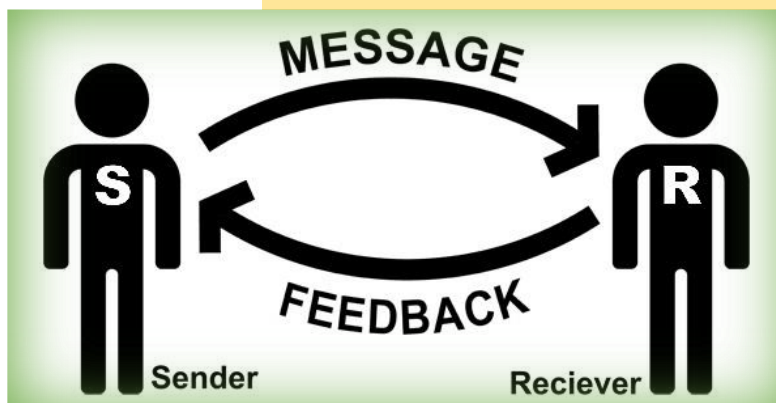


КОМУНИКАЦИОННИ УМЕНИЯ

умения за обучение



Тази версия е превод.
Оригиналната версия,
подготвена от Nikos
Stathopoulos, е английската
версия.

Принос

Настоящата работа е осъществена с финансиране от Европейската Комисия, в съответствие със споразумението за отпускане на безвъзмездна помощ - 2016-1-RO01-KA202-024663, по проект на ЕРАЗЪМ + „Диверсификация на капацитета за професионално интегриране на моряците чрез съвместно развитие на уменията и сертифициране”.

Носене на отговорност

„Помощта на Европейската комисия при изготвянето на тази публикация не представлява одобрение по отношение на съдържанието на този материал, който отразява само гледната точка на авторите; Комисията не носи отговорност за начина по който са използвани информацията, съдържащи се в материала.

превод

Тази версия е превод. Оригиналната версия, изготвена от автора на статията, Nikos Stathopoulos, е английската версия.

Съдържание

1. Въведение.....	3
1.1. Общ преглед на курса и цел	3
1.2. Обяснение на методологията на обучение.....	4
1.3. Цели на обучението и компетентности	4
2. Учебни модули	6
2.1. Модул 1 – Какво представлява комуникацията	6
2.2. Модул 2 – Комуникационни канали и бариери	12
2.3. Модул 3 – Цели и принципи на комуникацията	20
2.4. Модул 4 – Комуникационни подумения	26
2.5. Модул 5 – Препоръки и съвети как да бъдем добри комуникатори.....	37
3. Упражнения	40
3.1. Упражнение 1 – Корабът отплава.....	40
3.2. Упражнение 2 – На какво да наблегнем.....	42
3.3. Упражнение 3 – Гръб с гръб	44
3.4. Упражнение 4 – Отгатнете емоцията	46
3.5. Упражнение 5 – Какво означава това?	47
4. Обяснение на системата за възлагане на заданието.....	48
5. Библиография	49
Приложение	50
Приложение 1 – Работен лист 1a	50
Приложение 2 Работен лист 1b.....	51
Приложение 3 Работен лист 3a	52
Приложение 4 Работен лист 3b.....	53

1. Въведение

1.1. Общ преглед на курса и цел

Описание на курса

Курс по комуникация

Комуникацията е деликатно умение, което е от съществено значение за успеха в лично, социално и професионално отношение. Комуникационните умения се използват във всяко междуличностно общуване и ефективната комуникация води до честни и успешни взаимоотношения. Изпращането и получаването на съобщения не е толкова лесно, колкото изглежда, тъй като бариерите могат да блокират предаването на съобщението и могат да възникнат погрешни тълкувания. Изучаването на основите на комуникацията, като например нейния процес, цел и принципи, ви дава основата за изграждане на комуникационни умения и подумения. Изборът на подходящия канал за предаване на информация или разпознаване на бариерите, които пречат на разговора, помага за подобряване на Вашата комуникация. И накрая, много е важно да се научите как да тълкувате невербалните знаци и как правилно да използвате вербалните, тъй като разговори се провеждат навсякъде през цялото време. Да се научите как ефективно да общувате е инструмент, който ви е от полза във всеки аспект от живота си.

Цел на курса: Целта на курса е да се даде възможност на обучаемите да добият солидни комуникационни умения.

Структура на курса: курсът се състои от пет модула: Какво представлява комуникацията, комуникационните канали и бариери, цели и принципи на комуникацията, комуникационни подумения, препоръки и съвети как да бъдем добри комуникатори.

За кого е предназначен курсът: Настоящият курс е за момчета и момичета (16-19 години), които не са развили все още своите комуникационни умения и имат намерение да станат мореплаватели.

1.2. Обяснение на методологията на обучение

Методология на обучение: Обучението ще включва комбинация от теоретични занятия, практически упражнения и въпросници за измерване на нивото на разбиране.

Учебна среда: Документацията за курса е написана на английски език.

Измерване на успеваемостта на всеки обучаем: Участникът ще може да измери индивидуалния си напредък чрез техниките на отговаряне на въпроси при завършване на всеки модул на обучение. Самооценката (оценката в края на модула) се състои от петнадесет въпроса с избираем отговор.

Сертификат: За да получи сертификат за завършване на настоящия курс, обучаемият трябва да премине он-лайн оценяване, състоящо се от петнадесет въпроса с избираем отговор.

1.3. Цели на обучението и компетентности

Цели на обучението

Обучаемите ще могат:

- Да разбират процеса и видовете комуникация
- Да избират между каналите за комуникация по отношение на планираното съобщение
- Да придобият знания за комуникационните бариери, както и да идентифицират бариерите в собствената си комуникация
- Да идентифицират целта на комуникацията в собствения си живот
- Да се запознаят с принципите на комуникация и да установят дали те ги следват в собствената си комуникация
- Да се научат как да бъдат активни слушатели
- Да интерпретират невербалните знаци, произтичащи от езика на тялото
- Да показват подходящо поведение, когато общуват
- Да придобият и практикуват ефективни комуникационни умения

Цели на обучението	Теми	Стратегия на обучение/Дейност	Оценка
Да разбират процеса и видовете комуникация	Дефиниция и процес на комуникация Видове комуникация	Учебник Лекция Раздел	Въпроси с избираем отговор
Да избират между каналите за комуникация по отношение на	Комуникационни канали	Учебник Лекция Раздел	Въпроси с избираем отговор

планираното съобщение			
Да придобият знания за комуникационните бариери, както и да идентифицират бариерите в собствената си комуникация	Комуникационни бариери	Учебник Лекция Практическо упражнение: Корабът отплава	Въпроси с избираем отговор
Да идентифицират целта на комуникацията в собствения си живот	Цел на комуникацията	Учебник Лекция Практическо упражнение: Какво означава това?	Въпроси с избираем отговор
Да се запознаят с принципите на комуникация и да установят дали те ги следват в собствената си комуникация	Принципи на комуникация	Учебник Лекция Практическо упражнение: Какво означава това?	Въпроси с избираем отговор
Да се научат как да бъдат активни слушатели	Комуникационни подумения Активно слушане	Учебник Лекция Практическо упражнение: Гръб с гръб	Въпроси с избираем отговор
Да интерпретират невербалните знаци, произтичащи от езика на тялото	Комуникационни подумения Невербални знаци	Учебник Лекция Практическо упражнение: Отгатнете емоцията, Гръб с гръб	Въпроси с избираем отговор
Да показват подходящо поведение, когато общуват	Комуникационни подумения	Учебник Лекция Практическо упражнение: Къде да сложим акцента	Въпроси с избираем отговор
Да показват подходящо поведение, когато общуват	Комуникационни подумения	Учебник Лекция Практическо упражнение: Къде да сложим акцента	Въпроси с избираем отговор

2. Учебни модули

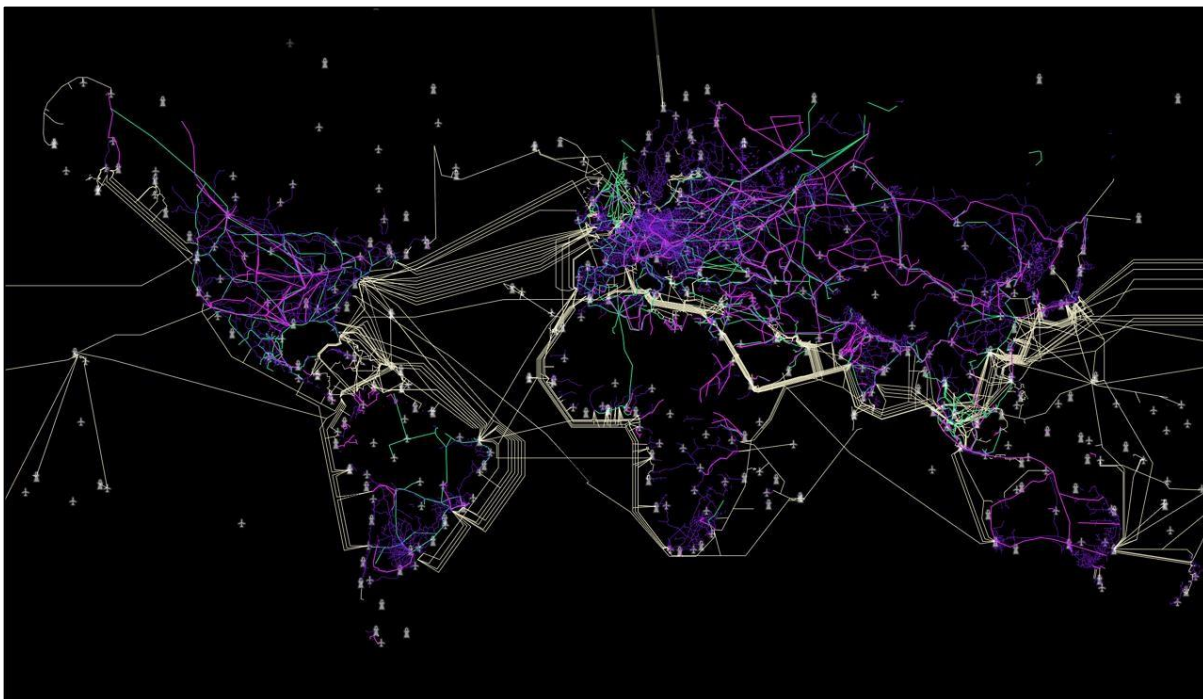
2.1. Модул 1 – Какво представлява комуникацията

При приключването на настоящия модул обучаемият трябва да може:

- Да разбира процеса на комуникация
- Да придобие знания за двата модела на комуникация и техните слабости
- Да се научи да идентифицира различните видове комуникация

1.1 Определение

Комуникацията е способността на хората да споделят своите мнения, идеи, информация и емоции помежду си. Това е процесът на изпращане и получаване на информация и съобщения както чрез взаимодействие лице в лице, така и по електронен път. Чрез комуникацията се създават и променят междуличностни взаимоотношения с колеги, приятели или членове на семейството.



Фигура 1. Атлас на комуникациите: Цялата транспортна, комуникационна и енергийна инфраструктура, създадена от човека

1.2 Процесът на комуникация

В процеса на комуникация има няколко елемента. Първо, изпращачът, който формулира словесно или невербално съобщение. То може да бъде идея, мисъл, мнение или чувство. Съобщението се предава чрез среда (канал) към получателя. Комуникационните канали

могат да бъдат разговорите "лице в лице", телефонни обаждания, имейли, социални медии и т.н. Получателят, който приема съобщението, му придава смисъл и той осигурява обратна връзка. По време на процеса на комуникация могат да се срещнат бариери като шум, разстояние, език и т.н.



People

Some people talk and talk
and never say a thing.
Some people look at you
and birds begin to sing.

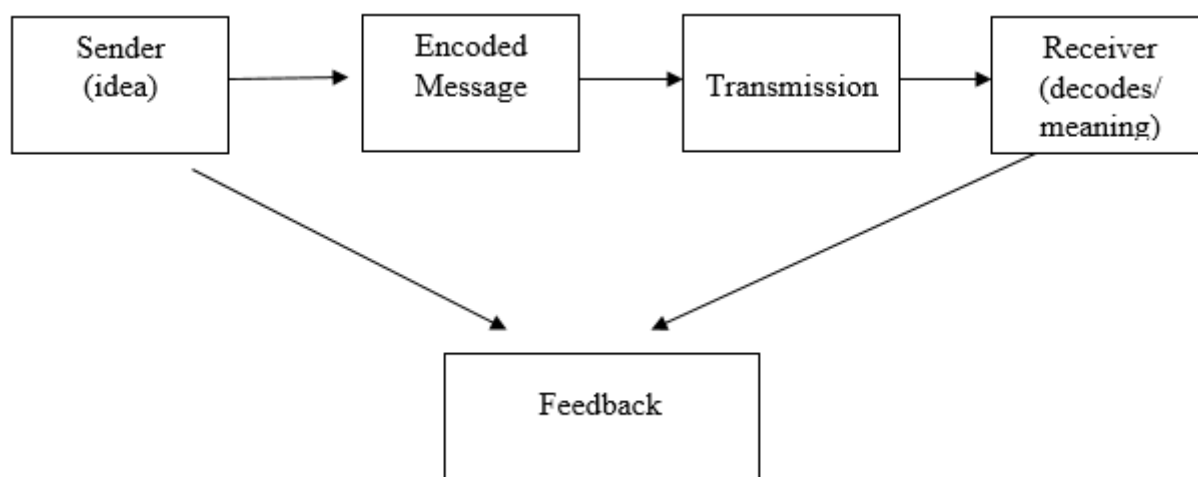
Some people laugh and laugh
and yet you want to cry.
Some people touch your hand
and music fills the sky.

Charlotte Zolotow

Фигура 2.

1.3 Комуникационни модели

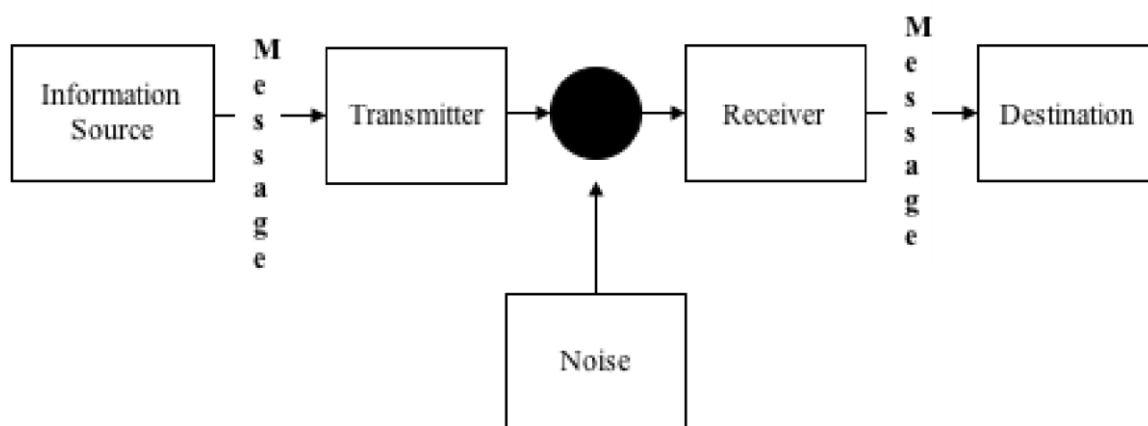
Основният поток на комуникация е изобразен в диаграмата по-долу (Диаграма 1а), показваща, че изпращачът има идея, която се предава като кодирано съобщение на получателя, който трябва да декодира съобщението и да му придаде смисъл. След това изпращачът и получателят споделят обратна информация за процеса на комуникация. Моделите на комуникация са важни, защото показват как комуникацията работи от изпращането на съобщението до неговото тълкуване и разбиране.



Фигура 3. Потокът на комуникация

Комуникационният модел на Шанън и Уивър

Комуникационният модел на Шанън - Уивър е въведен през 1948 г. от Клод Шанън и Уорън Уивър и се смята за основа на повечето комуникационни модели, създадени след това. В този модел източникът на информация е изпращачът, който изпраща кодираното съобщение чрез технологичен канал. Предавателят е кодировчик или машина, която преобразува съобщението в сигнали. Каналът е средата, която се използва за изпращане на съобщението. Получателят приема съобщението и трябва да го декодира, за да разбере значението му и да осигури обратна връзка към изпращача. Между кодираното и декодираното съобщение има шум, който представлява физическите бариери, които могат да се срещнат по време на предаването на съобщението. Шумът може да повлияе на съобщението по такъв начин, че то да не достигне до получателя в неговата желана форма. Моделът е показан на Фигура 4.



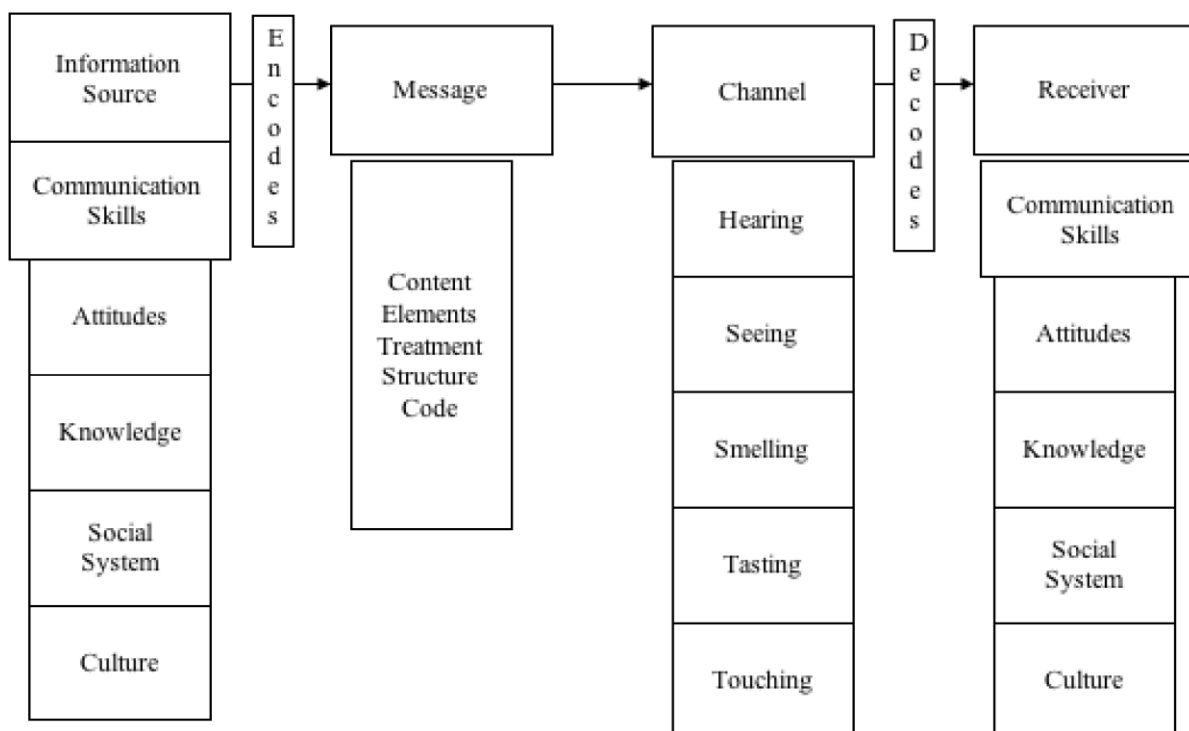
Фигура 4. Комуникационният модел на Шанън и Уивър

Критика на модела

- По-приложими към междуличностната, отколкото груповата или масовата комуникация
- Получателят играе пасивна роля, докато основната роля се играе от изпращача, който изпраща всички съобщения
- Съобщенията, отправени от изпращача, са по-важни от обратната връзка.

Комуникационният модел на Бърлоу (SMCR)

Дейвид Бърлоу създаде своя модел "Изпращач-съобщение-канал-получател" (SMCR) през 1960 г., повлиян от комуникационния модел на Шанън - Уивър, който беше разглеждан по-рано. Това е преработена версия, която се фокусира върху факторите, които влияят на отделните компоненти на комуникацията. Моделът е показан на Фигура 5. Този модел има четири компонента: изпращач, съобщение, канали и получател и всеки от тях има свое собствено подсъдържание. Този модел се фокусира върху кодирането, което се осъществява преди изпращачът да направи съобщението и върху декодирането, преди получателят да го получи. Този модел приема, че за да може съобщението да бъде подходящо кодирано и декодирано, както изпращачът, така и получателят трябва да имат добри комуникативни умения. В противен случай може да възникне грешно разбиране и неправилна интерпретация.



Фигура 5. Комуникационният модел на Бърлоу (SMCR)

Критика на модела

- Обратната връзка не съществува като понятие, така че не се взема под внимание.
- Няма концепция за шум или комуникационни бариери.
- Както изпращачът, така и получателят трябва да носят същите характеристики, за да се осъществи успешна комуникация.



Фигура 6. Комуникация по време на Втората световна война

1.4 Видове комуникация

Има два вида комуникация: вербална (словесна) комуникация и невербална комуникация. Вербалната комуникация включва използването на думи в устна или писмена форма. Вербалната комуникация е изговорената дума и се провежда във формата на дискусии, разговори, видеоконференции и т.н. Устната комуникация е бърз и лесен начин за споделяне на мисли и идеи. Ефективността на устната комуникация зависи както от вербалните умения на човека, като яснота на говора, сила на гласа, тон, избор на думи, и от невербална комуникация, като например езика на тялото.

Друга форма на вербална комуникация е писмената форма. Писмената комуникация се предава чрез писмени символи, като например езика. Тя се осъществява при използване на писма, имейли, текстови съобщения, документи и др. Ефективността на писмената комуникация също зависи от словесни умения като стил на писане, граматика, речник и др.

Другият вид комуникация е невербалната комуникация. Невербалната комуникация включва езика на тялото, който използваме и който също предава съобщения. Движенията на тялото, като например жестове, усмивки и особено зрителният контакт, разкриват чувствата и дават контекст на устната реч.



Фигура 7.

2.2. Модул 2 – Комуканикационни канали и бариери

При приключването на този модул обучаемият трябва да може:

- Да избира между каналите за комуникация по отношение на планираното съобщение
- Да придобие знания за комуникационните бариери, както и да идентифицира бариерите в собствените си комуникация
- Да научи кой е най-подходящият начин за разрешаване на конфликт



Фигура 8.

2.1 Комуникационни канали

Комуникационен канал е средството, което е избрано за предаване на съобщението в процеса на комуникация. Важно е каналът да съответства на целта на съобщението и да е адаптиран към съответната аудитория. Неподходящият комуникационен канал може да повлияе на точността на съобщението. Повечето, ако не и всички комуникационни канали, предават вербална информация. Въпреки това, несловесната информация се предава от някои комуникационни канали, но количеството невербални знаци, които всеки канал носи, варира от канал до канал. Например, по време на личен контакт, разговор по телефона или чрез видеоконферентна връзка се предават и големи количества невербална информация, като език на тялото, тон и сила на гласа и т.н. Когато пишем имейли, писма или блог, се предава известно количество невербална информация, тъй като тези канали за комуникация предават главно думи, картини и снимки. Когато пишем официално писмо или съставяме важен документ, също се предава известно, но малко количество невербална информация, тъй като тези съобщения трябва да бъдат написани в строг и стандартизиран стил. Следващата таблица (Таблица 1) показва количеството невербална информация, която се предава от всеки комуникационен канал.

Таблица 1. Количество невербална информация, която се предава от всеки

Комуникационен канал	Количество невербална информация
Разговор лице в лице	Високо
Телефонен разговор	Високо
Видеоконференция	Високо
Имейл/текстово съобщение	Средно
Блогове/Форуми	Средно
Писма	Средно
Официални писма/документи	Ниско
Брошура/каталог	Ниско

комуникационен канал

2.2 Комуникационни бариери

Понякога процесът на комуникация може да не е успешен поради някои бариери, които могат да повлияят на предаваното съобщение от изпращача до получателя. В този

случай съобщението не се предава по начина, по който е възнамерявал изпращачът, поради което е важно винаги да поискате обратна връзка от получателя. В ежедневните си взаимодействия между хората бариерите лесно се идентифицират, за разлика от шума, който не ви позволява да чувате човека в другия край на линията или четенето на научна статия, с чиято терминология не сте запознати. Има толкова много бариери, които засягат комуникацията, че е добре те са се разпределят в категории според техните характеристики:

❖ Езикови бариери

Езиковите бариери, като например пристигането в чужда страна, чийто език не знаете, ще бъде предизвикателство за комуникационните Ви усилия. Също така, използването на жаргон или терминология може да доведе до погрешно разбиране или объркване на изпращача. Освен това някои регионални изрази могат да се възприемат като обидни от получателя.

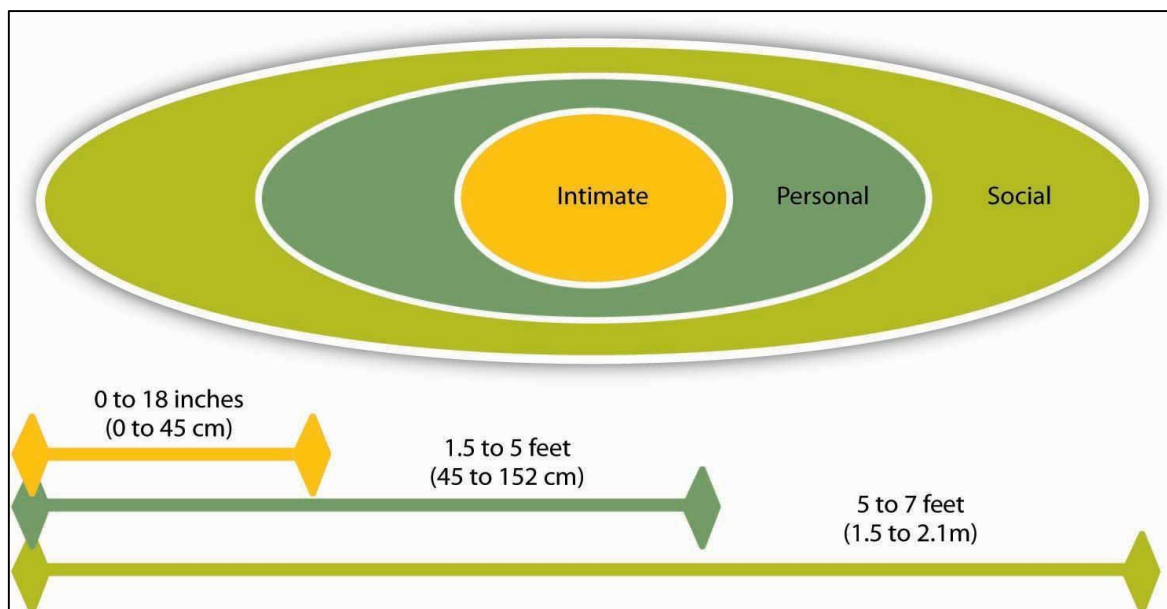


Фигура 9.

❖ Физически бариери

Пример за физическа бариера е географското разстояние. Ако пътувате много, комуникацията със семейството и приятелите ви ще е трудна. Тази бариера може да бъде елиминирана с използването на някаква технология, ако има подходящи

комуникационни канали (телефонно обаждане, имейли и т.н.). Друга физическа бариера е свързана с концепцията за проксемика, която се отнася до физическото пространство, което съществува между хората. Разстоянието между Вас и друго лице се нарича лично пространство. Различните хора имат различни предпочитания по отношение на личното си пространство. Картинка 2а изобразява подходящите сантиметри на разстояние в социални, лични и интимни отношения.

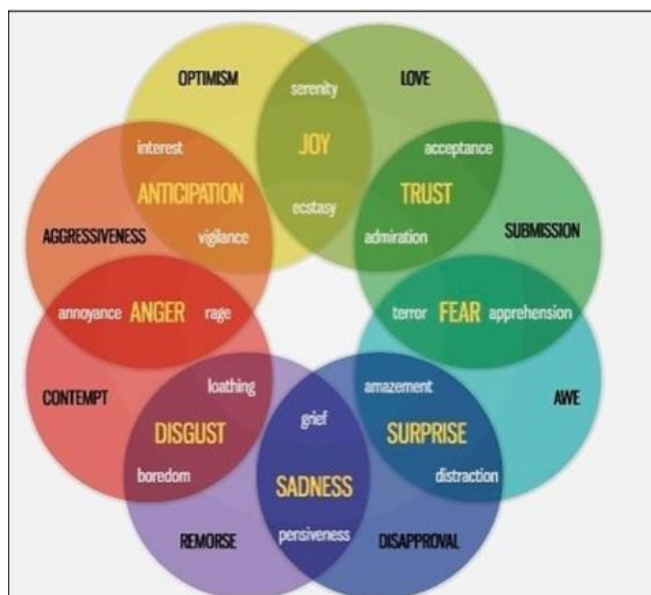


Фигура 10. Подходящи сантиметри на проксемика

❖ Психологически и оценъчни бариери

- ☐ Разрешаване на конфликти: Конфликтът е обичайна бариера в комуникацията, тъй като в междуличностните отношения често се срещат проблеми. Това може да доведе до отрицателни емоции за всички участници, ето защо е най-добре той да се разреши ефективно и благоприятно за всички. Ще научите повече за това как да разрешите конфликта по-късно в този модул.
- ☐ Обвинение: Когато укорявате или обвинявате някого, лицето чувства негативност, която блокира потока от информация в комуникацията. В работна среда не трябва да се укорява и обвинява.
- ☐ Преценка: Когато преценявате някого, процесът на комуникация се нарушава и другият човек не се насърчава да се разкрие и да се чувства сигурен с вас, тъй като се чувства по-нисшестоящ.
- ☐ Обида: обидата на някого е огромен блокиращ фактор в комуникацията. Когато обиждате някого, другият човек ви възприема като грубиян и се обижда. Обидата не допринася с нищо полезно към комуникацията.
- ☐ Заплахи или заповеди: Когато заплашите или наредите нещо на някого, това показва, че не желаете да го разберете или да си сътрудничите с него.

- ☐ Стрес: Когато се чувствате стресирани по време на разговор, изглеждате ангажирани и комуникацията с вас е трудна. Стресът е основна бариера в комуникацията, затова се старайте да бъдете оптимисти и да останете спокойни. Оплаквайте се само когато е абсолютно необходимо.
- ☐ Гняв: Когато се чувствате гневни в процеса на комуникация, това може да доведе до поведение, водещо до отрицателни чувства и блокиране на идеи като обиди и заплахи. Ако позволите на гнева да присъства в комуникацията, това ще предизвика поведение, за което може да съжалявате по-късно.
- ☐ Ниско самочувствие: Постоянното ниско самоуважение в комуникацията може да доведе до погрешно разбиране и неправилно интерпретиране на получените съобщения и да доведе до отрицателни предположения.
- ☐ Лошо слушане: Лошото слушане, лошото запомняне и претоварването с информация няма да помогнат на комуникационния процес, тъй като те водят до объркване и неправилна интерпретация.
- ☐ Прекъсвания и разсейвания: Прекъсването на някого, когато споделяте неговите мисли и идеи, може да бъде възприето като грубост от човека, който говори. Ако прекъснете някого, за да изразите свои собствени виждания и мнения, това показва, че
- ☐ Предположения: Ако правите предположения и непрекъснато изказвате свое собствено мнение, това няма да ви позволи да получите правилната информация от комуникацията си с другото лице. Когато предполагате или очаквате какво ще каже човекът, често се появяват неправилни интерпретации.
- ☐ Крайности: Думи като "никога" или "винаги" може да накарат другата страна да се чувства неудобно. Тези обобщения не се съсредоточават върху обсъждания проблем. не сте заинтересовани да слушате или да полагате усилия да разберете какво казва другият. Разсейването като шум може да създаде трудности.



Фигура 11.

❖ Културни и идеологически бариери

- ☐ Език и регионален диалект: Много езици се състоят от идиоми и регионални диалекти, които могат да объркат хората, които не са запознати с тях.
- ☐ Проксемики: Това се дължи на културни различия и на определено количество разстояние между хората, което се счита за приемливо във всяка култура.
- ☐ Докосване: има различни норми в различните култури по отношение на това, какво е приемливо.



Фигура 12.

Решаването на конфликти е важна теория, която допринася за ефективната комуникация. Конфликтът е много често явление в междуличностната комуникация. Може да възникне конфликт, когато не сте съгласни с колегата си по време на работа, с вашите родители, и дори с най-добрият си приятел.

Теорията за разрешаване на конфликтите предполага, че разногласията трябва да се решават навреме, мирно и ефективно, за да се намалят нивата на стрес. Има пет стратегии за справяне с конфликта.

1. Съревнование или борба

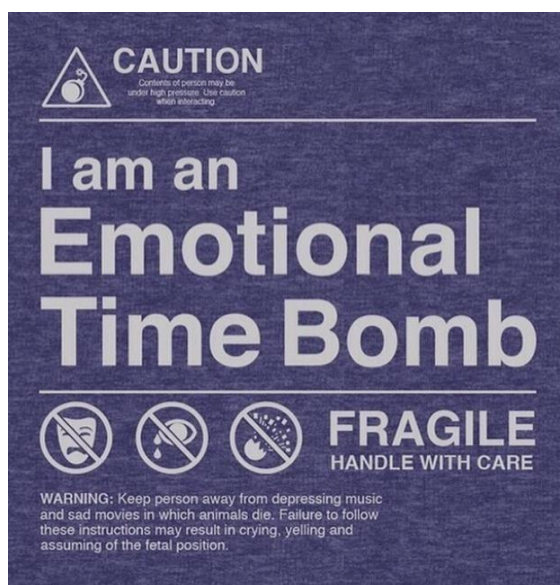
Това е ситуация, в която единият печели, а другият губи конфликта. Когато се използва тази стратегия, човек трябва да е наясно, че ще има губещ и ако неговите опасения не са изразени правилно, ще се появят отрицателни чувства.

2. Сътрудничество

Това е идеалният резултат, който предлага благоприятна ситуация и за двете страни. Тази стратегия изисква всички участници в конфликта да отделят време и да обърнат внимание на трудностите, за да постигнат благоприятно за всички решение.

3. Компромис или договорка

Тази стратегия носи по-добри резултати от Съревнованието или Борбата, но не толкова ефективни, колкото Сътрудничеството. Всички участници в конфликта трябва да отстъпят нещо, за да постигнат единодушно решение. Отнема по-малко време от Сътрудничеството, но участниците са по-малко ангажирани с резултата.



Фигура 13.

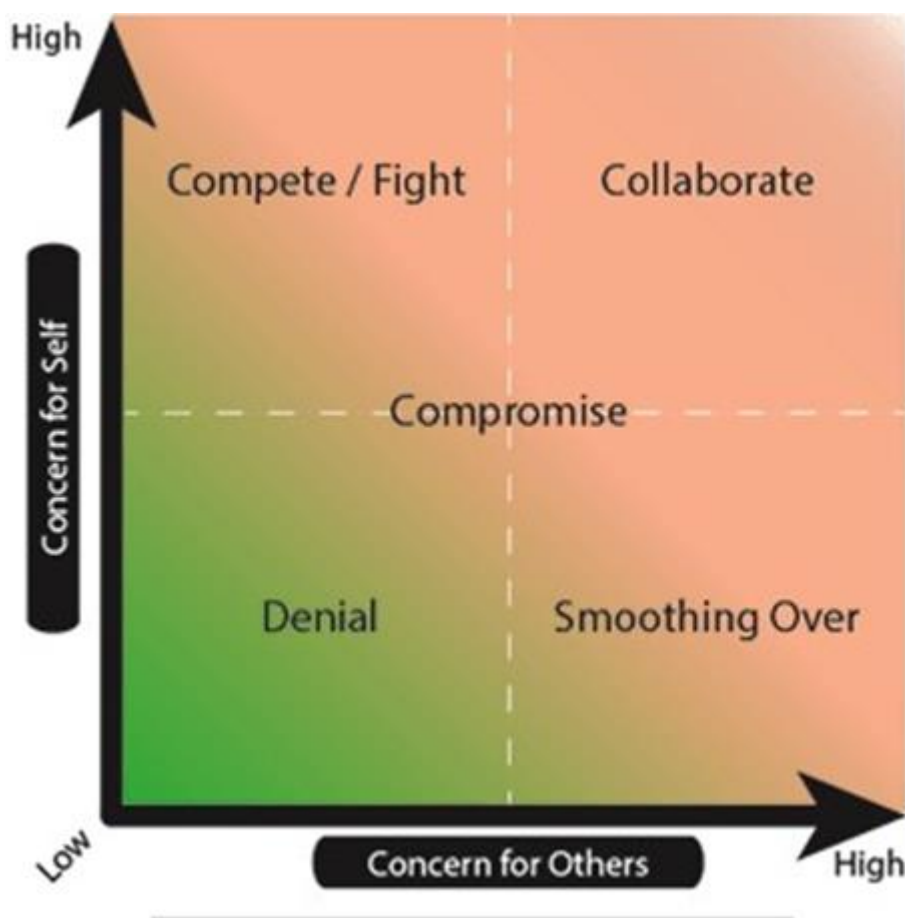
4. Отричане или избягване

При тази стратегия всички участници претендират, че няма проблем, който да бъде решен. Това е полезно, ако участниците се нуждаят от време, за да регулират своите емоции или ако проблемът не е важен. Тотя обаче би могла да бъде вредна за всички участници, защото създава ситуация загуба за всички и отрицателни чувства, ако проблемът съществува и не се реши.

5. Смекчаване на проблема

При тази стратегия хармонията се поддържа на повърхността, но отдолу все още има конфликт. В тази ситуация един участник се съгласява с изглаждането на проблема, докато другият остава в конфликт. Тази стратегия може да има ефект, ако отношението на участниците е по-важно от самия конфликт. Но ако единият от участниците в конфликта все още чувства необходимост да намери решение на проблема, тази стратегия не е полезна.

Следващата графика показва петте стратегии и техните взаимоотношения със степента на загриженост за самия себе си и за другите.



Фигура 14. Място на загрижеността при решаване на конфликт

2.3. Модул 3 – Цели и принципи на комуникацията

При приключването на този модул обучаемият трябва да може:

- Да идентифицира целта на комуникацията в собствения си живот
- Да се запознаете с принципите на комуникация и да установи дали ги следва в своята собствена комуникация



Фигура 15.

3.1 Цел на комуникацията

В изследването си от 2016 г. Националната асоциация на колегите и работодателите (NACE) достигна до извода, че уменията за устна комуникация са на първо място сред уменията и качествата на кандидата за работа. Както бе споменато в началото на този документ, комуникацията е процес на споделяне на мисли и идеи, както и на установяване на тяхното значение и разбиране.

Придобиването на добри умения за комуникация улеснява живота ви. Те подкрепят вашето присъствие на професионални и социални събирания и подобрява качеството на живот. Те ви дават възможност да говорите по подходящ начин с много различни хора, като използвате подходящите словесни и невербални елементи.

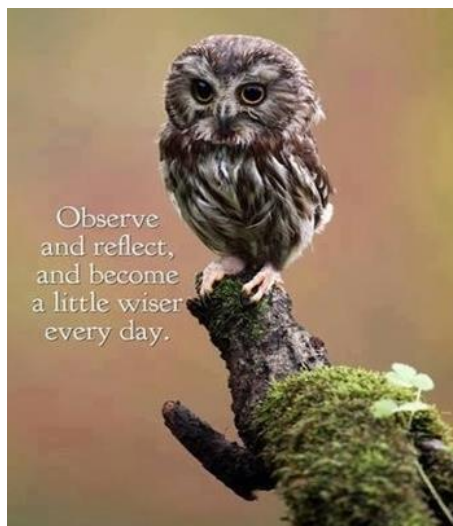
Чрез комуникацията вие разбирате света, себе си и другите. Научавате се как да изразявате вашите нужди, разбирания и мнения, вашия стил и интереси. От друга страна се научавате да разбирате другите. С помощта на комуникацията се създават и поддържат взаимоотношенията с хората, като едновременно с това те стават по-приятни и по-отговорни. Събирате информация за идеите, мненията и отношението на другите. Разбирате нуждите на другите и можете да давате и получавате емоционална подкрепа. Комуникационните умения подобряват социализацията, защото колкото повече общувате с хората и вербално, и невербално, толкова по-уверени и по-уютно ще се чувствате в тяхно присъствие.

Освен това комуникацията разширява вашия кръгзор и интелект чрез възприемане на нови идеи и концепции. Така развивате мисловните си процеси и въображението, тъй като учите нови начини за подход към темите, докато обменяте идеи с другите. Освен това комуникацията ви помага да оформите вашите ценности и да преразгледате вашите мнения. Комуникацията може да помогне за намирането на решения на настоящите проблеми, тъй като добрите комуникативни умения позволяват по-ясно изразяване на вашите мисли и тревоги. Някои конфликти могат да бъдат решени чрез комуникация, като например проблеми, свързани с работата или семейството. Освен идеи и мнения, доброто общуване разкрива и емоции. Това помага в преодоляването на болката, страховете и тревогите. Тя ви дава възможност да разберете емоциите, които другите хора чувстват, когато говорят с вас или работят с вас.

В заключение, притежаването на добри комуникативни умения улеснява връзката ви с другите и подобрява живота ви.

3.2 Принципи на междуличностната комуникация

При междуличностната комуникация ние приемаме сигнали от другите, включително словесна и невербална информация и правим усилие да я интерпретираме правилно. Това тълкуване зависи от това колко силни са комуникационните ви умения. За да разберете комуникацията и да придобиете комуникационни умения, трябва да сте запознати с нейните принципи.



Фигура 16.

Щом веднъж го кажете, не можете да го върнете обратно. Казана дума, хвърлен камък

Комуникационните умения се придобиват и начинът, по който общуваме, се основава на предишните ни преживявания. Възможно е да имаме определени очаквания въз основа на нашите предварителни представи и идеи за резултата от разговора. Тези представи могат да доведат до погрешни схващания, които от своя страна могат да доведат до обобщения и стереотипи. Често това поведение се оказва неподходящо и е последвано от погрешно разбиране. Ето защо е много важно активно да слушате другия човек, без да имате очаквания и да внимавате какво казвате, така че да е по-малко вероятно да кажете неща, за които може да съжалявате по-късно.



Фигура 17.

Няма такова нещо като нулева комуникация

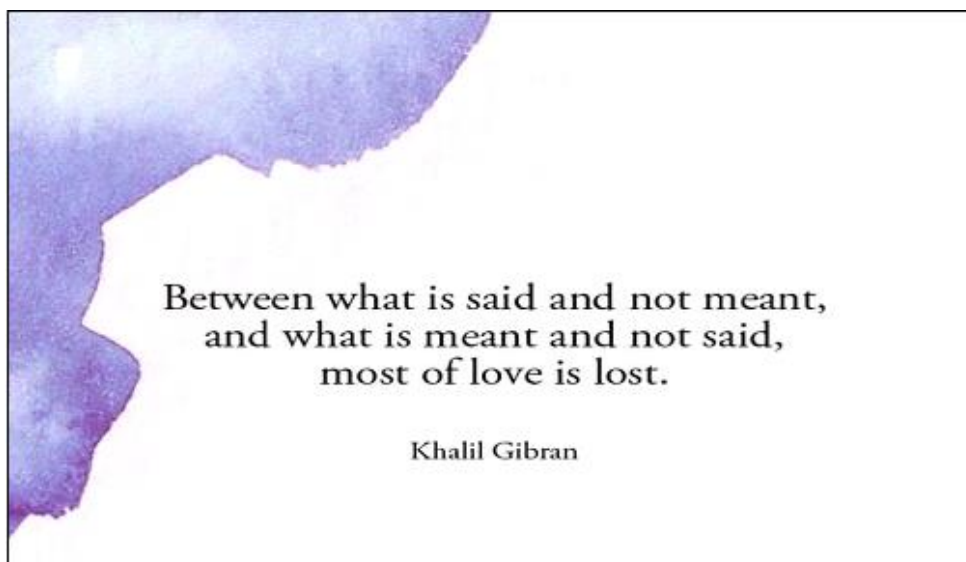
Дори когато не общувате, вие съобщавате нещо. Като не общувате, показвате на други хора, че може да сте срамежливи, ядосани или прекалено заети. Пренебрегването на някого също е съобщение, което показва, че може да сте били раздразнени от поведението им или просто да имате домашна работа. Начинът, по който се предава незнанието и неговия смисъл, се крие в невербалните знаци, като езика на тялото.



Фигура 18.

Индивидуални различия

Когато общувате е важно да запомните, че хората имат различни възприятия за света и това означава, че те тълкуват своите взаимоотношения и цели по различен начин. Освен различните възприятия, важно е да запомните, че различните думи имат различно значение за различните хора в различни контексти. Възможно е да предадем едно и също послание на различни хора, но всеки човек дава свое собствено тълкуване и значение на посланието. Неправилното разбиране, което може да се получи, ще се отрази на естеството на съобщението, така че е от съществено значение то да се предаде възможно най-ясно и директно.



Фигура 19.

Контекстът на комуникацията

Контекстът на всяко съобщение е важен, когато става въпрос за валидността и надеждността на комуникацията. Контекстът включва темата, времето и местоположението на комуникацията. При комуникация е важно всички участници да знаят причината, поради която тя се осъществява и каква е темата. Времето на комуникацията също играе решаваща роля, тъй като е разумно да не започваме да говорим за сериозен въпрос, когато има ограничен период от време. Това е приложимо за всяка комуникация, тъй като трябва да се уверим, че имаме достатъчно време, за да обхванем темата, така че да се избягват недовършени разговори и въпроси. Накрая, местоположението също е важно при комуникацията. Място, където има фактори, разсейващи вниманието, шум и липса на уединение, не насърчава ясната, искрена и фокусирана комуникация.



Фигура 20.

2.4. Модул 4 – Комуникационни подумения

При приключването на този модул обучаемият трябва да може:

- Да научи как да бъде активен слушател
- Да интерпретира невербалните знаци, произлизащи от езика на тялото
- Да набляга на правилната дума при изказване на твърдение
- Да има подходящо поведение при комуникация



Фигура 21.

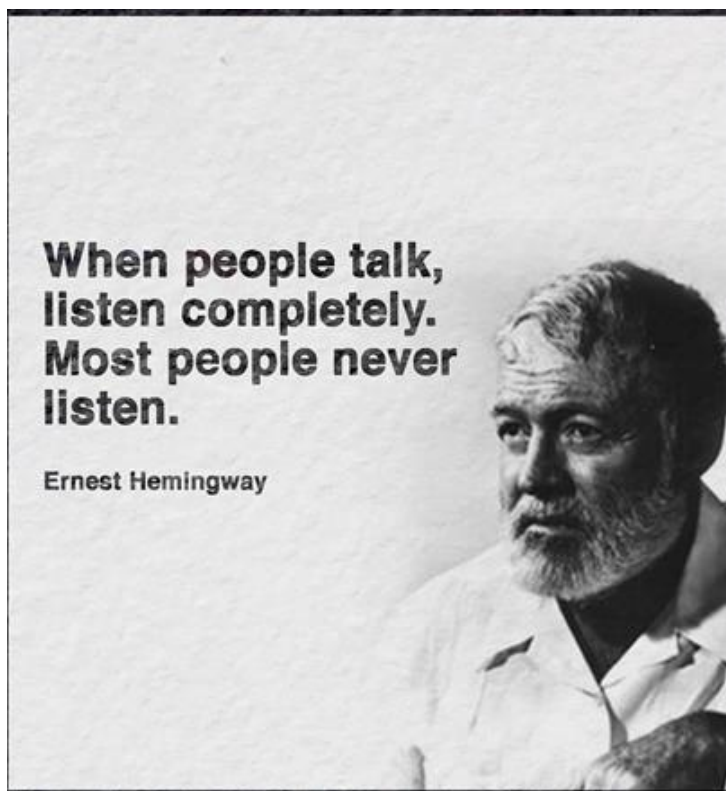
4. Комуникационни подумения

Деликатното умение за комуникация може да бъде разделено на няколко подумения. Ако се работи върху тези подумения, комуникационният процес се подобрява. Тези подкласове са активно слушане, невербална комуникация, яснота и сбитост, добронамереност, увереност, съпричастност, откритост, уважение, обратна връзка и избор на подходяща среда.

4.1 Активно слушане

Активното слушане включва конкретно внимание към онова, което човек казва, като се задават пояснителни въпроси и преформулира това, което се казва, за да се осигури разбиране. Активното слушане улеснява разбирането и точния отговор. То се нарича

"активно" слушане, защото има активен елемент за привличане на вниманието и изграждане на връзка с говорителя.



Фигура 22.

Работодателите имат високо мнение за активното слушане и го възприемат като ценно качество. Това е така, защото чрез активното слушане поставяте фокуса си върху самата дискусия, което показва, че сте заинтересовани, можете да решите проблеми и сте отборен играч. Има някои техники, свързани с активното слушане, които допринасят участникът да изглежда целеустремен, аналитичен и с желание да слуша. Техниките са представени в Таблица 2.

Таблица 2. Техники и примери за активно слушане

Техники за активно слушане	Примери
Да се изгради доверие	“Каж ми с какво мога да ти помогна”
Да се установи съгласие	“Бях наистина впечатлен/а да прочета за ...”
Да се покаже загриженост	“Бих желал/а да ти помогна; Знам, че преминаваш през труден период”
Да се перефразира	“Искаш да кажеш, че ...”
Да се даде кратко устно потвърждение	“Благодаря, че ми отдели от времето си. Наистина ми беше много приятно да си поговорим”

Да се задават въпроси с отворен край	“Коя част от изложението ти се стори неясна?”
Да се задават специални въпроси	“Колко време отдели на ...”
Да не се прекъсва, когато се дава собствено мнение	“Може ли да дадеш повече ...”
Да се дават примери с подобни ситуации	“Много бях притеснен/а за ...”
Да се използват невербални знаци	Кимане, контакт с очи, навеждане напред

Процесът на слушане

В работен контекст процесът на слушане е важен, когато получавате информация и разбиране за нуждите, изискванията и предпочитанията на вашия шеф, колеги, клиенти и др. За да бъдете добър активен слушател, трябва да сте внимателен и отзивчив слушател. Внимателното слушане означава установяване на контакт с очите, поддържане на леко наведена напред поза, придаване на приятно изражение на лицето и приятелски жестове, както и изразяване на истински интерес към онова, което говорещият казва. Отзивчивото слушане включва повтаряне и перефразиране на това, което е чуто. Това показва на оратора, че разбирате какво е казано. Хората могат да бъдат категоризирани като добри и лоши слушатели. Характеристиките на двата типа слушатели са изброени в таблицата по-долу.

Таблица 3. Добър слушател – лош слушател

Добър слушател – лош слушател	
Опит се да разбере, колкото и неясно да е посланието	Отговор на изказване, което не отговаря на зададения въпрос
Интерпретиране на невербални знаци	Прекалено много говорене, без да се поддържа баланс
Информиране на другите, че са били чути, и насърчаване да продължат да споделят	Монополизиране на отговора
Слушане преди да се отговори	Говорене, преди другият участник да е приключил
Няма прекъсване	Прекъсване
Изчакване, преди да се формулира отговорът	Не се дава възможност на другите да дадат мнението си

4.2 Невербална комуникация

Невербалната комуникация показва как се предават съобщенията. Тя може да покаже дали сте честни или се чувствате неудобно. Тя показва дали тонът на гласа ви поддържа думите ви или само говорите, без да казвате нищо. Чрез невербалната комуникация може да се изгради надеждност и доверие. Позицията на тялото ви играе важна роля, тъй като тя или ще насърчи или ще обезсърчи другите да говорят с вас. Откритата позиция с отворени ръце и спокойни крака, както и приятният тон ще ви накарат да изглеждате по-отзивчиви. В допълнение, контактът с очи е решаващ за невербалната комуникация, тъй като ако гледате човека в очите означава, че сте съсредоточени върху него и разговора. Тъй като невербалните знаци предават чувства или прикрито поведение, важно е да обърнете внимание на езика на собственото си тяло, както и на това на другите.



Фигура 23.

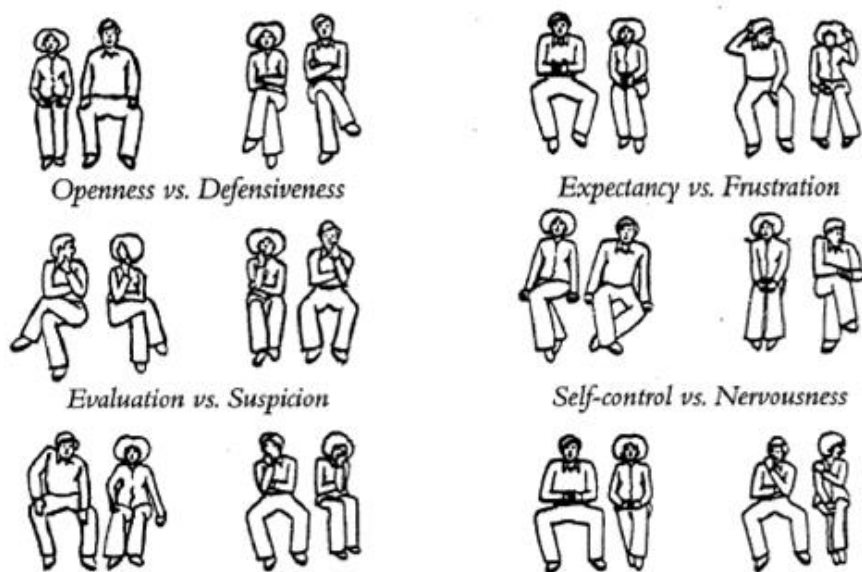
Език на тялото

Езикът на тялото предава несловесни знаци и също е средство за комуникация. Контактът с очи, израженията на лицето и позата изпращат скрити съобщения в комуникацията. Например, човешкото лице създава хиляди изрази, които разкриват стотици различни емоционални състояния. Някои от видовете поведение и емоции, както и невербалните знаци, които ги предават, са изброени по-долу:

- Доверие
 - Гледате някого в очите
- Щасти
 - Крайчетата на устата са нагоре, леко

притворени очи

- Страх
 - Устата е отворена, поглед с широко отворени очи
- Липса на доверие
 - Очите шават, стиснати устни
- Отворен характер
 - Главата е назад, изправен гръб
- Добър слушател
 - Позата е същата като на другия човек
- Увереност
 - Постоянен контакт с очите, усмивка, изправена поза, раменете назад, бавна и ясна реч, умерен до нисък тон на гласа.



Фигура 24.

- Отбранителност
 - Почти няма контакт с очите или погледът е надолу, минимално изражение на лицето, ръце, скръстени пред тялото, позицията на тялото е настрани
- Незаинтересуваност
 - Погледът е безжизнен или е насочен другаде, ръцете пипат нещо / неспокойни, главата е надолу

- Интересувате се и сте ангажирани
 - Очите гледат настрани и влизат в контакт, когато се отговаря, пръстът поглажда брадичката, ръката е на бузата
- Лъжа
 - Слаб или никакъв контакт с очите очни / бързи движения на очите със свити зеници, ръце / пръсти пред устата при говорене, поза на тялото настрани, учестено дишане, промени в цвета на лицето (червено лице / врат), обилно изпотяване, прочистване на гърлото.



Фигура 25.

4.3 Устна комуникация

След невербалната комуникация трябва да се обърне внимание на значението на словесните комуникационни умения. Устните комуникационни умения са отговорни за начина, по който предавате съобщението, както и как го получавате. За да е ефективна комуникацията, вие казвате какво искате ясно и директно, лично, по телефона или по електронната поща. Добре е, когато съобщенията се предават с възможно най-малко думи, защото ако сте многословни, слушателят ще спре да ви обръща внимание и няма да разбере какво искате да кажете. Ето защо е важно да отделите няколко минути и да помислите, преди да говорите, тъй като прекомерното говорене води до объркване.



Фигура 26.

Работодателите оценяват високо добрите умения за словесна комуникация. Добрите умения за устна комуникация подобряват взаимоотношенията между хората и групите на работното място. Също така, ефективните устни умения позволяват на човек да прави презентации, да участва в групови срещи и разговори лице в лице. Освен това, словесните умения допринасят за успеха по време на интервюта, обучения и продажби. Служителите, които се изказват правилно и интерпретират съобщенията правилно, могат да постигнат успехи в работата си.

Добрите умения за устна комуникация означават, че имате ясна и силна дикция и използвате ясни изречения, когато говорите. Също така, следвате логически мисловни процеси, които допринасят за потока на разговора. Важно е речта ви да отговаря на вашата аудитория по отношение на езика и официалността. Изборът ви на думи и тон на гласа трябва да се променят в зависимост от ситуацията. Следващата таблица включва едно и също изказване седем пъти, като всеки път се набляга на различна дума. Когато тонът на гласа се промени, значението на изявлението се променя.

Таблица 4. давайки чувството на изявление

Тон на глас (акцент)	значение
Аз не казах на Мери, че ти отсъстваш.	Накой друг каза на Мери, че ти отсъстваш.
Аз не казах на Мери, че ти отсъстваш.	Това не се е случило.
Аз не казах на Мери, че ти отсъстваш.	Може само да съм намекнал.

Аз не казах на Мери , че ти отсъстваш.	Аз казах на друг.
Аз не казах на Мери, че ти отсъстваш.	Аз говорех за някой друг.
Аз не к азах на Мери, че отсъства ше .	Казах й, че все още отсъстваш.
Аз не казах на Мери, че отсъстваш .	Казах й, че в момента си на интервю.

4.4 Доброжелателство

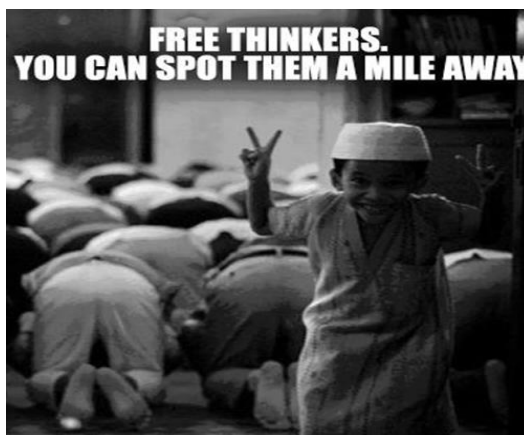
Доброжелателството е необходимо подумение за комуникация и трябва да бъде демонстрирано както вербално, така и невербално, в устна или писмена форма. Както беше споменато по-рано, приятелският тон и усмивката насърчават другите да проведат честна комуникация с вас. Важно е да се усмихвате и да бъдете учтиви в разговорите "лице в лице", докато персонализирането на имейл ще накара получателя да се чувства важен. При комуникацията се препоръчва използването на хумор. Това е така, защото се смята, че смехът освобождава химикали в мозъка, наречени ендорфини, които облекчават стреса и безпокойството.



Фигура 27.

4.5 Откритост

Ефективна комуникация има, когато участващите лица са гъвкави и открити. Ако отстоявате твърди убеждения и не сте гъвкави, няма да можете да идентифицирате емоциите на другия човек и ще възникнат неправилни интерпретации на изпратеното послание. Когато просто изпращате съобщението, това не е комуникация. Комуникацията е влизане в диалог и обмен на идеи. Дори когато не сте съгласни с някого, трябва да повеждате продуктивни разговори и да слушате какво има да каже другият.



Фигура 28.

4.6 Увереност

Усещането за увереност и комфорт в това, което казвате, показва на другите, че вярвате във вашите думи и твърдения. Трябва обаче да сте уверени на ниво, при което не звучите арогантно или агресивно. Независимо как се изказвате, винаги трябва да слушате другия човек и да показвате съпричастност.

ARE YOU CONFIDENT?

- A) YES**
- B) NOT SURE**
- C) AWKWARD LAUGH**

Фигура 29.

4.7 Съпричастие

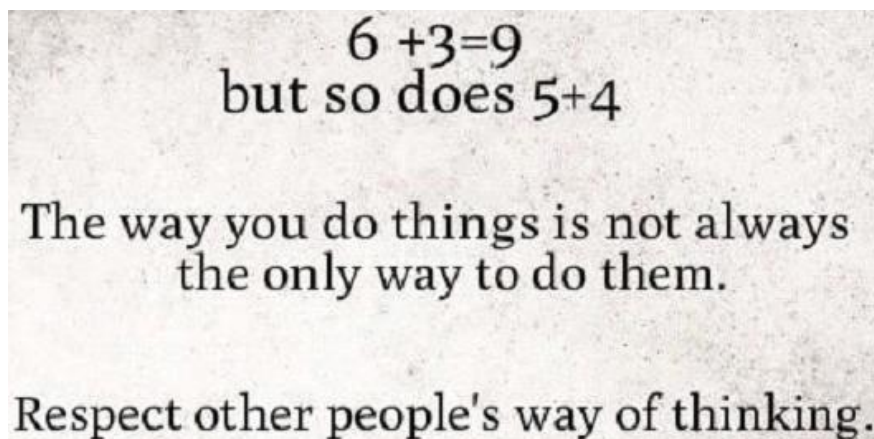
Съпричастие има, когато се поставиш на мястото на другя. Това означава да разбирате емоциите на другите и да въздействате върху тях. Ясно е, че съпричастността е много важна в комуникацията, тъй като вие слушате онова, което другите хора казват и отговаряте, показвайки разбиране и уважение към тяхната гледна точка.



Фигура 30.

4.8 Уважение

По време на комуникацията е много важно да показвате уважение към другия човек, за да се почувствате чути и оценени. Показването на уважение означава използване на името на другото лице, осъществяване на контакт с очите и активно слушане. Това не се отнася само до лично или вербално общуване, но и за имейли и телефонни разговори. Важно е да не бързате, докато пишете имейл, тъй като ще изглеждате безразлични към другия човек. Също така разсейването по време на телефонен разговор може да накара получателя да остане с впечатление, че не показвате достатъчно интерес към него и затова не се фокусирате върху разговора.



Фигура 31.

4.9 Обратна връзка

Въпреки че обратната връзка може да се разглежда като част от комуникационния процес, хората понякога забравят своята собствена значимост. От съществено значение е по време на комуникацията да бъде дадена и получена обратна връзка. Когато давате положителни отзиви като "Добра работа", "благодаря за ...", тя насърчава и мотивира другите. Когато получавате обратна връзка, положителна или отрицателна, трябва винаги да я приемате, внимателно да я изслушате, ако е необходимо да задавате поясняващи въпроси и да полагате усилия да я използвате успешно.



Фигура 32.

4.10 Избиране на подходящата среда

Каналите за комуникация са описани подробно в предишната глава. Важно е обаче да знаете какъв вид средство да използвате във всяка комуникационна ситуация. Винаги трябва да мислите за другия човек, докато избирате начина. Когато искате да предадете сериозно послание, би било по-подходящо да го направите лично. Ако получателят на съобщението, което искате да предадете, е зает, по-добре ще бъде да го направите по имейл. Ако внимателно избирате каналите, които използвате в комуникацията, другото лице ще го оцени и ще има по-голяма вероятност да ви отговори положително.



Фигура 33.

2.5. Модул 5 – Препоръки и съвети как да бъдем добри комуникатори

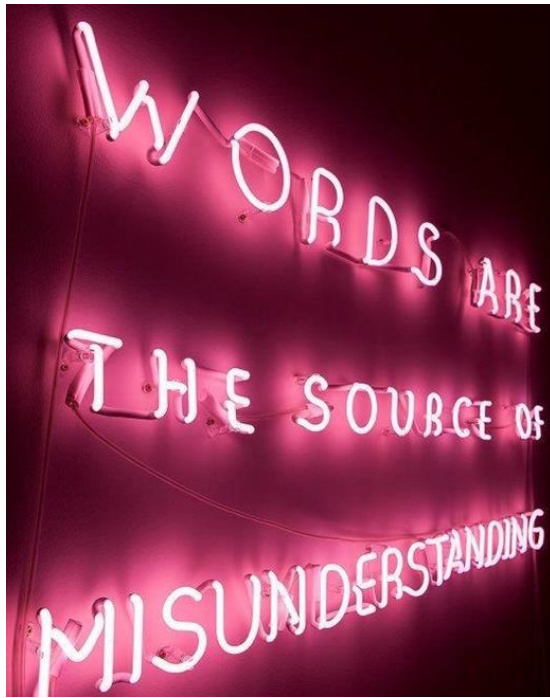
При приключването на този модул обучаемият трябва да може:

- Да усвои и упражнява уменията за успешна комуникация

5. Препоръки и съвети

В този модул се правят препоръки за добри комуникативни умения. Правилното използване на комуникативните подумения, следвайки принципите за комуникация, ще направи начина ви на комуникация по-ефективен. Препоръките и съветите, категоризирани според техните характеристики, са изброени по-долу. Честото и целенасочено практикуване на тези умения ще ви направи много добър комуникатор.

- Активно слушане
 - ☐ Да изгради доверие
 - ☐ Да се установи съгласие
 - ☐ Да се покаже загриженост
 - ☐ Да се перефразираща
 - ☐ Да се даде кратко устно потвърждение
 - ☐ Да се задават въпроси с отворен край
 - ☐ Да се задават специални въпроси
 - ☐ Да не се прекъсва, когато се дава собствено мнение
 - ☐ Да се дават примери с подобни ситуации
 - ☐ Да се използват невербални знаци
- Съвети за невербално поведение
 - ☐ Поддържайте отпуснато и открито изражение
 - ☐ Поддържайте контакт с очи
 - ☐ Усмихвайте се и бъдете учтиви
 - ☐ Обръщайте внимание на невербалните знаци/езика на тялото на другите
- Съвети за вербално поведение
 - ☐ Не казвайте прекалено малко и не говорете прекалено много
 - ☐ Бъдете ясни, кратки и пряки
 - ☐ Не мълкайте
 - ☐ Мислете, преди да говорите
 - ☐ Избягвайте разсейване



Фигура 34.

- Съвети за изразяване на отношение
 - ☐ Бъдете уверени
 - ☐ Бъдете гъвкави
 - ☐ Бъдете открити
 - ☐ Показвайте съпричасност
 - ☐ Показвайте уважение
- Съвети за правилно поведение
 - ☐ Давайте обратна връзка
 - ☐ Получавайте и приемайте обратна връзка
 - ☐ Избягвайте да критикувате
 - ☐ Не бързайте
 - ☐ Използвайте хумор, когато е подходящо
 - ☐ Не изпращайте смесени съобщения
 - ☐ Адаптирайте се към слушателите
- Съвети за емоционално поведение
 - ☐ Разрешавайте конфликтите
 - ☐ Намалете стреса до минимум



Фигура 35.

3. Упражнения

3.1. Упражнение 1 – Корабът отплава

При приключване на упражнението обучаемият трябва да може:

- ☐ Да разпознава предположенията и очакванията като потенциални бариери пред комуникацията

Описание: На обучаемите се прочита кратка история и след това те трябва да отговорят на въпроси, свързани със съдържанието на историята.

Процедура:

1. Кажете на обучаемите, че ще им прочетете история за плаването на кораб. Информирайте ги, че ще трябва да отговорят на въпроса за съдържанието на историята. Кажете им, че могат да си водят бележки, ако искат.
2. Прочетете следната история на участниците:

Корабът „Куин Мери“ отплава от пристанище Гринуич, Лондон с 4 пътници и спира в Амстердам, където още 10 пътници се качват. След това спира в канала Кил и още 3 пътници се качват на кораба. Следващата спирка е пристанище Копенхаген, където двама пътници слизат от кораба и 20 пътници се качват на борда. „Куин Мери“ отплава за Хелзинки, където 10 пътници слизат. Следващата спирка на кораба е пристанище Санкт Петербург, където 5 пътници слизат и 23 се качват на борда. Корабът продължава, докато стигне Талин, където спира и 3 пътници се качват на борда. „Куин Мери“ достига края на круиза в Стокхолм, където всички слизат.

3. След като завършите историята, задайте на обучаемите следния въпрос: Колко спирания направи корабът „Куин Мери“?

4. Възможно е обучаемите да са се съсредоточили върху броя на пътниците, които се качват и слизат от кораба, вместо върху броя на спиранията, които са направили. Попитайте ги колко са насочили вниманието си към пътниците, а не към спиранията.

5. Попитайте обучаемите, дали някой може да отговори колко спирания е направил „Куин Мери“. Също така попитайте дали някой може да отговори колко пътници са били на борда, когато корабът е стигнал до Стокхолм.

6. Отговорът на въпроса колко са спиранията на кораба е 7, включително крайното пристанище.

7. На борда на „Куин Мери“ има 46 пътници, когато пристига в Стокхолм.

8. Обсъдете защо участниците обръщат внимание на грешните критерии, докато слушат историята. Обучаемите са смятали, че въпросът ще бъде колко пътници са останали, когато корабът достига крайната си дестинация. На този етап обърнете внимание на студентите, че да се правят предположения по време на комуникацията е опасно. Да се предположи кои аспекти са най-важни и критични може да доведе до неправилно насочване на вниманието. Ето защо е важно винаги да бъдете обективни и да не събирате информацията селективно.

3.2. Упражнение 2 – На какво да наблегнем

При приключване на упражнението обучаемият трябва да може:

- ☐ Да разбере как промените в тона на гласа и поставянето на ударението влияят на значението на съобщението

Описание: Обучаемите слушат едно и също изречение пет пъти. Всеки път, когато се прочита изречението, се използва различен тон на гласа, подчертаващ различни думи, което предава различни значения на изявлението.

Процедура:

1. Раздайте на всеки обучаем Работен лист 1a (Приложение 1).
2. Обяснете на обучаемите, че това ще бъде упражнение за слушане, където те трябва да слушат внимателно изречението, което ще бъде прочетено пет пъти, тъй като промените в тона на гласа му придават различни значения.
3. Помолете обучаемите да определят значението на изречението всеки път, след като бъде прочетено, като напишат номера до значението му в Работен лист 1a.
4. Погледнете Работен лист 1b, за да видите как трябва да четете изречението всеки път. Първият път, когато го прочетете, трябва да го прочетете така, че значението да е: "Товарът не пристига днес". Това ще съответства на третото изречение, което означава, че товарът ще пристигне утре. Обучаемите трябва да поставят номер 1 в пространството, което е до третото изречение. Можете да дадете това като пример, за да сте сигурни, че курсистите са разбрали инструкциите.
5. Продължете да четете изреченията, като поставяте ударението на думите в удебелен шрифт, които са в Работен лист 1b (Приложение 2).
6. След като обучаемите приключат с Работен лист 1a, раздайте Работен лист 1b или им прочетете отговорите.
7. Попитайте участниците колко правилни отговори са дали, като сравнявате номерата, които са записали в Работен лист 1a, с правилните отговори.

8. Обсъдете със студентите как се променя смисълът на изречението, когато се чете по различни начини. Подчертайте, че е необходимо да се обърне специално внимание не само на това, което се казва, но и на начина, по който се казва.

3.3. Упражнение 3 – Гръб с гръб

При приключване на упражнението обучаемият трябва да може:

- ☐ Да осъзнае ролята на слушането
- ☐ Да осъзнае ролята на поясняващите въпроси
- ☐ Да осъзнае ролята на визуалните невербални знаци

Описание: обучаемите се разделят по двойки и сядат с гръб един към друг. Единият описва какво да се нарисува, а другият рисува това, което се описва. Задачата се повтаря, като обучаемите сменят ролите си. Вторият път, когато се изпълнява задачата, обучаемият който рисува, има право да зададе въпроси, за да разбере по-добре инструкциите.

Процедура:

1. Разделете групата обучаеми на двойки и ги инструктирайте да седнат на столове с гръб един към друг.
2. Раздайте Работен лист 3а (Приложение 3), по един на всяка двойка.
3. Помолете обучаемия, който държи Работен лист 3а, да опише на партньора си диаграмата, изобразена на листа. Слушателят не трябва да вижда диаграмата и той / тя трябва да го нарисува, като следва само устните инструкции на своя партньор.
4. След 10 минути помолете обучаемите да спрат и да сравнят рисунката с оригиналната диаграма.
5. След това повторете упражнението, като обучаемите сменят ролите си в двойката. Работен лист 3b (Приложение 4) ще бъде предоставен на обучаемия, който преди това е бил слушател и той / тя трябва да дава указания. Вторият път, когато задачата се изпълнява, обучаемият, който рисува, има право да зададе поясняващи въпроси, така че той / тя да разбере по-добре инструкциите.
6. След 10 минути помолете обучаемите да спрат и да сравнят рисунката с оригиналната диаграма. Също така ги помолете да сравнят двете рисунки: първата, която включваше инструкции без въпроси и втората, когато можеха да се задават въпроси.

7. Направете обобщение, като попитате първия рисуващ колко трудно е било да следва инструкциите, без да задава въпроси.
8. Посочете колко е важно да се задават въпроси, за да се потвърди разбирането и да се гарантира точността на информацията.

3.4. Упражнение 4 – Отгатнете емоцията

При приключване на упражнението обучаемият трябва да може:

- ☐ Да разпознава различните емоции
- ☐ Да постигне по-добро разбиране на собствените емоции и тези на другите и как те се предават невербално
- ☐ Да упражни невербалната комуникация

Описание: обучаемите се разделят на две групи и от тях се изисква да опишат емоция, използвайки невербалните знаци на другата група.

Процедура:

1. Разделете обучаемите на две групи.
2. Поставете купчина карти на масата. На всяка карта има написана емоция. Тези емоции ще бъдат страх, гняв, тъга, радост, отвращение, изненада, доверие, очакване, безпокойство, неудобство и решимост..
3. Обучаем от група А трябва да вземе първата карта от купчината, да я прочете наум и да я постави най-отдолу на купчината. След това описва написаната емоция на своята група, използвайки невербални знаци (пантомима) в продължение на две минути.
4. Ако група А познае емоцията, те получават десет точки.
5. След това обучаем от група Б взема следващата карта и процедурата се повтаря.
6. Когато всички емоции са изчерпани, екипът, който правилно е познал повечето от емоциите, печели.

3.5. Упражнение 5 – Какво означава това?

При приключване на упражнението обучаемият трябва да може:

- ☐ Да осъзнае необходимостта от яснота в комуникацията
- ☐ Да посочи индивидуалните различия при интерпретирането на дадено съобщение

Описание: обучаемите получават изречение и те трябва да предадат значението му.

Процедура:

1. Дайте на обучаемите следното изречение и ги попитайте какво означава: “Аз знам, че смятате, че разбирате какво мислите, че казах, но не съм сигурен, че осъзнавате, че това, което сте чули, не е това, което имам предвид!” – цитат на американски правителствен служител
2. Очаквайте обучаемите да дадат различни интерпретации на изказването, ако имат такива.
3. Няма правилно обяснение на изречението. Изглежда, че човекът се опитва да каже нещо за това, че е неразбран, макар да не е много ясно.
4. Разкрийте на обучаемите източника на този цитат и обсъдете с тях значението на яснотата при предаване на послание, което трябва да бъде разбрано. Обърнете внимание на проблемите, които могат да възникнат, когато се появят такива неясни изявления.

4. Обяснение на системата за възлагане на заданието

Общо: Заданието трябва да се изпълни в края на курса.

Онлайн задание: Онлайн заданието е предназначено да даде възможност на обучаемия да покаже, че има основно разбиране за теоретичните познания за ефективната комуникация.

Онлайн заданието включва следното:

- Онлайн заданието трябва да се изпълни за 50 минути
- 30 въпроса, по 3 точки всеки, общо 90 точки;
- Обучаемият трябва да получи минимум 70%, за да издържи.

Успешно завършване: При успешно завършване на курса и онлайн теста, обучаемият ще получи Сертификат за завършен курс „Ефективна комуникация“

Неуспешно завършване: Ако обучаемият се провали на онлайн заданието, курсът трябва да се повтори.

5. Библиография

1. *Barriers to Effective Communication*, accesat la 10 octombrie 2017, <https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html>
2. Barry, B., & Fulmer, I. S. (2004). The medium and the message: The adaptive use of communication media in dyadic influence. *Academy of Management Review*, 29, 272–292. Chief blogging officer title catching on with corporations. *Workforce Management*, accesat la 4 octombrie 2017, <http://www.workforce.com/section/00/article/25/50/77.html>
3. *Communication Blockers*, accesat la 10 octombrie 2017, https://www.tutorialspoint.com/management_concepts/communication_blockers.htm
4. *Different Types of Communication and Channels*, accesat la 10 octombrie 2017, <http://open.lib.umn.edu/organizationalbehavior/chapter/8-4-different-types-ofcommunication-and-channels/>
5. Doyle, A. (2017). *Active Listening Definition, Skills, and Examples*, accesat la 10 octombrie 2017, <https://www.thebalance.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>
6. Doyle, A. (2017). *Nonverbal Communication Skills*, accesat la 10 octombrie 2017
At <https://www.thebalance.com/nonverbal-communication-skills-2059693>
7. Ekman, P., Friesen, W. V., & Hager, J. C. *The facial action coding system (FACS)*, accesat la 4 octombrie 2017, <http://face-and-emotion.com/dataface/facs/manual>
8. *Interpersonal Communication Skills*, 2017, accesat la 10 octombrie 2017, <https://www.skillsyouneed.com/ips/interpersonal-communication.html>
9. Lee, D., & Hatesohl, D. *Listening: Our most used communication skill*, accesat la 4 octombrie 2017, <http://extension.missouri.edu/explore/comm/cm0150.htm>
10. McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (1995). *Messages: The Communication Skills Book*. Oakland, CA: New Harbinger
11. National Association of Colleges and Employers. (2009). *Frequently asked questions*, accesat la 7 octombrie 2017, http://www.nacweb.org/Press/Frequently_Asked_Questions.aspx?referral=
12. Pearson, J., & Nelson, P. (2000). *An introduction to human communication: understanding and sharing* (p. 6). Boston, MA: McGraw-Hill.
13. The College Board. (2004, September). *Writing skills necessary for employment, says big business: Writing can be a ticket to professional jobs, says blue-ribbon group*, accesat la 7 octombrie 2017, http://www.writingcommission.org/pr/writing_for_employ.html

Приложение

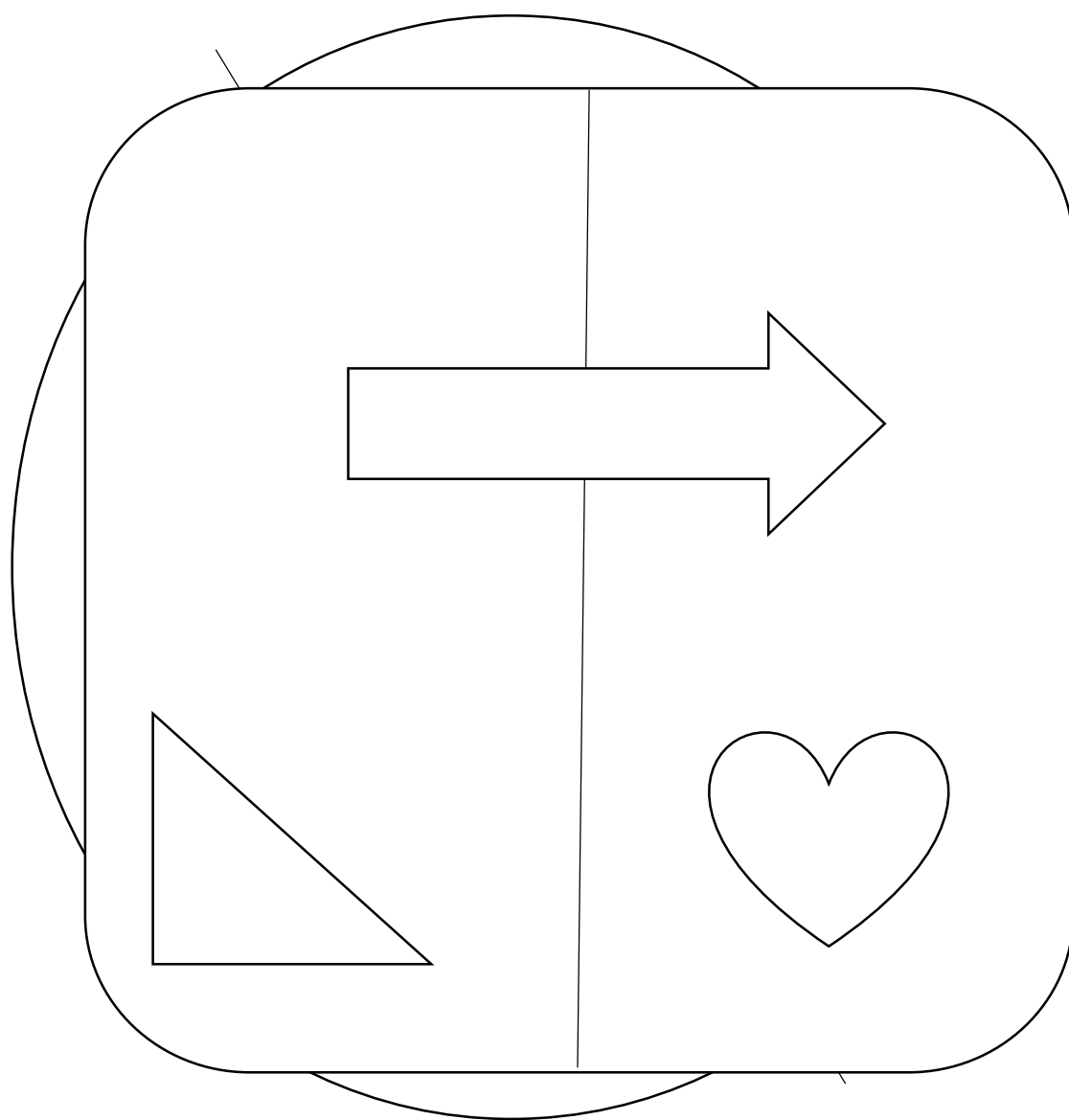
Приложение 1 – Работен лист 1а

Значение на изречението	Номер
Изречение, което констатира факт	
Изречение, което показва, че нещо друго пристига днес	
Изречение, което показва, че товарът със сигурност не пристига днес	
Изречение, което показва, че товарът се превозва днес	
Изречение, което показва, че товарът пристига утре	

Приложение 2 Работен лист 1b

Различнен акцент/тон
Товарът пристига днес.
Товарът не пристига днес.
Товарът не пристига днес.
Товарът не пристига днес.
Товарът не пристига днес .

Приложение 3 Работен лист 3а



Приложение 4 Работен лист 3в

