Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Изграждане на капацитет за комуникации
Разработване на информационни материали

София, 19-21.09.2022 г.

КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ

Мария Герганова,

Експерт Комуникации

Проект "Възход", изпълняван от НСХУБ, управляван от ЕФХУ, финансиран от Фондация СИТИ

Citi Foundation

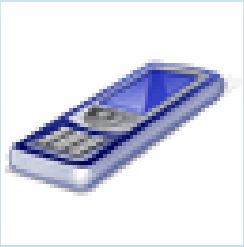
citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Фактори, които определят успеха на комуникацията

1. *ТОВА, КОЕТО КАЗВАТЕ*
2. *ТОВА, КОЕТО ИМАТЕ ПРЕД ВИД*
3. *ТОВА, КОЕТО ВАШИЯТ ПАРТНЬОР ЧУВА*
4. *ТОВА, КОЕТО ВАШИЯТ ПАРТНЬОР МИСЛИ, ЧЕ ВИЕ СТЕ КАЗАЛИ*





Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Какво представлява комуникацията?

- ✓ Структура на Посланието
- ✓ Стил на поднасяне
- ✓ Речник и език
- ✓ Езикът на тялото
- ✓ Впечатления
- ✓ Други индивидуални характеристики
- ✓ Други различия



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Структура на Посланието

- ✓ Структурата на съобщението
- ✓ Дискусионен проблем
- ✓ Сложно съобщение



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Стил на поднасяне

- ✓ *Участието*
- ✓ *Метафорите*
- ✓ *Пораждане на страх или използване на заплахи*
- ✓ *Отклонения*
- ✓ *Интензивност на речта*
- ✓ *Накърнени очаквания*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Речник и език

- ✓ *Думите , които използвате*
- ✓ *Интензивността на комуникацията*
- ✓ *Подбор на използвания речник*
- ✓ *Обратната връзка*

Citi Foundation

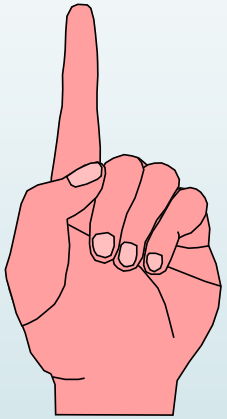
citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Езикът на тялото

Истинското съобщение и езикът на тялото, който го съпътства често предлагат на получателя противоречива информация. Важно е да сте наясно с това, за да не объркате Вашия събеседник с посланието си





Citi Foundation

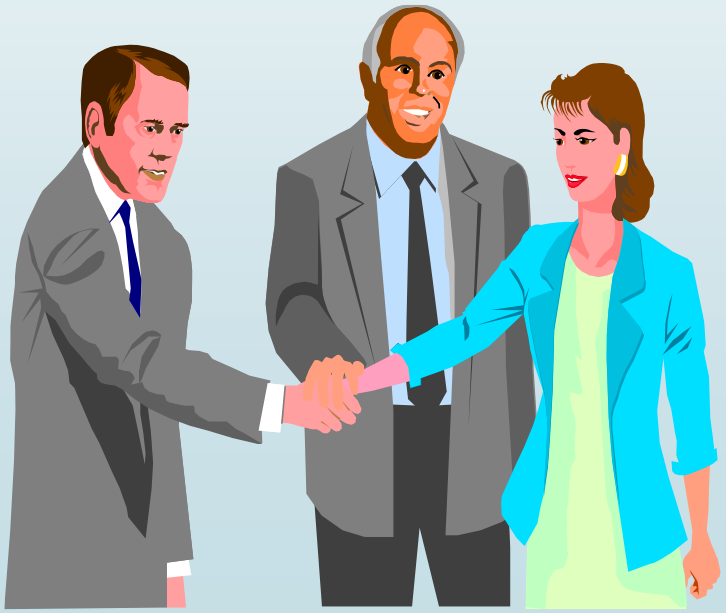
citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Впечатления

- ✓ *Първите впечатления са трайни*
- ✓ *Облеклото също впечатлява получателя на Вашето съобщение*
- ✓ *Благонадеждността на подателя - "ефект на ореола"*



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Други индивидуални характеристики

- ✓ *Добрата репутация*
- ✓ *Наличието на поддръжници*
- ✓ *Разликите в статуса*
- ✓ *Опитът и експертните познания*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Други различия

Раса
Етническа принадлежност
Религия
Класа
Възраст
Професия
Географско местонахождение
Международна култура
???



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИИТЕ

- ✓ *Подчертавайте сходствата в целите и предмета на преговори*
- ✓ *Намерете начин да преодолеете или намалите различията, или да увеличите сходствата*
- ✓ *Стиловете - двете страни трябва да съгласуват формата на комуникиране*
- ✓ *Зачитайте различия*

(различията в етноса, произхода, възрастта, соц. положение и други)



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИИТЕ

- ✓ *Репетирайте онова, което искате да кажете предварително,*

- ако това ще ви помогне да се почувствате подготвени

- ако желаете да акцентирате на определено ключово значение, на идея или др.

- ако това е начин да неутрализирате основания, които знаете че другите ще повдигнат

- ✓ *Запазете съобщението си просто*
- ✓ *Подберете ясен език и разбираем стил, освен ако не се стремите към умишлена двусмисленост.*
- ✓ *За предпочитане е да бъдете позитивно, а не негативно настроени*
- ✓ *Внимавайте с шегите и клишетата –хуморът може да помогне да намалите напрежението, но често пъти е разбиран погрешно*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Други предложения при вербална комуникация (говорене)

- *Поддържайте зрителен контакт*
- *Използвайте визуални материали (снимки, карти, графики), за да спомогнете усвояването на подадената информация*
- *Говорете бавно и ясно, по начин по който хората ще ви разбират*
- *Следете използването на жестове*
- *Наблюдавайте дали другите приемат посланието ви*
- *Следете езика на тялото на вашия събеседник (събеседници), с цел да получите несловесна обратна връзка.*
- *Научете повече за езика на тялото и го използвайте.*

Citi Foundation

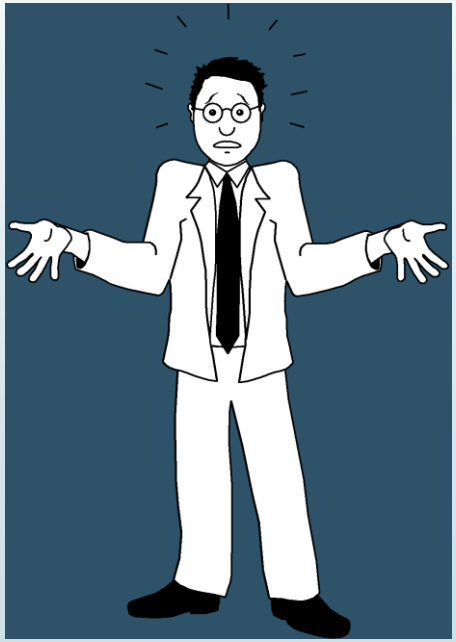
citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Техники за комуникация, които могат да ви помогнат при водене на преговори

- ✓ *Въпроси*
- ✓ *Слушане, осмисляне*
- ✓ *Размяна на ролите*



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Въпроси

- **ВИДОВЕ ВЪПРОСИ**
  - ОТВОРЕНИ
  - ЗАТВОРЕНИ
  - КОНТРОЛНИ
  - РЕФЛЕКТИРАЩИ
  - ОРИЕНТИРОВЪЧНИ
  - УТВЪРДИТЕЛНИ
  - БЕЗМЪЛВНИ
  - НАПРАВЛЯВАЩИ
  - АЛТЕРНАТИВНИ
  - ЗАБАВЯЩИ
  - БУМЕРАНГОВИ (КОНТРА ВЪПРОСИ)

Citi Foundation

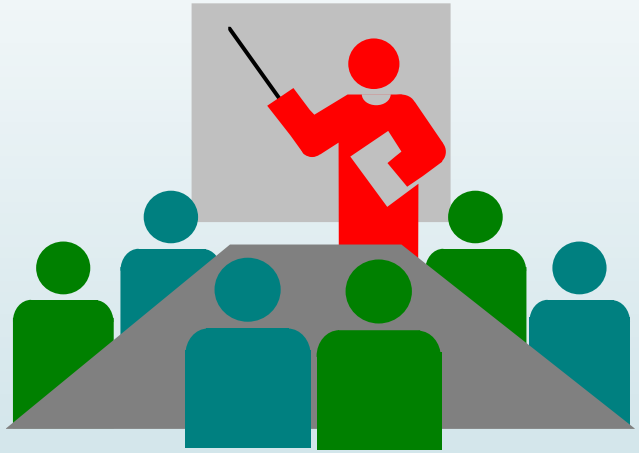
citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

СЛУШАНЕ, ОСМИСЛЯНЕ

- ПАСИВНО СЛУШАНЕ
- ПОТВЪРДИТЕЛНО СЛУШАНЕ
- АКТИВНО СЛУШАНЕ



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

ПРАВИЛА НА ДОБРОТО СЛУШАНЕ:

- *По изложеното съобщение отговаряйте ясно, конкретно и в активен залог, вместо абстрактно*
- *По-добре следвайте, отколкото да водите*
- *Не питайте и не заповядвайте, а изяснявайте*
- *Реагирайте на чувствата на другите*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

РАЗМЯНА НА РОЛИТЕ

- *Може да ви помогне да разберете позицията на другата страна*
- *Може да ви помогне да установите сходствата между двете позиции*
- *Може да подобри изхода, ако двете гледни точки в основата си са взаимно съвместими Обаче, това по принцип е много по-малко успешно, когато гледните точки са тотално (принципно) несъвместими*
- *Може да намали спекулацията (изкривяването) при комуникация*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

ОСНОВНИ АСПЕКТИ НА КОМУНИКАЦИЯТА

- АКТИВНО СЛУШАНЕ
- ЕФЕКТИВНО ГОВОРЕНЕ
- СПРАВЯНЕ С КРИТИКА
- ОБРАТНА ВРЪЗКА



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

ХАРАКТЕРИСТИКИ НА АКТИВНО СЛУШАНЕ

- *Показва на говорещия, че неговото послание е получено от слушащия;*
- *Показва, че слушащият е възприел точно интензивността на чувствата, които говорещият изпитва към предмета на разговор;*
- *Валидизира факта, че изразяването на чувства е приемливо;*
- *Окуражава говорещия да сподели своите чувства;*
- *Изгражда усещане за взаимно разбиране и внимание един към друг.*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

МОДЕЛ НА АКТИВНО СЛУШАНЕ

- *Идентифициране на чувствата, които говорещият изразява или които се крият зад думите му*
- *Оценяване на степента и силата им*
- *Избиране на подходящи думи в отговор, които точно да изразяват емоцията на говорещия и нейната сила*
- *Формулиране на послание за обратна връзка*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

ТЕХНИКИ ЗА АКТИВНО СЛУШАНЕ

- ***Перифраза*** *- слушащият повтаря казаното с други думи*
- ***Обобщение*** *- слушащият "сгъстява" казаното от говорещия с по-малко думи, като запазва същността*
- ***Подреждане*** *- слушащият повтаря идеите на говорещия като ги подрежда в някаква форма (исторически, по форма, по значение, по количество и т.н.)*
- ***Групиране*** *- слушащият помага на говорещия да определи близките идеи и да ги обедини в логически групи*
- ***Разделяне*** *- слушащият разделя идеята на по-малки съдържателни части*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

ЕФЕКТИВНО ГОВОРЕНЕ

- *Най-често срещаните проблеми при говорене са:*
  - *говорещият предлага решение, изискващо точно определен начин на действие от другата страна, вместо да й предостави възможност за участие в решаването на проблема;*
  - *говорещият оценява другата страна в общуването, като я кара да се защитава от съждения и оценки, с които не е съгласна;*
  - *говорителят изпраща индиректни сигнали, които замъглява чувствата и съдържанието в посланието;*
  - *говорещият преформулира съобщението с думи, които дразнят слушащия;*
  - *говорителят не взема предвид или отхвърля чувствата и потребностите на слушащия.*

Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

КОНСТРУКТИВНА КРИТИКА

- *Специфична информация: “Не мисля, че можем да отлагаме повече срещата.”, вместо “Ти никога не спазваш сроковете”*

- *Твърдение, с което се признава позитивното поведение в другия: “Обикновено подготвяш информацията навреме, но този път …”*

- *Фокус върху поведението, не върху личността: “Не мога да се съглася да работим по подобен хаотичен начин, моля те да подготвиш план за седмицата” вместо: “Ти си най-неорганизираният човек, когото познавам.”*

Citi Foundation

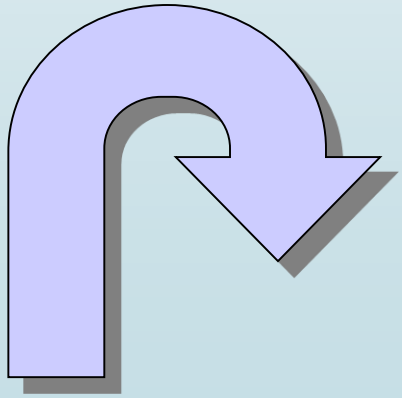
citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

ЕФЕКТИВНА ОБРАТНА ВРЪЗКА

- *Да описва, да не оценява*
- *Да е конкретна, а не обща*
- *Да отчита потребностите както на получаващия, така и на даващия обратна връзка*
- *Да е насочена към поведението, което получаващия обратна връзка може да промени*
- *Да е потърсена, а не наложена*
- *Да е подадена в подходящ момент*
- *Да е разбираема*



Citi Foundation

citi

EUROPEAN DISABILITY FORUM

National Council of People with Disabilities in Bulgaria

Благодаря Ви за вниманието!

Мария Герганова

Експерт комуникации

За контакти:

E-mail: a4all@mail.bg

