която обслужва предметно — практическата дейност на човека и съдейства за формирането на типични за човека общи характеристики. Във връзка с това трябва да отбележим, че общуването се разбира от различните психолози нееднакво. Едни утвърждават, че *общуването* — това е *дейност* или поне *частен случай на дейността*, а други смятат, че това са *два самостоятелни* и равноправни *процеса*.

Друга насока на разбиране и анализ на общуването е, че дейността и общуването представляват два аспекта, две страни от живота на личността. Тук се акцентира върху формацията характер на общуването като се изтъква, че в него се формира, развива и проявява цялостният свят на човека и най-вече основните свойства на индивидуалното съзнание, които могат да бъдат разбирани чрез анализиране на процеса общуване.

В психологията е разработена трикомпонентна схема за реализирането на общуването от В. И. Мясищев, която се разбира като многостранно взаимодействие. *Трите компонента на общуването са:* първо, *психическото отражение* на участниците в него един с друг; второ, *отношението на единия към другия* и трето, *обръщението на единия към другия*. Употребявайки термина отражение, се има предвид познанието, а когато се говори за отношение, се има предвид характера на емоционалния отклик. А терминът обръщение се употребява, за да се отделят особеностите на поведението.

В рамките на различните психологически направления се дават различни аспекти и интерпретации на понятието общуване, където то може да се срещне като идентифицирано с понятието комуникация, или пък само като междуличностно общуване, а също така като осъзнато въздействие, като защитен механизъм и др. Независимо от различните трактовки на общуването еднородни са специалистите, че то има три важни страни — комуникативна, интерактивна и перцептивна.

Комуникативната страна на общуването се състои в обмяна на информация между общуващите индивиди. Комуникативната страна включва в себе си предаване, приемане и съхраняване на информация между участниците в съвместната дейност. Нужно е да се прави разлика между комуникация и интеракция. При комуникацията реципиентът може да не се ангажира с взаимодействие, което е в основата на процеса на интеракция. При комуникацията водещо е вербалното ниво на общуване.

Интерактивният аспект се отнася до организиране на взаимодействието между общуващите си индивиди, т. е. обмен не само на знания, идеи, но и действия. Интеракцията означава взаимодействие, взаимно влияние между хората. Интеракцията е събитие, което се случва най-малко между два субекта, което се характеризира като обмен на действия и в резултат на което се стига до промяна във външното поведение на общуващите.

Перцептивната страна означава процес на възприятие между партньорите и установяване на тази основа на взаимно разбиране.

Общуването — това е сложен и многостранен процес, който може в едно и също време да се прояви и като процес на взаимодействие между индивидите, и като информационен процес, и като отношение на хората един към друг, както и като процес на тяхното взаимно влияние, и като процес на съпреживяване и взаимно разбиране един към друг.

Общуването като взаимодействие. Участието едновременно на много хора в дейността означава, че всеки е длъжен да внесе своя дял в тази дейност. Това позволява да се интерпретира взаимодействието като организация на съвместната дейност. В психологията видовете взаимодействия се разделят на два противоположни вида: кооперация (сътрудничество) и конкуренция (конфликт). *Кооперацията* е взаимодействие, което съдейства за организиране на съвместната дейност за постигане на групова цел. *Конфликтът* е сблъсък на противоположно поставени цели, интереси, принципи, гледни точки на взаимодействие. Традиционно конфликтът се разглежда като негативен тип взаимодействие. Понастоящем са проведени много изследвания, които разкриват позитивните страни на конфликта.

Общуването като взаимно разбиране. Самото взаимно разбиране има две страни:

- 1) разбиране на мотивите, целите, установките на партньорите във взаимодействието;
- 2) не само разбиране, но и приемане, споделяна тези цели, мотиви, установки. Възприемането на човек от човека предполага процеси на идентификация и рефлексия.

Общуването, като необходимо условие за осъществяване на цялостния живот на човека, създава образци и модели на процесите, които протичат вътре в индивида. Анализирането, оценяването, наблюдаването и разбирането на другите и себе си, са резултат от общуването. Във всеки един човек, в неговия вътрешен живот, функционира някаква вътрешна комуникация, т.е. различни вътрешни диалози,

спорове, вътрешна критика и др. Така някаква част от общуването с другите преминава вътре в нас, т.е. във вътрешно общуване. Общуването е едно преоткриване и осъществяване на себе си. Процесът общуване може да се оцени с няколко критерия: ефективност на общуването, задоволяване на потребността от изразяване на чувствата, дали начинът на общуване се използва за да се оказва помощ или да се разрешат проблеми или конфликти.

ДИАЛОГИЧЕН ХАРАКТЕР НА ОБЩУВАНЕТО

Диалогът не е само последователен обмен на информация, съждения, оценки между хората. Диалогът представлява специфична форма на общуване, в която другият човек се възприема като равен събеседник с правото на собствена позиция, със свой индивидуален начин на възприемане на света.

Отличителна черта на диалога или на диалогичното общуване е равенството на позициите при взаимодействието, тяхното взаимно проникване в света на единия в другия, наличието на обща емоционална духовна атмосфера, която предполага частична заинтересованост в другия, емоционална включеност в контактите с него, безкористно отношение към партньора и т. н. Диалогичното общуване се състои от съответни действия на партньорите, които съдържат в себе си елементи на диалогичност. Тази степен на диалогичност характеризира своеобразието на индивидуалните действия или индивидуалния начин на общуване в ситуациите на междуличностно взаимодействие.

Задълбочен анализ на диалогичната природа на общуването прави *М.М. Бахтин*, който разглежда диалога като първичен, изходен факт на общуването. По-точно той отделя две взаимосвързани значения на понятието „диалог“:

- Диалогът като общочовешка реалност от една страна е предпоставка, условие на човешкото съзнание и самосъзнание, а от друга основна форма на тяхната реализация.
- В по-тесен смисъл значението на диалога се разбира като конкретно събитие на общуването, при което протича като среща на хората един с друг, което се фиксира в понятието „комуникация“ или общуване.

Диалогичността е неотменно свойство на човешката природа. Диалогът е момент от актуализацията на човека на неговата истинска природа. Проблемите на диалога са най-тясно свързани с актуалните задачи на практическата психология. Качеството на диалога има своето актуално значение и е фактор за успешност в бизнес отношенията, развитието на бизнеса.

Функции и стилове на общуването

Функциите на общуването се определят в съответствие с неговото съдържание.

Разграничават се следните основни функции на общуването:

✓ инструментална функция – характеризира общуването като социален механизъм за управление и предаване на информация, необходима за изпълнение на определени действия;

✓ интегративна функция — разкрива общуването като средство за обединяване на хората;

✓ функция на самоизразяване – определя общуването като форма на взаимно разбиране на психологическия контекст;

Към функциите на общуването можем да отнесем и експресивната му функция – емоционални състояния, преживявания и др.

Потребността от общуване е стремеж към приобщаване в действията, ценностите, преживяванията на другия и разкриване своите собствени. Това е стремеж да се споделят моментите от личния живот с другия, да се разчупят **■** "тесните рамки на своето **„Аз“**, и сливането му с **„Аз“** на другия човек. Това е стремеж да се създава социално качество на човешкото същество — качеството **„Ние“**.

Уилям Щутц изработва система за различните стилове на общуване между хората. Разработва също така нови методи за психологическо въздействие, с оглед подобряване на съвместното съжителстване на хората. Системата от различни стилове е базирано на твърдението, че човекът се нуждае от други хора и това е основна негова потребност. Определянето и задоволяването на тази потребност се осъществява по твърде различни начини. Хората се различават по своята готовност и желание да прекарват известно време заедно с другите, т.е. имат по-малка или по-голяма потребност

от общуване. Някои хора предпочитат такава форма на контакти, при която се преживяват по-интензивни чувства, а други „по-хладната“ атмосфера, по-ниската интензивност на преживяванията.

Всеки един човек има собствени схеми на поведение, които са специфични за всеки тип потребности. Съвкупността от тези схеми У.Шутц нарича *базисна ориентация на личността в общуването*. Всеки се стреми да постъпва в съответствие със собствената си ориентация. Така начинът на поведение в контактите с хората често се различава от този индивидуален стил или модел на общуване.

Централно място в структурата на личността заемат нейните комуникативни качества, които характеризират особеностите на нейното поведение в различни ситуации на общуване със значимите други, а така също възможностите на нейната саморегулация в общуването. Психологически базис на комуникативните качества на личността са нейните комуникативни установки, които осигуряват нейната готовност да се формират отношенията в определен стил и с определен тип предпочитани партньори.

Така например В. Сайтър е установил четири стила на общуване.

Първият е помирителен, при който личността приема всичко в името на мира. Тя винаги иска извинение, съгласява се, чувства се слаба и зависима. Изказванията ѝ са приблизително такива „Мога ли да ти услужа с нещо“ или „Мога да направя каквото искаш за тебе.“

Вторият е обвиняващ стил. Това са хора, които винаги се въртят около някой друг. Те критикуват, конфликтни са, непрекъснато откриват грешки. Обикновено техните изрази са: „Всичко това е твоя грешка!“

Третият стил е компютърният. Тези хора са свръх рационални, тихи са, спокойни, творящи и благоразумни. Те подбират думите си внимателно, отричат собствените си чувства, позовават се на факти. Всичко при тях е точно и логично. Те се изказват примерно така: „Разбира се, че съм добре.“

Четвъртият стил е на разсеяните. Те имат вид на отчаяни, не могат да гледат другите в очите, не могат да отговарят на директни въпроси. Имат склонност да игнорират или да сменят темата. Те са плахи и несигурни. Тези хора могат да кажат нещо подобно като: „Имахме ли определена среща“

Според В. Сайтър всичките четири стила отразяват ниско ниво на самооценка. Най-резултатен е така наречения *балансиращ стил*. При този стил се наблюдава топлина, искреност, чувствителност. Тези хора не обвиняват другите за пътя, който са

избрали. Те не отричат своите чувства и приемат чувствата на другите. Балансьорите са хора, които са сърдечни, зрели, творящи и живи. Обикновено се изразяват така:

„Разбирам проблема ти и съм тук, ако се нуждаеш от мене.“

Потребността от определен стил на съвместно съжителство може да бъде характеризирано от *две гледни точки*. *Едната* се отнася до „Аз—другите“, т. е. това, което най-много допада на дадено лице в неговите действия по отношение на другите. *Другата* гледна точка се отнася до „Другите—Аз“. Тя включва това, което допада на дадено лице в действията на другите хора, насочени към него.

От гледна точка на активността за постигане на целите различаваме три стила на общуване:

- асертивен — защита на собствени интереси, без да се наранява другия, самоуважение;
- агресивен — доминиране, насилие, липса на уважение, пренебрегване на възгледите на другите;
- пасивен — слаба активност, за да се избегне конфликт, би пренебрегнал интересите си, за да угоди на другия.

ИЗГРАЖДАНЕ НА МЕЖДУЛИЧНОСТНИ УМЕНИЯ

Общуването между хората е процес, който се изразява в непрекъснатото вършене на нещо — говорене, мислене, гледане, слушане. Съществуват основания да се говори за наличието на умения, които играят важна роля за определяне качеството на междуличностните контакти. Може да се твърди, че в това отношение междуличностните контакти могат да се развиват и усъвършенстват. Междуличностните умения трябва да бъдат насочени към създаване на такива условия и атмосфера на междуличностните отношения, които да благоприятстват развитието на човека и реализацията на неговите възможности. Обособяват се три основни типа индивидуални потребности и желания, отнасящи се до формите на контактуване с другите: а) общуване с хора; б) оказване на влияние върху хората; в) емоционално ангажиране.

Дж. Мид подчертава, че *социалните навици* се развиват чрез способността да се приема роля, която се развива още в играта на децата. В редица психологически проучвания се извеждат множество и разнообразни умения с цел разгръщане на

междупersonностните отношения. Най-общо цялата тази съвкупност от междупersonностни умения може да се представи в следния вид:

- умение за наблюдаване и разбиране на хората;
- умение за подпомагане и за оказване на влияние;
- умение за разрешаване на проблеми и конфликти.

Умението за наблюдаване и разбиране на хората не се изразява в бързото изработване на неподдаващи се на промени мнения за хората и за себе си. Изразява се преди всичко в способността за разбиране на връзките между собственото поведение и реакциите на другите хора, както и между поведението на другите и собствените реакции. Тези взаимни връзки и взаимодопълващи се отношения са ключ към разбиране на протичането на общуването между тези лица. Познаването на тези особености изисква включването на откритостта, доверието, възприемането. За по-доброто взаимно опознаване е необходимо по-високо ниво на доверие. Взаимното опознаване изисква по-голяма степен на откритост, която се обуславя от самосъзнанието на партньорите в общуването.

При разглеждането на *умението за подпомагане и за оказване на влияние* е необходимо да се обърне внимание преди всичко на въпроса за оказване на психологическа взаимопомощ. Съществуват два основни типа обстоятелства, които определят оказването и приемането на помощ. Единият тип е свързан с такива ситуации, в които човек се чувства зле, има трудности, ~~и~~ което прави невъзможно самостоятелното справяне с проблемите. Другият тип се отнася до ситуации, в които съществува възможност и потребност от промени, които могат да подобрят положението на човека. Особено важно е изграждането на такава форма на взаимоотношения, при която у нуждаещото се от помощ лице да нарасне способността само да си помогне.

Основният механизъм за формиране на контактите с хората и за влияние върху тях е собствената личност. Така същността за оказването на влияние и въздействието върху другите се изразява в умението да се увеличи относителния дял на въздействието и сътрудничеството в контактите с другите хора.

Един от основните елементи на *умението за разрешаване на конфликтите* между хората е способността за пълно осъзнаване на детайлите, характерът, формата на съществуващите противоречия, както и необходимостта от открито общуване с партньорите. Във взаимоотношенията между хората има много проблеми, които създават трудности в общуването, но не са конфликтни. Те могат да произтичат от

наличието на индивидуални различия между хората по тяхната житейска активност и инициативност, особености на темперамента и интересите. Решаваща роля при разрешаването на такива проблеми има умението за проявяване на взаимна толерантност по отношение на тези индивидуални различия, а също така и толерантност към възможностите за промяна на партньорите. Така толерантността се формира и развива в резултат на умението за съвместно съжителстване на комуникиращите личности.

Развиването на така представените междуличностни умения се осъществява при човека чрез учене от собствения опит в контактите с хората, което е един от основните начини за учене. Другият начин се изразява във възприемането и усвояването на знания под формата на готови възгледи и принципи на мислене, преживяване и действие. Усвояването и развиването на собствените умения, които са важни за контактите с хората и за развитието на личния опит е атрибутирано от:

- доверието и значимостта на своя субективен опит, т.е. личността да приеме в себе си чувствата и възприятията, да разкрие значението на собствените си проблеми;
- експериментиране със себе си, т.е. търсене по подходящ начин на поведение, оценка, като проверява своите предположения и оценки;
- търсене в заобикалящия свят на обратна връзка, информация, т.е. реални резултати от собствените си действия и по-точно какви реакции и чувства предизвиква в другите хора неговото поведение;
- наличие на съзнание и способност да прави избор и да взема решения за собственото си поведение;
- анализиране на собствените си успехи и неуспехи и да не разглежда успеха като случайно явление, което е източник на удовлетворение или да не приема неуспеха като поражение.

Определено се смята, че основен източник на трудности в общуването е отсъствието на доверие между партньорите. Недостатъчното взаимно познаване на партньорите благоприятства тяхната сдържаност и резервираност във взаимоотношенията. Развитието на комуникативните умения, на комуникативните компетенции изискват и развитие на личностни механизми и възможности за самоизучаване, управление на собствения личен потенциал и неговото саморазвитие и самоусъвършенстване, за да се осигури професионално и лично израстване и кариерно развитие.

*ПСИХОЛОГИЧЕСКИ УСЛОВИЯ И ИЗИСКВАНИЯ ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ
ФОРМИРАЩИТЕ ФУНКЦИИ НА ОБЩУВАНЕТО*

Общуването представлява професионален инструмент, а общителността и комуникативната култура са задължителни качества за личност на човека. От голямо значение за ефективността на общуването е *достоверността на предлаганата информация*. В това отношение са проведени изследвания, които показват качествата на подателите на информация, които я правят достоверна и така те разполагат с по-големи възможности за оказване на влияние върху получателите на тази информация. Определени качества на подателя на информацията могат да доведат до повишаване на достоверността на информацията. А тези качества са:

- Откритост и достоверност на намеренията на подателя на информацията;
- Проявява на топлина и доброжелателност от страна на подателя на информация;
- Доверие и респект по отношение на подателя като източник на информация;
- Динамика в подаваната от подателя информация.

Можем да кажем, че достоверността на подаваната информация създава субективна нагласа на получателя, която се изразява в определена готовност за доверие в това, което се съобщава от подателя. Описаните качества на поведението на подателя на информацията могат да доведат до изграждането на същите нагласи и в получателя. Подчертахме, че откритостта изпълнява важна роля в ситуациите на кризи в междуличностните отношения и зависи от степента на самовъзприемането и осъзнаването на самия себе си.

Много е важно обратната информация да бъде осигурена така, че да не предизвиква мобилизиране на психологичната защита на човека. За тази цел е необходимо при изказването си личността да се концентрира върху поведението на партньора, неговата експресия, мимика. Необходимо е повече да се говори за наблюденията, отколкото да се изказват квалификации, крайни заключения, констатации. Важно е вниманието да е насочено преобладаващо повече върху описанията и обясненията на поведенческите актове, отколкото върху оценките.

Обратната връзка в общуването е техника и начин за получаване на информация за партньора при общуването, използвани от събеседника за коригиране на собственото поведение в процеса на общуване. Обратната връзка предполага уменията да виждаш себе си отстрани и правилно да преценяваш как партньорът ти се възприема в общуването. Механизмът на обратната връзка предполага уменията на партньора да съотнесе своите реакции с оценките за собствените си действия. Уменията да използваш обратната връзка в общуването е един от най-важните моменти, влизащи в процеса на комуникация и в структурата на комуникативните способности на човека. Обратната информация трябва да е насочена към ползите, помощта и подкрепата на лицето, за което се отнася, а не за собствено удовлетворение.

За възникването и осъществяването на диалога е необходим взаимен стремеж на неговите участници за установяване на истината, единство на целите, способността да се изслушва гледната точка на събеседника. Диалогът е невъзможен без заинтересованото, съчувствено отношение на събеседниците един към друг, готовността на всеки да представи и да разбере проблемите на другия. Психолозите разглеждат диалога като „открито общуване“, доколкото неговите участници се уведомяват един друг за това, което с тях действително става. Участниците в диалога са партньори в конкретния смисъл на думата, събеседници, които са свързани в отношения си за взаимна поддръжка и взаимопомощ.

В арсенала на професионалните средства на психолога в рамките на общуването, като едно от най-важните, е *уменията да се слуша*. Така К. Роджърс смята, че един от основополагащите принципи на качествено и ефективно общуване е „доброто слушане“. Първото, което е необходимо за доброто слушане, е уменията за съсредоточаване върху събеседника, концентриране вниманието върху човека, който се обръща за помощ. За да се слуша събеседникът, нужно е да се обръща внимание не само на неговите думи, но и на мимиката, жестовете, интонацията. Да се слуша събеседникът, означава да се разбере какво той преживява. Не трябва да забравяме, че емоционалното напрежение, тревогата на хората, често се скриват зад външното безразличие, неувереност, дори агресия. Погледът в очите е гаранция за това, че събеседникът ще бъде изслушан. Разгръщането на уменията за добро слушане е ключово не само за психолога. Наличието на това комуникативно качество е от съществено значение и за ефективната бизнес комуникация на различни нива и сфери в бизнеса.

Ефективността на общуването в голяма степен зависи от начините на общуване на човека, а именно достатъчно ли такт, търпимост и уважение има той към събеседника си. Самокритичността на личността в това отношение дава своите резултати.

Корекционната работа по общуването се провежда в условията на доверителна атмосфера, открито общуване, в което се прилага приемането на обратната връзка. Създава се възможност да се преживее новият опит на взаимоотношенията с другите. С. Джулард смята, че в сферата на междуличностните отношения човек встъпва, за да обогати своето съществуване и своята личност. В качеството на *характеристики на междуличностните отношения* той отделя:

- общуване между двама души чрез саморазкриване един на друг в рамките на комуникацията;
- изискванията един към друг да са реалистични и съгласувани;
- уважават и поддържат стремежа към растеж и щастие на всеки един от тях;
- всеки пази свободата на другия за самия себе си и не се опитва да го контролира.;

Единственият начин за опознаването на хората помежду си, това е взаимното саморазкриване. За ефективността на общуването, за неговото пълноценно реализиране по посока на усъвършенстването на междуличностните отношения, от голямо значение е проявата на *психологическа проникателност*. Психологическата проникателност може да се определи като *способност за бързо и адекватно познаване на хората и отношенията*, които се реализират между тях в определена ситуация, и за прогнозиране на поведението на партньора при общуването.

По отношение на спецификата на психологическата проникателност, то тя влиза в системата на комуникативните умения, които в значителна степен определят ефективността на общуването. В това отношение от особено значение е и провеждането на система от специализирано емоционално-комуникативно обучение.

Развитие и обучение на общуването

Обучението в общуване чрез разнообразни конкретни методи се реализира чрез два основни подхода:

- поведенчески—ориентиран към тренинг на комуникативните умения и
- личностно—развиващ— насочен към изменение на личността на обучавания, с помощта на въздействието на тренинговите групи.

Привържениците на поведенческия подход разглеждат общуването като обикновен вид дейност, детайлизиран в отделни умения —-технологически последователности на определени действия, на които може да се научи човек под ръководството на инструктор или по пътя на усвояване на съответни пособия. Поведенческият тренинг, като се базира на личностния смисъл в междуличностното взаимодействие, поставя значението на поведението по-скоро в рамките на самото поведение, отколкото в субект—субектен контекст. Така личностният смисъл се отчуждава от личността на индивида и се вмества в поведенческия акт.

Личностно—развиващият подход е насочен към изказване и деклариране на хуманистични послания и декларации. При оценяване на резултативността на методите, насочени за повишаване на психолого-комуникативното развитие, е необходимо да се прецени балансирано и конкретно използването на всеки един от представените подходи за постигане целите на тренинг и обученост в общуването.

Прието е да се смята в психологическата литература, че оптималното психологическо общуване е това, което създава най-добри условия за развитието на мотивацията и творческия характер на дейността, най-добри условия за правилно формиране на личността, като осигурява благоприятен емоционален климат и за личностен растеж.

Предложената по-горе класификация на психологическите типове общуване позволява да се диагностира нивото на организиране на общуването, а също така и да се организира професионално обучение в съответствие с характера на процеса общуване. Това обучение се формира като се опира в началния етап на познаването на индивидите на собствените индивидуални типологически особености, формирането на психологически умения, които се осъществяват на основата на цялостното развитие на емоционално—комуникативните качества на човека. От особено значение е и провеждането на система от специализирано емоционално—комуникативно обучение, което е свързано с включването на самите индивиди в разнообразни видове комуникативна дейност, близка по съдържание и форма на бъдещата професионална работа.

Примерно можем да предложим *система от упражнения* (~~т~~-тренинги), която включва:

☉-Упражнения, които са насочени към овладяване на умения за комуникация, които способстват за развитието на комуникативните способности. Тук се придобиват навици за управление на общуването, на умение последователно и пълноценно да се действа в обстановка сред много хора, на развитието на проява на внимателност, наблюдателност и съсредоточеност в общуването. Необходимо е да се обърне внимание на развитието на навиките за общуване, на развитие на уменията за управление на инициативата в общуването, на развитие мимиката и пантомимата, на уменията за проява на преживяванията, на реализирането на външно — речевото и вътрешно — речевото общуване и др.

☉-Упражнения за цялостно действие — общуване в дадена конкретна ситуация. Във връзка с това е необходимо изучаването на съответни методики за въздействие върху растежа на личността, упражнения за развитието на въображението, интуицията, навиките за искрено и пълноценно общуване. Упражняване на действия в ситуации, които са близки към реалния процес на професионалната практика на бизнес пространството и бизнес отношенията. Упражнения, свързани с търсенето на собствен стил за общуване и формиране на индивидуален стил на общуване.

За развитието на общуването на човека с другите са градивни тренировката, отработването на навиките за поведение в разнообразни конкретни ситуации и конфликти задължително. Това може да се осъществи, както в ежедневно общуване, така и при специално организирани практически занятия, като например симулиране и импровизиране на конфликтни ситуации, спор и детайлен анализ, и обсъждане поведението на участниците в конфликта. Междупersonното общуване е в основата на взаимодействието между хората. Ефективната комуникация в процеса на работа не само допринася за успешното изпълнение, но и е източник на адекватна самооценка и самочувствие на личността и създава положителен емоционален фон. В процеса на комуникация се дава и се получава обратна връзка за изпълнението, оценява се поведението и се влияе върху емоциите и преживяванията на другите. Ако хората искат да променят преживяванията си в положителна насока, тогава тази оценка, която получават, ще въздейства индиректно, а именно чрез начините, по които хората си взаимодействат и си влияят един на друг. Развитието на уменията, на комуникативните компетенции и на професионализма изискват и развитие на личностни механизми и възможности за самоизучаване, управление на собствения личен потенциал и неговото

саморазвитие и самоусъвършенстване, за да се осигури професионално израстване и кариерно развитие. Проявата и подобряването на комуникативните умения в значителна степен е предпоставена от наличието или отсъствието на общителност като личностно качество, създаващо условия за развитието на тези умения.

Въпроси за дискусия:

1. Разкрийте съдържанието на понятието общуване.
2. Кои съществени характеристики на общуването най-често се актуализират в рамките на бизнес отношенията?
3. Кои форми на обучение за ефективна комуникация са най-подходящи за Вашата фирма, организация?

Тестове за самооценка

Общо ниво на общителност

На Вашето внимание се предлагат няколко обикновени въпроса. Моля, отговаряйте бързо и еднозначно с „да“, „не“ и „понякога“.

ТВЪРДЕНИЯ	ДА	НЕ	ПОНЯКОГА
1. Предстои Ви обикновена или делова среща. Изкарва ли Ви от релси чакането?			
2. Предизвиква ли у Вас притеснение и неудоволствие изискването да излезете с доклад, съобщение, информация на някакво съвещание, събрание или подобно мероприятие?			
3. Не отлагате ли посещението при лекаря до последния момент?			
4. Предлагат Ви да заминете в командировка в град, където Вие никога не сте били. Ще положите ли максимум усилия, за да избегнете тази командировка?			

5. Обичате ли да споделяте преживяванията си с когото и да било? ^{??}			
6. Дразните ли се, ако непознат на улицата се обърне към Вас с молба (/ да му покажете пътя, да попита колко е часът или да отговорите на някакъв въпрос)? ^{??/??}			
7. Вярвате ли, че съществува проблем ^{??} деца и родители ^{??} и че хората от различни поколения трудно се разбират?			
8. Ще се притесните ли да напомните на познат, че той е забравил да Ви върне парите, които сте му дали назаем преди няколко месеца?			
9. В ресторант, в заведение са Ви сервирали некачествена, развалена храна. Ще си премълчите ли или само ще недоволно ще отстраните чинията? ^{??}			
10. Останали насаме с непознат човек, Вие няма да беседвате с него и ще Ви бъде тягостно, ако пръв той заговори. Така ли е?			
11. Ужасява Ви каквато и да е дълга опашка, където и да е (/ в магазина, библиотеката, за билети на концерт) ^{??} . Предпочитате ли да се откажете от своето намерение или ще застанете на опашка в очакване ?			
12. Страхувате ли се да участвате в каквато и да е комисия по разглеждане на конфликтни ситуации?			
13. Имате собствени строго индивидуални критерии за оценка на произведения на литературата, изкуството, културата и никакви чужди мнения в това отношение не приемате. Така ли е?			
14. Чувайки някъде по кулоарите изказвания от грешна			

гледна точка по добре известен на Вас въпрос, предпочитате ли да премълчите и да не влизате в спор?			
15. Предизвиква ли у Вас досада каквато и да е молба да помогнете да се разреши един или друг служебен въпрос или учебна тема? <u>??</u>			
16. По-добре ли излагате своя гледна точка <u>(/мнение, оценка)</u> в писмена форма, отколкото в устна?			

Оценка на отговорите: „Да“ — 2 точки, „понякога“ — 1 точка, „не“ — 0 точки.

Получените точки се сумират и се определя към коя от следните категории се отнасят изследваните лица.

30—32 точки. Вие явно не сте комуникативен и в това е Вашата беда, тъй като от това страдате най-вече Вие. Но и на близките около Вас не е лесно. Трудно Ви е да се захванете за нещо, което изисква групови усилия. Старайте се да бъдете по-общителен, контролирайте се.

25—29 точки. Вие сте затворен, неприказлив, предпочитате самотата, затова имате малко приятели. Новата работа и необходимостта от нови контакти, ако не Ви паникьосва, то за дълго Ви изкарва от равновесие. Знаете тази особеност на Вашия характер и сте недоволни от себе си. Но не се ограничавайте само от това недоволство — във Ваши ръце е да промените тези особености на характера. Нима не се случва при някаква увлеченост в работата Вие напълно да сте комуникативни?

19—24 точки. Вие в известна степен сте общителни и в непозната обстановка се чувствате напълно уверено. Новите проблеми не Ви плашат. И все пак с новите хора подходите предпазливо, в споровете и дискусиите участвате неохотно. Във Вашите изказвания има твърде много сарказъм и то без всякакво основание. Тези недостатъци са поправими.

14—18 точки. Вие имате нормална общителност. Вие сте любознателни, охотно слушате интересен събеседник, достатъчно търпеливи сте в общуването с другите, отстоявате своята гледна точка без избухвания. Срещате с нови хора без неприятни преживявания, но в същото време не обичате шумните компании, екстравагантните прояви и многословието, които Ви дразнят.

9–13 точки. Вие сте доста общителни (~~и~~ даже малко повече), любопитни, приказливи, обичате да се изказвате по различни въпроси, което понякога предизвиква раздразнителност сред окръжаващите. Охотно, с желание се запознавате с други, нови хора. Обичате да сте в центъра на вниманието, на всекиго откликвате на молбите, макар че не винаги можете да ги изпълните. Случва се да избухнете и бързо Ви минава. Какво не Ви достига — това е търпение и обмисляне при поява на сериозни проблеми. При желание може да си наложите да не отстъпвате.

4–8 точки. Вие сте душата на компанията. Общителността е непрекъснато с Вас. Винаги сте в течение на всичко, което се случва. Обичате да вземате участие във всички дискусии, макар че сериозните теми предизвикват у Вас главоболие. С желание вземате думата по всякакви въпроси, даже ако имате за тях повърхностна представа. Навсякъде се чувствате уютно. Хващате се за всяко нещо, макар че не винаги можете успешно да доведете всичко докрай. Поради тази причина ръководители и колеги се отнасят към Вас с някакви съмнения и опасения. Замислете се над тези факти.

3 точки и по-малко. Вашата комуникативност носи болезнен характер. Вие сте приказливи, многословни, намесвате се в неща, които нямат никакво отношение към Вас. Хващате се да съдите за проблеми, по които сте съвършено некомпетентни. Волно или неволно Вие често ставате причина за различен род конфликти във Вашето обкръжение. Избухливи сте, обидчиви, често сте субективни. Сериозната работа не е за Вас. На хората и в работата, и у дома и въобще навсякъде е трудно с Вас. Да, Вие трябва да поработите над себе си и своя характер. Преди всичко възпитайте в себе си търпение и сдържаност, уважително се отнасяйте към хората и накрая помислете за здравето си – такъв начин на живот не минава без последствия.

Какви са Вашите умения за слушане?

За всяко от следните твърдения зачертайте този отговор, който най-добре описва Вашето поведение, когато разговаряте с друг човек.

Изобщо не съм съгласен/на	Не съм съгласен/на	Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	Съгласен/на съм	Напълно съм съгласен/на
1	2	3	4	5

1	Докато слушам другите, мисля за това, какво ще кажа после.	5	4	3	2	1
2	Винаги се опитвам да поддържам добър зрителен контакт с този, с когото разговарям.	1	2	3	4	5
3	Винаги се стремя да имам последната дума в разговора.	5	4	3	2	1
4	Въздържам се давам преценка или мнение, докато говорещият не е свършил да говори.	1	2	3	4	5
5	Често задавам въпроси на говорещите, за да изясня какво те са казали.	1	2	3	4	5
6	Слушам съдържанието на това, което се говори, но едновременно с това отчитам и емоцията, скрита зад думите.	1	2	3	4	5
7	Външният вид и начинът на говорене ми казват много за качествата на съобщението на говорещия.	5	4	3	2	1
8	Опитвам са да разбере не само основното, но и конкретните факти или детайли в съобщението на говорещия.	1	2	3	4	5
9	Опитвам са да се поставя на мястото на говорещия, за да разбере по-добре неговата/нейната гледна точка.	1	2	3	4	5
10	Винаги се опитвам да преценя логиката и последователността на това, което се казва.	1	2	3	4	5

Този въпросник оценява Вашата степен на внимателност при слушане или разговор с други хора. За да оцените вашите резултати, сумирайте отговорите, които сте заградили.

Ако Вашият резултат е от 10 до 25 точки, Вие имате слаби умения за слушане.

Ако Вашият резултат е от 26 до 39 точки, Вие имате средни умения за слушане.

Ако Вашият резултат е от 40 до 50 точки, Вие имате превъзходни умения за слушане.

