



Работа с другите и Комуникационни умения

модул 6

„Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява възгледите само на авторите, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в него.“



Co-funded by
the European Union

Целта на настоящия модул, по теория на комуникацията и комуникационни дейности, е да можете да получавате и разбирате различни видове информация. Комуникационните умения включват слушане, говорене, наблюдение и съчувствие. Също така е полезно да разберете разликите в различните типове общуване - при взаимодействие лице в лице, при телефонни разговори и цифрови комуникации, като имейл и социални медии.

И както твърди Ърнест Хемингуей:
„Когато хората говорят, слушайте внимателно. Повечето хора никога не слушат.“

Работа с другите и Комуникационни умения

**Бъдете ефективни, докато
общувате с другите**



Co-funded by
the European Union

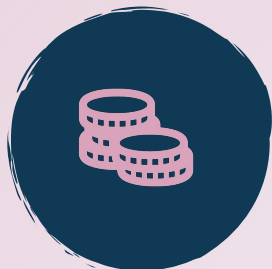
WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Теми



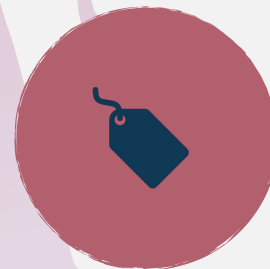
Ефективна
работа в екип



Що е то ефективна
комуникация?



Комуникационн
и принципи и
бариири



Ефективен
съвместна
работа и
дейности



Време е за
практика!

Да работим ефективно с другите

- Ефективната съвместна работа е важна не само за успеха на организацията, но също за благополучието на хората в нея.

Ефективна работа в екип



Хайде да работим заедно!

- От вас ще се изисква да работите с други хора във всяка индустрия на всеки етап в кариерата ви.
- Ако го правите по съпричастен, ефективен и отговорен начин, това може да ви помогне да постигнете кариерните си цели, да обогатите автобиографията си и да допринесете положително за вашата организация.
- Важно е да изградите връзка с другите. Изграждането на разбирателство може да доведе до по-пълноценни работни отношения, нови контакти и евентуално нови възможности.

УМЕНИЯТА ЗА РАБОТА В ЕКИП СА ВАЖНИ



Умения за Ефективна Съвместна дейност



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

КОМУНИКАЦИЯ

- Способността да се общува по ясен и ефективен начин е от решаващо значение и е от най-важните умения за работа в екип.
- Когато работите с други хора, е важно да споделяте свързаните с работата мисли, идеи и ключова информация.
- Има много различни видове комуникационни умения, включително вербални и невербални.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

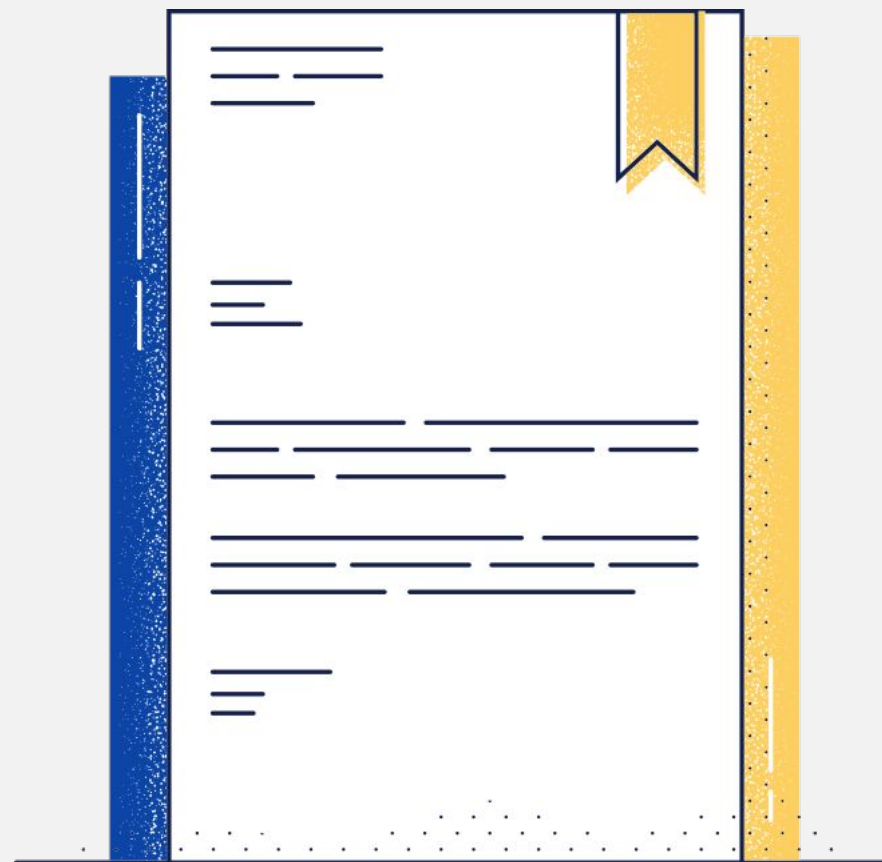
"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

ОТГОВОРНОСТ

- В динамиката на работата в екип е важно всяка участваща страна както да разбира работата, за която отговаря, така и да полага усилия да изпълни съответните задачи навреме и според очаквания стандарт.
- Когато целият екип функционира правилно, като поема отговорност за собствената си работа, членовете в него могат да работят заедно за постигане на обща цел.



ЧЕСТНОСТ

Важно е да бъдете честни с екипа си. Честността може да се изразява в различни форми: споделяне на несъгласие; обяснение, че не сте успели да изпълните определена задача навреме; споделяне на ново развитие. Без прозрачност може да бъде трудно за един екип да развие доверие и следователно да работи ефективно заедно.





АКТИВНО СЛУШАНЕ

Активното слушане е актът на полагане на усилие да се съсредоточите внимателно върху един човек, докато той споделя своите идеи, мисли или чувства. Задаването на допълнителни въпроси, ще ви помогне да се задълбочите в това, което се комуникира.

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

ЕМПАТИЯ



Съпричастността към вашите колеги може да ви позволи да разберете по-добре техните мотиви и чувства. Дълбокото разбиране на начина, по който другите мислят и работят, може да ви помогне да общувате с тях по начин, на който те ще реагират положително.

СЪТРУДНИЧЕСТВО

Работата в екип съществува, за да може група от хора с разнообразен набор от умения и таланти да работят заедно, за да създадат нещо по-добро от това, което човек би могъл да създаде сам. От решаващо значение е да работите с други членове на екипа, за да споделяте идеи, да подобрявате взаимно работата си и да си помагате, за да сформираме добър екип.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union



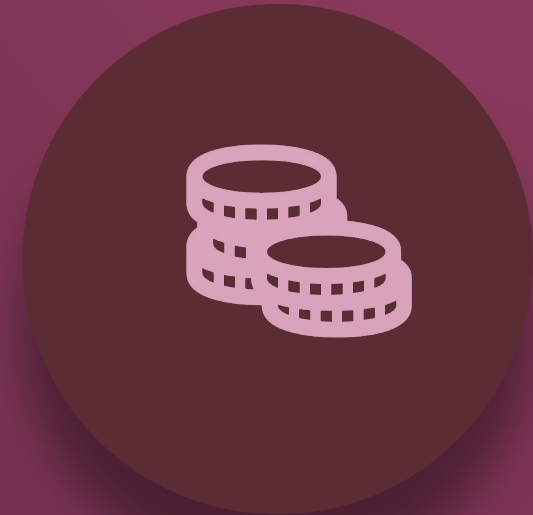
ОСЪЗНАТОСТ

При работата в екип е важно да усъвършенствате способността си да сте наясно с динамиката на екипа по всяко време.

Например, ако един човек доминира в разговора или не позволява на другите да споделят идеи, важно е балансът да бъде възстановен, за да може всеки член на екипа да допринесе равномерно. Като алтернатива, ако един човек е по-срамежлив и се колебае да споделя идеи, важно е да се създаде пространство, така че всички членове на екипа да се чувстват комфортно да допринесат със своите уникални умения и способности.

Що е то ефективна комуникация?

- Комуникацията е изпращане или получаване на идеи, мисли или чувства от един човек до едно или повече лица по такъв начин, че лицето, което ги получава, ги разбира по същия начин, по който подателят иска той/тя да ги разбере.
- Известна е още като „човешки умения“ или „меки умения“.
- Класирана е в проучвания като най-важното изискване за успешно изпълнение на работата в екип.



КОМУНИКАЦИЯ СЪСТОИ СЕ ОТ:



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Непрекъснат

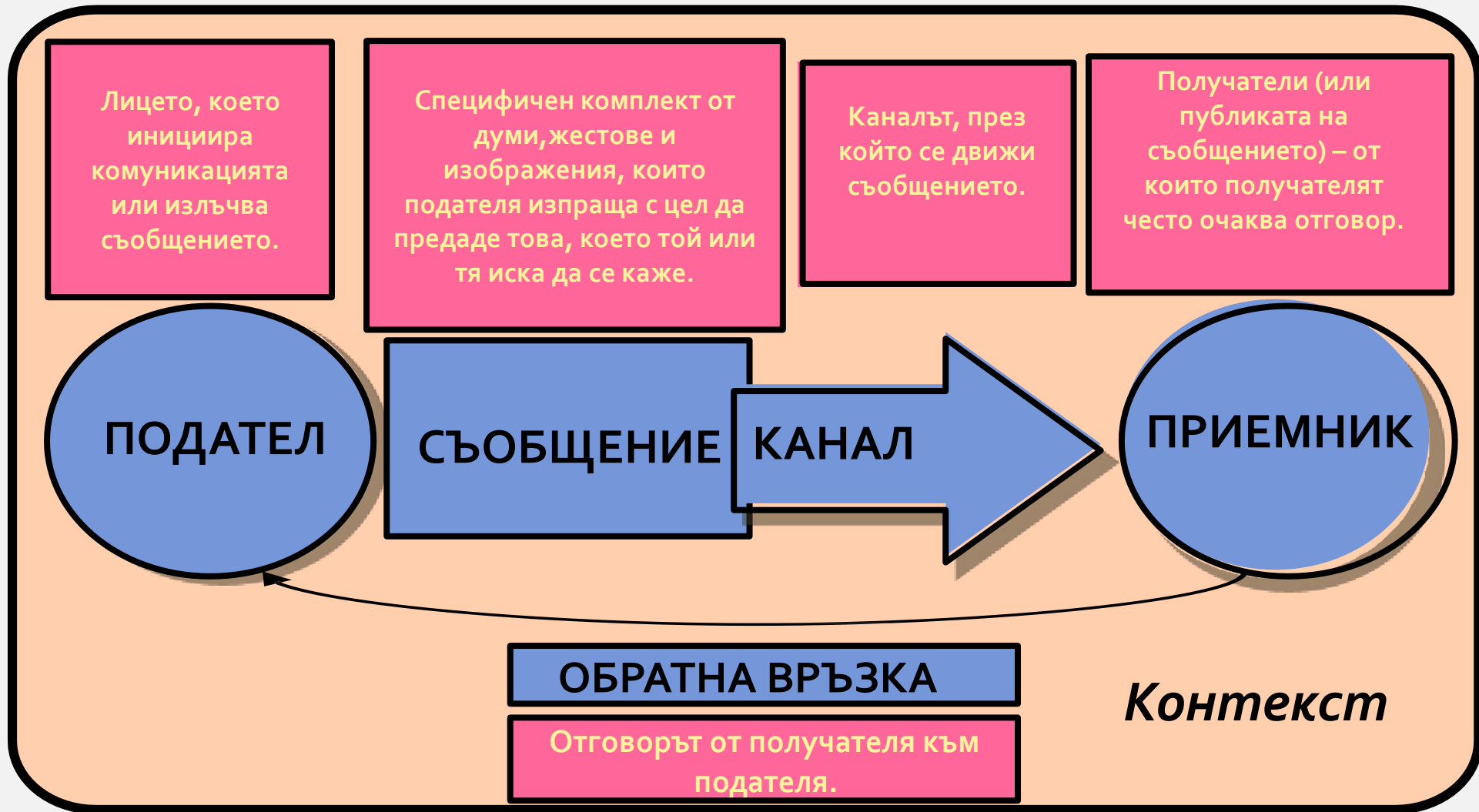
Динамичен

**Комуникация
може да бъде характеризирана
като процес, който е**

Транзакционен

Необратим

КОМУНИКАЦИОННИЯТ ПРОЦЕС





“Има само едно
правило, за да бъдеш
добър
говорител/оратор –
научи се да слушаш.”

Кристофър Морли

Ефективна комуникация=

R (приетото от приемника
значение)

----- =1

S (изпратеното от
изпращача значение)



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

A CONFERENCE CALL IN REAL LIFE



TRIPP
TYLER

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

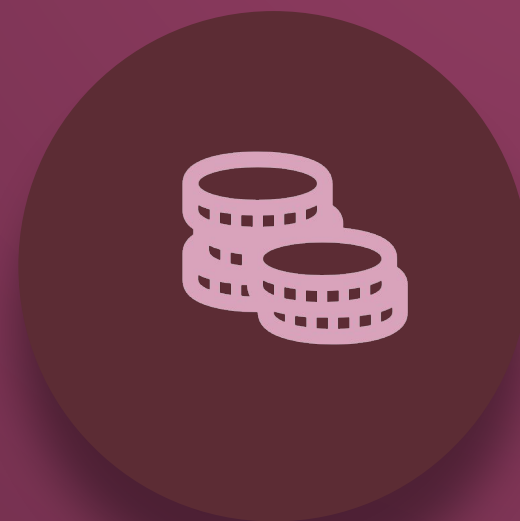


Co-funded by
the European Union

Важността на ефективната комуникация (I)

- Ефективната комуникация ни помага по-добре да разберем човек или ситуация и ни позволява и ни дава възможност да разрешим различията и да изградим доверие и уважение.

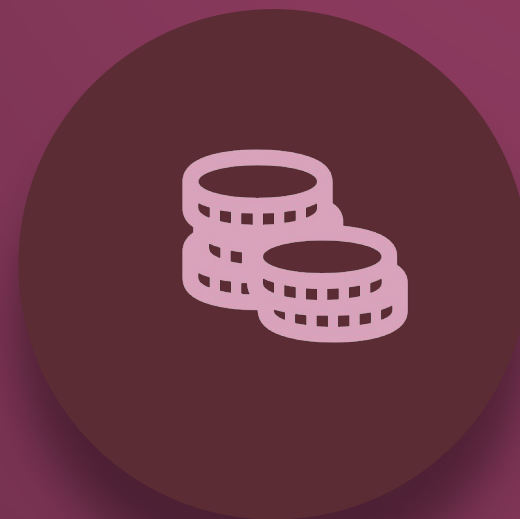
Защо ефективна комуникация?



Важността на ефективната комуникация (II)

- 1) Способността за ефективна комуникация с другите е един от най-важните инструменти за професионален и личен успех.
- 2) Ефективната комуникация може да ви помогне да повлияете на другите.
- 3) Вашата способност да общувате често се разглежда като показател за вашите способности и интелигентност.

Защо ефективна комуникация?



Принципи на общуване

- Принципите се състоят от валидирани насоки, които се използват при изпълнение на различни задачи или функции за постигане на предварително определени цели. За да бъде комуникацията ефективна, са определени няколко принципа или насоки за комуникация, които трябва да се следват.
- Човек може да предаде своето послание в по-точна форма, ако комуникацията е ясна и ефективна. Същото важи и за гледна точка на организация или бизнес.

КОМУНИКАЦИОННИ ПРИНЦИПИ





КОМУНИКАЦИОННИ ПРИНЦИПИ



- Слушане(неСЛУХ)
- Сондиране(насърчавам)



- Наблюдение(невербален)
- Информиране(4 Cs = ясно, правилно, сбито, пълно)

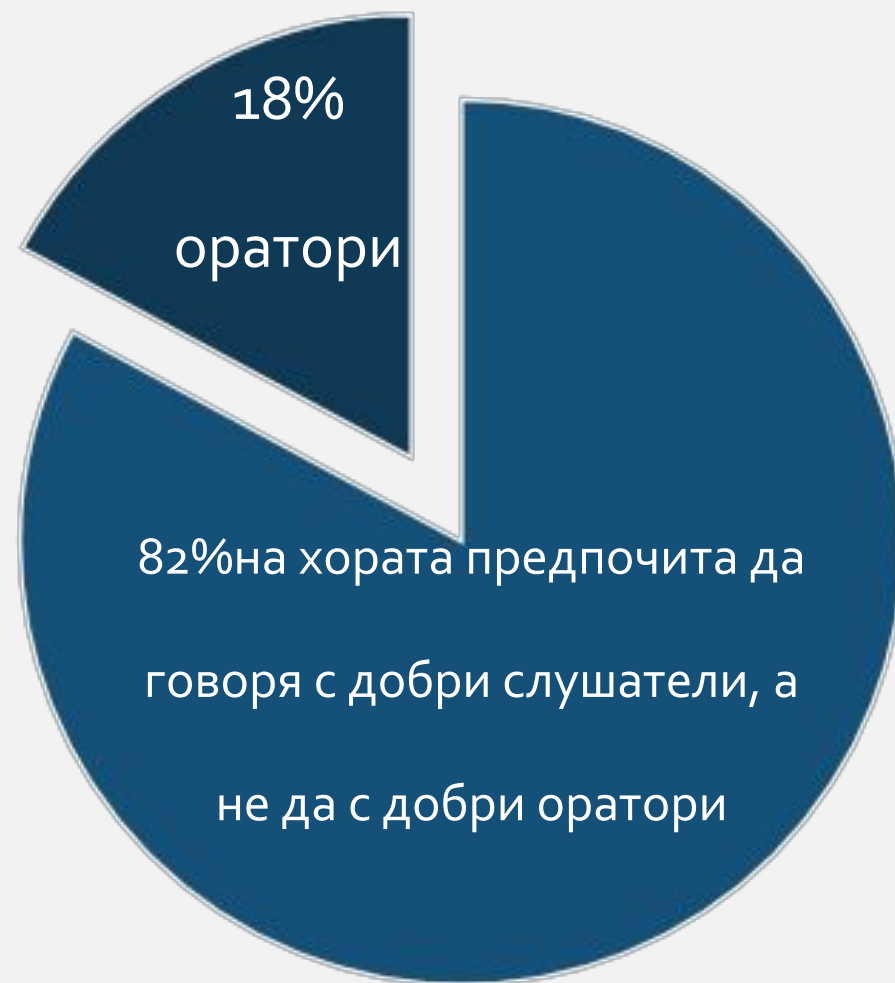
WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

УМЕНИЯ ЗА СЛУШАНЕ





СОНДИРАНЕ

Насърчете вашите приятели/колеги да говорят:
кажете им, че наистина слушате и искате да чуете
повече.

- Задавайте въпроси.
- Спазвайте поверителност, слушайте.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

НАБЛЮДЯВАНЕ

- Невербален комуникация през:
 - лицеви изрази;
 - глас, тон;
 - език на тялото.



ИНФОРМИРАНЕ

- По ясен, правилен, кратък, пълен начин.
- Помислете за: нуждите на вашия слушател, правилен език, пречки при комуникацията (езикова бариера) .



- Кратко обобщение.
- Направете сверка със слушателя, за да се уверите, че изявлението е правилно разбрано.



Комуникационни бариери

- Процесът на комуникация има множество бариери. Предвиденото съобщение често ще бъде нарушено и изкривено, което ще доведе до състояние на неразбиране и провал на комуникацията.
- Бариерите пред ефективната комуникация могат да бъдат от много видове като езикови, психологически, емоционални, физически и културни и т.н.

Комуникация и бариери



- **Екологични бариери:** Силни звуци, дейности на наблизо стоящи хората, прекъсвания от другите, физически дискомфорт.
- **Физиологичен бариери:** глухота, слепота, изучаване на увреждания, болест.
- **Езикови бариери:** Различен език, специфична терминология.
- **Лични бариери:** Социално-икономически условия, ценности и вярвания, предишен опит, не оценяване себе си.
- **Психологически бариери:** стрес, разочарование, гняв, умора, разсеяност, заетост.

Различни видове комуникационни бариери



ПОЗВОЛЕТЕ НИ ДА
ВИ ДАДЕМ
„СЪВЕТ“

6 съвета за
ефективна
работа в екип



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union



Създайте продуктивна работна среда

- ☐ Ако работите върху творческа задача, която се нуждае от принос от всички членове, намерете стая, която ще позволи на вашия екип да увеличи максимално комуникацията, без да засяга останалата част от работното място.
- ☐ Уверете се, че вашите колеги разполагат с всички необходими инструменти, за да започнат проекта.
- ☐ Ако мозъчната атака е ключов компонент на проекта, уверете се, че разполагате с физическа или цифрова бяла дъска.
- ☐ За проект, при който членовете на екипа се срещат от време на време, за да прегледат индивидуалната работа, кратко изправяне в обща зона може да е по-подходящо.



Определете ясна цел

- ☐ След като сте настроили работната си среда, започнете процеса, като определите вашата цел и цели като екип.
- ☐ Чудесен начин да подходите към това е да обмислите мисия и да я напишете до търсените резултати на вашия екип.
- ☐ Направете мисията и целта видими, така че да ги имате предвид, докато работят по проекта.



Общувайте открито

- ☐ Ако имате текущ проект, насрочете кратки срещи, за да прегледате напредъка.
- ☐ Всеки член на екипа трябва да има време да разкаже за своите постижения и трудности.
- ☐ Трябва да имате време като група, за да помогнете за разрешаването на проблемите, пред които е изправен човек, или да дадете конструктивна обратна връзка.
- ☐ Можете да използвате чатове, за да обсъждате ежедневната работа, и седмичен имейл, за да съобщавате важни достижения, актуализации и етапи.



Дайте признание на членовете на вашия екип

- ☐ По време на вашите планирани срещи отделете време, за да признаете успехите на всички членове на екипа.
- ☐ Базирайте тези утвърждения на основни етапи, така че всички членове на екипа да разберат какво са постигнали и така другите членове да знаят каква работа трябва да моделират занапред.
- ☐ Показателите могат да бъдат малки – не е необходимо да ограничавате признанието само до големи постижения.



Бъдете креативни

- ☐ Отделете време за мозъчна атака.
- ☐ Мозъчната атака като група позволява множество решения на един проблем.
- ☐ Обмислете всяко предложение, направено от член, независимо колко нетрадиционно изглежда.
- ☐ Колкото повече идеи изследва вашата група, толкова по-вероятно е да намерите решение.



Запознайте се извън работното място

- ☐ Направете групов обяд или се срещнете в кафене.
- ☐ Можете да започнете срещата с няколко кратки упражнения за изграждане на екипа, за да помогнете на всички да се чувстват по-удобно и отворени за дискусия.
- ☐ В зависимост от продължителността на вашия проект, може да искате да планирате повтарящо се събитие, като екипен обяд на всеки две седмици, за да обсъдите нови идеи и да отдадете признание на отделните членове на екипа.

Ефективна съвместна работа и дейности



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Идентифициране на нуждите на вашия екип(I)

Когато планирате дейности за изграждане на екип, първо трябва да идентифицирате силните и слабите страни на вашия екип.

Така че... започнете да задавате следните въпроси, за да идентифицирате корена на проблемите:

- Има ли конфликти между определени хора, които създават разделение в екипа?
- Трябва ли членовете на екипа да се опознаят по-добре?
- Дали някои членове се фокусират върху собствения си успех и в резултат на това вредят на групата?

Идентифициране на нуждите на вашия екип (II)

Когато планирате дейности за изграждане на екип, първо трябва да идентифицирате силните и слабите страни на вашия екип.

Така че... започнете да задавате следните въпроси, за да идентифицирате корена на проблемите:

- Лошата комуникация засяга ли напредъка на групата?
- Трябва ли хората да се научат да работят заедно, вместо поотделно?
- Влияят ли някои членове на способността на групата да върви напред чрез съпротива срещу промяната?
- Групата има ли нужда от повишаване на морала?

Игра на Възможности

правила:

- Дайте предмет на един човек от всяка група.
- Един по един, някой трябва да се качи пред групата и да демонстрира употребата на този предмет.
- Останалите от отбора трябва да познаят какво демонстрира играчът.
- Демонстраторът не може да говори, а демонстрациите трябва да са с оригинални, евентуално шантави идеи..



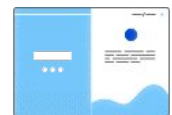
време

5-6 минути



Брой участници

Една или няколко малки групи



Необходими инструменти

Всякакви произволни обекти



Цел

Това упражнение вдъхновява креативност и индивидуална иновация.



Победител/Губещ

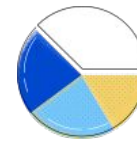
правила:

- Партньор А споделя нещо негативно, което се е случило в живота им с Партньор Б. Това може да е личен или свързан с работата спомен, но трябва да е истина.
- След това партньор А обсъжда отново същия опит, но се фокусира само върху положителните аспекти.
- Партньор Б помага да се проучи сребърната облицовка на лошото преживяване.
- След това си сменят ролите.



време

5-6 минути



Номер на Участници

Двама или повече души



Необходими инструменти

Нито един



Цел

Участниците откриват как заедно да преформулират негативните ситуации в учебни преживявания.



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."

Сляп рисуване

правила:

- Разделям всеки в групи на две. Имам на две лица седнало обратно-да се-обратно.
- дайте един човек написалка и хартия на друг човек на снимка.
- The човек с на снимка описва снимка да се техен съотборник без всъщност казвайки Какво то е.
- The човек с написалка и хартия равенства Какво те мисля на снимка изобразява, въз основа на наглаголенописание.
- Задайте време лимит за 10 - 15 минути.



време

10-15 минути



Брой участници

Двама или повече души



Необходими инструменти

Картина, химикал и хартия



Обективен

Тази дейност се фокусира върху интерпретацията и комуникацията.



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."

Това е по-добро от онова правила:

- Изберете четири или повече предмета, които са различни (или едни и същи предмети, които изглеждат различно).
- Разделете всичките си участници на равни по големина отбори. Опишете сценарий, при който всеки екип трябва да реши проблем, използвайки само тези предмети.
- Това може да бъде всичко от „Вие сте блокирани на безлюден остров“ до „Вие спасявате света от COVID-19!“.
- Накарайте всеки екип да класира обектите въз основа на тяхната полезност в този конкретен сценарий, заедно с мотивите си.



време

15-20 минути



Брой участници

Всякакъв



Необходими инструменти

Четири или повече предмета



Цел

Тази дейност вдъхновява креативността на екипа при решаването на проблеми.



Време е за практика!

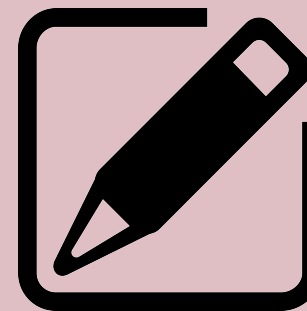
Какво означава активно слушане?

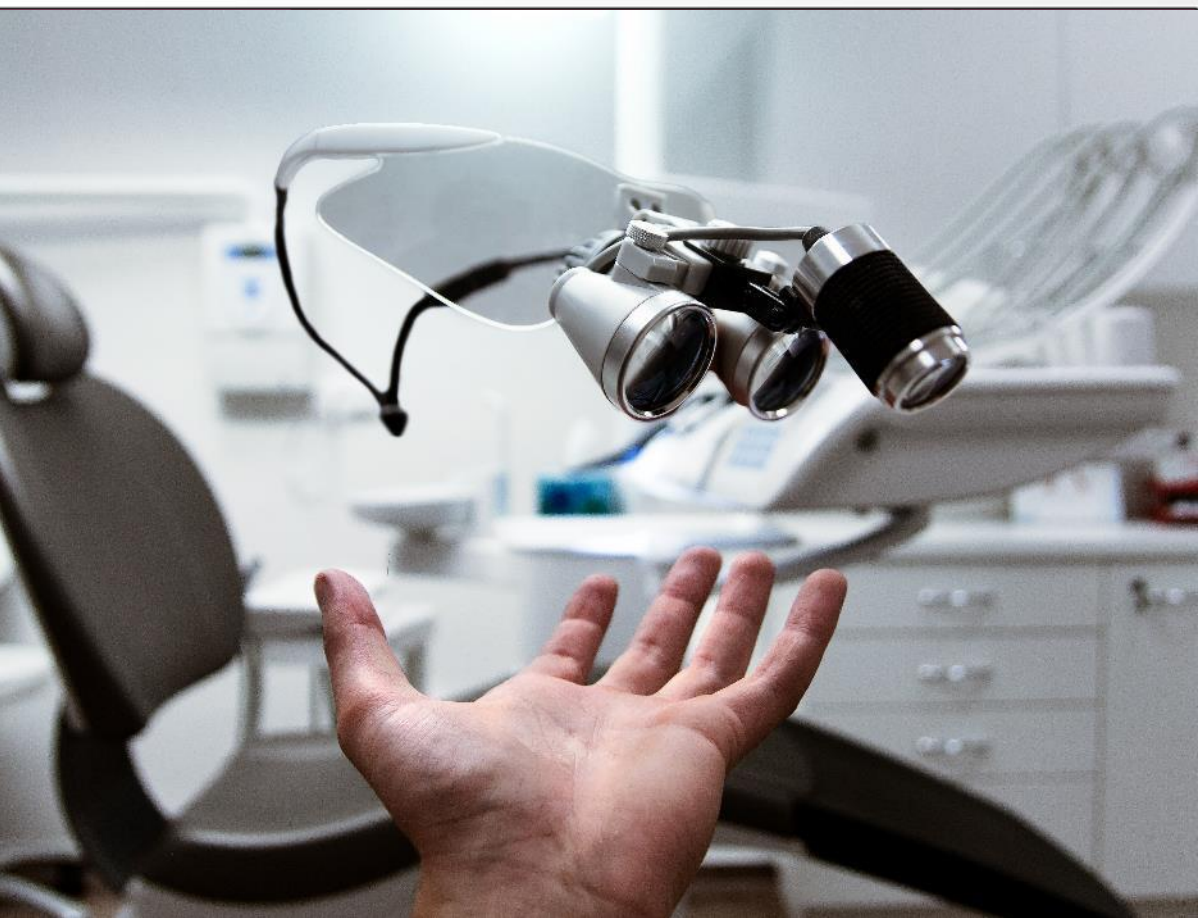
- a. да обръщаш внимание на разговора, да не прекъсваш и да отделяш време, за да разбереш какво обсъжда говорещият.
- b. да търсите и изследвате много задълбочено: обект на задълбочено разследване.
- c. да се разбираме споделяйки чувствата на друг.

Защо е важна ефективната комуникация ?

- a. Ефективната комуникация ни помага да убеждаваме другите.
- b. Ефективен комуникация ни помага да влияем на другите
- c. Ефективен комуникация помага да разбираме човека или ситуация.
- d. Ефективната комуникация може да ви помогне да разрешите различията и да изградите доверие и уважение.
- e. всичко на по-горе.

Кои са комуникационните бариери и как да ги преодолеем?





“Комуникацията – човешката връзка
– е ключът към личния и кариерен
успех.”

Пол Дж. Майер

- A leader's guide: Communicating with teams, stakeholders, and communities during COVID-19, Ana Mendy, Mary Lass Stewart, Kate VanAkin. April 2020.
- Quick Stress Relief, Jeanne Segal, Melinda Smith, Lawrence Robinson. March 2020.
- Behavioral Communication Style Evaluation, Based on the work of Tony Alessandra.
- 8 Great Tricks For Reading People's Body Language, Travis Bradberry, Ph.D., TALENTSMART.

Препратки

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

WE GET
ЖЕНИ ПРЕДПРИЕМАЧИ,
ГЕНЕРИРАЩИ ЗАСИЛЕНО
ОБУЧЕНИЕ
БЛАГОДАРЯ ВИ!



wegetproject@gmail.com

we-get.eu



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union