

## Афекто - въздействащ компонент на комуникативното послание. Избор на думи при общуването.

Деспина Георгиева, Кристина Захаријева

**Summary:** *Social psychology defines three aspects of communication - verbal, nonverbal and interactivity. The following article suggests a method of using the resources of the verbal communication and its influence on communication. Our goal is to show the impact of the words in the context of the verbal message and its emotional influence on the recipient.*

**Key words:** *social psychology, communication, emotional influence.*

**„Когато думите са мили и искрени  
те могат да променят нашия свят.“**

Буда

### ВЪВЕДЕНИЕ

Общуването е умение, което със сигурност може да се развива и усъвършенства. Добрите комуникативни умения имат голямо значение за социалните и поведенческите сфери на живота - психология, педагогика, здравеопазване, управление на организациите и всички направления, в които основното средство е комуникацията.

Особено важен компонент на общуването е обмена на информация. Голяма част от общуването като обмен на информация се осъществява по вербален път. Думите са формирали света, раждали са идеи, предизвиквали са войни, вдъхновявали са милиони. Те могат да наранят, да шокират, да лекуват и повдигнат духа, т.е променят живота ни – за добро или лошо. Има не една поговорка, показващи силата на живото слово:

*"Перото е по-могъщо от мечата", "Уважавай силата на думите. Избирай ги внимателно" (китайска поговорка).*

Думите са могъщи те имат дълготраен ефект върху събеседника ни и нас самите. Въздействието на думите е огромно, изричайки ги, отправяш послание, въздействаш, защото те не са просто съчетание от звукове, а са изпълнени със съдържание. Благодарение на езика ние общуваме, разбираме се, изразяваме чувства и емоции, изразяваме себе си. През цялата история на човечеството най-великите водачи са използвали силата на думите, за да ни превлекат за своите каузи.

Истинското изкуство на разговора е не само да **кажеш точното** нещо на точното място, а е нещо по-трудно да оставиш **неизказано грешното** нещо в момента, когато се чувстваш предизвикан.

### ИЗЛОЖЕНИЕ

**1. Компоненти на човешкото общуване - място на вербалното общуване**  
Комуникация - от латински communicatio - от communicare - правя общо, съобщавам, беседвам, свързвам. Общуването е процес, състоящ се от няколко компонента:

- Общуването като обмен на информация.
- Общуването като перцепция (възприемане на другия)
- Общуването като взаимодействие (интерактивност)

Трите компонента на човешкото общуване са взаимно свързани. В психологията са известни механизми за общуването като възприемане на другия. При обмена на информация като начин на общуване има две страни - вербална и невербална комуникация. Те също имат свои механизми.

Вербалната комуникация е предмет на различни психо-социални и педагогически изследвания.

Изборът на думи е наше право, което никой не може да отнеме. Думите могат да накарат някой да се почувства обнадяден, щастлив, изпълнен с енергия, прекрасен, забавен, весел, но могат да го накарат да бъде болен, подтиснат и обезкуражен. Как думите могат да променят живота ни, осъзнаваме ли ефекта им? Каква е силата на думите - положителни или отрицателни произнесени в емоционална превъзбуденост, но всички те имат дълготрайно влияние върху другите:

Една небрежно изречена дума може да подкладе вражда.

Една жестока дума може да съсипе живота.

Една горчива дума може да внуши омраза

Една груба дума може да унищожи и убие.

Една любезна дума може да прокара път.

Една добра дума може да осветли деня.

Една уместна дума може да облекчи стреса.

Една любяща дума може да излекува и благослови.

## **2. Същност на методиката на Хал Ърбън**

Нашето изследване методологически се основава на изследванията на Хал Ърбън, описана в книгата му "Златните думи" (2). Въздействието на думите се наблюдава при следния експеримент, осъществяван многократно от Хал Ърбън, с ученици, студенти и възрастни. В продължение на двадесет години автора е изследвал въздействието на думите върху хората. Проучването му се състои в две части: Първата част се състои в изследване на наречените от него "лоши думи" и "добри думи" Втората част е изследване, насочено към това какво хората не харесват да чуват и кое им допада

2.1. Първа част на изследването: авторът е прилагал методиката на семинари на учители, социални работници, студенти и ученици. Изчитат се последователно 30 "лоши думи" и 30 "добри" думи, групата трябва да използва съответно пет от тях за да създаде изречения или опише вербална картина. Експериментатора наблюдава участниците и записва промените в настроението на групата. След описанието на картината или изчитането на изреченията, всеки от участниците, съобщава точното въздействие на думите- вербализира чувствата, предизвикани от думите. В инструкцията се задава въпроса: Какъв тип чувства ви завладяват от следните думи?

Първата група думи са:

разрушавам, затвор, бунт, увреждам, отбягвам, накркотици, мразя, бия, агония, идиот, отмъщение, убийство, биждам, капаняк, гаден, глупак, нищожество, плюя, грозен, корумпиран, убивам, подпалвам, критика, смърт, болест, злепоставям, терор, наранявам, мамя. По време на упражнението подложените на експеримента са в подтиснато, лошо настроение, усеща се напрежение. Споделените чувства са тревожност, безпокойство и подтиснатост. Следва втората част на упражнението. Инструкцията е същата, но се изчитат групата на т.нар. "добри думи": любов, усмивка, бебе, чест, приятел, смей се, свеж, мир, истина, радост, прощавам, хубав, благословен, дете, увереност, помощ, принос, положителен специален, целувка, привързаност, благороден, добър, вяра, разчитам, кураж, лекувам, надявам се, ваканция, прощавам, чест, приятел.

2.2 Втора част на изследването

След продължително проучване на различни социални групи Хал Ърбън е систематизирал какво хората не харесват да чуват и какво ги кара да се чувстват добре.

**Какво хората не харесват да чуват:**

хвалби; ругатни и всякакви груби приказки; гневни думи, лъжи, обидни и депресивни думи, присъди над околните; словестна игра на сомосьжаление, злепоставящи или унижаващи другите думи; прекомерно търсене на грешки и критикарстване; оплакване, жалване, охкане, пъшкане; груби, необмислени думи; дразнене; манипулации; опити да се впечатлят околните с измислени неискрени коментари; етнически и расови провокации; възрастови намеци; негативност; заплахи; спорове, прекъсване; затапване; игра на "всезнайко"; фалшиво ласкателство; крещене; снизходително отношение към околните; преувеличения; отправяне на упреци и обвинения към околните и др

**Кои са нещата, които можем да кажем, така че да се почувстват околните - и самите ние – добре?"**

окуражавам; оказвам благодарност; отдавам дължимото на другите; лично обръщение при поздрав; изказване на комплименти; поздравления; обучавам, давам инструкции; успокоителни думи; вдъхновявам другите; чествам и ободрявам; разпитвам, показвам интерес; поправам отношения; карам другите да се смеят; показвам доверие и вяра; споделям добри новони; хваля, почитам, градя; изразявам загриженост; показвам разбиране и съчувствие; давам одобрение; отправям покана; показвам възпитание и респект; давам съвети и напътствия; извинявам се; прощавам; предлагам помощ; казвам истината; подчертавам доброто; използвам топли думи; оигурявам ценна информация; показвам любов.

Думите, които използваме разкриват същността ни. В ежедневно общуване всеки от нас може да избира между "лоши" и "добри" думи, между нараняващи или думи, които изкажем, околните и ние самите се чувстваме добре. Избора при всекидневното общуване е наше право, осъзнаваме ли силата на нашите думи, подбирате ли ги разумно

**ИЗБОР ПРИ ВСЕКИДНЕВНОТО ОБЩУВАНЕ**

Оплакване **или** изразяване на одобрение

Лъжа **или** казване на истината

Да съсипеш някого с критика **или** да го подкрепиш

Да игнорираш хората **или** да ги поздравяваш

Да клюкарстваш **или** да не клюкарстваш

Да изискваш, без да даваш **или** да покажеш, че цениш хората

Да се пресмиваш на някого **или** да се смееш с някого

Да обвиняваш някого **или** да поемеш отговорност

Да говориш за себе си **или** да се интересуваш от другите

Да обезкуражаваш другите **или** да стимулираш другите

Да изискваш **или** да молиш

Да използваш гневни думи и тон **или** да използваш любезни думи и тон

Сарказъм **или** искреност

Да говориш едновременно с другите **или** да изслушваш другите

Да избягваш да гледаш другия в очите **или** да гледаш другия в очите.

Какво по-хубаво от това да можеш да избираш между "лоши" и "добри" думи. Изборът е въпрос на виждане и желание да зарадваш или нараниш.

**3. Идея за експериментално изследване, основано на методиката на Хал Ърбън**

3.1 Експериментално проучване-на ученици от девети клас – МГ "Баба Тонка", изучаващи дисциплината „Психология и логика“, раздел «Комуникациите между хората»

На участниците в експеримента беше приложена описаната по горе методика. В края на упражнението като тема за есе беше предложена мисълта на Ана Къминс "Не пестете думите за обич за приятелите докато са живи, не ги изписвайте на надгробния камък, а вместо това ги кажете веднага".

3.2 Идея за експериментално изследване с участието на студенти от РУ „Ангел Кънчев” - ФОЗ. В изследването участват студенти от първи курс на специалностите "Кинезитерапия" и "Ерготерапия". Методиката е видоизменена в следния вариант. Вместо индикатор-наблюдение на реакции при произнасяне на съответната "добра" или "лоша" дума се използват нови индикатори: чувства които думата асоциира, словестна интерпретация на съответната дума. Посочените индикатори са отразени в таблица 1, представена на всяко изследвано лице. Списъкът на думите е същият, който Хал Ърбън предлага

Таблица 1

Дума	Изречение, показващо смисъла	Чувство, асоциирано от думата

Дава се време на изследваното лице да попълни таблицата (например за всички думи - 20 минути)

След упражнението изводите се обобщават. При обсъждане на изводите се използва рефлексия.

#### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ:**

Прилагайки методиките на Хал Ърбан се убеждаваме, (макар и в експериментална обстановка) в силното въздействие на думите. С усвоените умения да контролират и подбират думите, студентите ще постигат по-добри резултати в бъдещата си ежедневната работа с пациенти, нуждаещи се не само от чисто професионалната им намеса т.к. лечението е процес на непрекъснат обмен на информация, на споделяне и разбиране. Вербалният език е неделима част от ежедневието ни. Известно е, че отлични здравни професионалисти, невладеещи добрите техники на вербалното общуване, не са предпочитани от пациентите.

Общуването е централен психологически проблем за професиите от типа „човек - човек”, към които се отнасят учителската, лекарската и всички останали от сферата на здравеопазването. Общуването е неделимо, вплетено във всяка човешка дейност.

*“Нека никоой не идва при теб, без да те напусне по- щастлив и по- добър”*

Майка Тереза

#### **ЛИТЕРАТУРА**

[1] Стаматов, Р., Психология на общуването, С., Хермес, 2005

[2] Ърбънт, Х., Златни думи, С., Кръгзор, 2004

#### **За контакти:**

ст.ас Деспина Георгиева, РУ "Ангел Кънчев", despina\_g@abv.bg

гл. ас. Кристина Захариева, РУ "Ангел Кънчев",

**Докладът е рецензиран.**