

МЕТОДИ ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА КОМУНИКАТИВНИТЕ СТИЛОВЕ. ВЛИЯНИЕ НА ИНДИВИДУАЛНИЯ КОМУНИКАТИВЕН СТИЛ ВЪРХУ ПРОЦЕСА НА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ В ГРУПАТА

Бистра Мизова

The study of nature and the mechanisms of face-to-face communication as well as the dynamics of communication process is impossible without having into account the peculiarities of both channels of communication – verbal and nonverbal.

The dynamics between verbal and nonverbal modalities of communication reflects directly in the integral communication behaviors in different situations, which is labelled by many investigators as a communication style. In this article we present a complex of our own methods and specific procedure for the identification and measurement of communication styles. These styles are operationalized on the basis of the phenomenological model of Schulz von Thun, who theoretizes eight communication styles. At the end, a brief results from our own study try to perceive the influence of the individual communication style on group decision-making.

Всеки от нас всекидневно се среща с различни проблеми, които е необходимо да разреши. Прибягваме и до различни стратегии и тактики за вземане на решения. Ситуацията се усложнява, когато става дума за вземане на групови решения по определен проблем.

Хората имат собствен опит като членове на работна група, например в училище, в университета, на работното място и т.н., на която се е налагало да взема решения по определени въпроси. Повечето от нас прекарват голяма част от времето си, взаимодействайки си с други в условията на групова дейност. Във връзка с този факт възникват следните съществени въпроси: Как хората, взаимодействайки си в групата, решават проблеми и стигат до общи групови решения? Кои характеристики на групата влияят върху оптималното ѝ функциониране при вземане на групови решения? Кои са характеристиките на общуването в процеса на групово вземане на решение? Съществуват ли съгласувни модели на вербално и невербално поведение — ко-

муникативни стилове, които благоприятстват и/или пречат за достигането до общи групови решения?

В края на 2003 г. проведохме лабораторно изследване на общуването в процеса на вземане на решение в малките групи, каквито са триадите. Целта на изследването е, да се проследи динамиката и развитието на вербалното и невербалното общуване в условията на групова дискусия. Търси се възможност за идентифициране и изследване на специфични модели на вербално и невербално поведение в контекста на феноменологичната парадигма на осемте комуникативни стила, както и да се анализира влиянието на индивидуалния комуникативен стил на участниците върху процеса на достигане до общо решение в групата. Една от задачите, които си поставихме в различните етапи на изследването, бяха да операционализираме модела на осемте комуникативни стила, създаден в рамките на Хамбургската психологична школа (Мизова, 2001). Друга важна задача беше да разработим достатъчно надеждна категориална система за идентифициране и регистриране на съгласувани модели на вербално и невербално поведение. И накрая не по-малко съществено беше да опишем индивидуалния комуникативен стил на всеки от участниците в дискусийните групи и да потърсим връзка между конструкта *индивидуален стил на общуване* и определени личностни характеристики.

Експериментален дизайн на изследването

На дискусия е подложен проблем с голяма социалнонравствена значимост. Изследваните лица в същинския експериментален етап на изследването са студенти — 11 жени и 6 мъже, които на основа индивидуално решаване на същия проблем бяха селектирани за участие в групова дискусия в триади. Изследваните лица предварително се познават като членове на една и съща формална група — студентски курс. Оформиха се 6 дискусийни групи — 3 хомогенни по отношение на пола и 3 хетерогенни — смесени по пол. Един от участниците от мъжки пол взе участие в две групови дискусии. Изследваните лица разполагаха с 10 минути време, зададено чрез вербална инструкция, за да вземат общо за групата решение. С видеосистема беше записано цялостното поведение на дискутиращите — вербално и невербално.

Участниците във всяка дискусийна група бяха инструктирани да обсъдят проблема от всички възможни страни и в рамките на 10 минути да стигнат до общо решение, което да удовлетворява всички членове на групата, т.е. да вземат решение чрез консенсус. Тук предствяме само част от резултатите, отнасящи се до определени аспекти от целта на изследването:

1. Резултати от методичната процедура по операционализация на модела на осемте комуникативни стила на Шулц фон Тун.

2. Експертни оценки на индивидуалния комуникативен стил на участниците, извършени на основата на систематично наблюдение на видеозапис на груповите дискусии от четирима обучени експерти.