



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ“ 2007-2013  
АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА  
ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕТО

ПРОЕКТ „СИГУРНОСТ ЧРЕЗ ЗАКОНА, ГЪВКАВОСТ ЧРЕЗ КОЛЕКТИВНОТО ТРУДОВО ДОГОВАРЯНЕ“  
ПРОЕКТЪТ СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА ОТ КОНФЕДЕРАЦИЯ НА НЕЗАВИСИМИТЕ СИНДИКАТИ В БЪЛГАРИЯ С  
ФИНАНСОВАТА ПОМОЩ НА ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ“ 2007-2013,  
СЪФИНАНСИРАН ОТ ЕВРОПЕЙСКИ СОЦИАЛЕН ФОНД И РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ПО ДОГОВОР NO BG051-PO 001-2.1.03



ЕВРОПЕЙСКИ СОЦИАЛЕН ФОНД

# Психологически и комуникативни знания и умения за осъществяване на функциите по информиране и консултиране



КОНФЕДЕРАЦИЯ НА НЕЗАВИСИМИТЕ  
СИНДИКАТИ В БЪЛГАРИЯ



БЪЛГАРСКА СТОПАНСКА КАМАРА  
СЪЮЗ НА БЪЛГАРСКИЯ БИЗНЕС

Организира Конфедерация на независимите синдикати в България в партньорство с Българска стопанска камара – Съюз на българския бизнес

Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. КНСБ носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ, и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или на Агенция по заетостта.

# 1. Информиране

Съдържа три елемента:

- **Изпращане** на съобщение;
- **Взаимодействие** между общу-ващите индивиди;
- **Взаимно възприемане**, получаване на **новото** информационно послание.

## 2. Консултиране

- Същност: *Обмен на възгледи, понятия, идеи.*
- Цел: Насочено е към сътрудничество и по възможност към постигане на съгласие
- Резултат: Постигане на нов начин на мислене, изграждане на нова гледна точка

## Комуникационен процес (1)

### Същност:

- ✓ Механизъм, чрез който съществуват и се развиват всички човешки отношения.
- ✓ Предаване на информация и взаимодействие при предаването и.
- ✓ Планирано насочване на информацията - да се разбере, приеме и ориентира към решение, действие.

## Комуникационен процес (3)

### • Състои се от:

**1. Данни:** основа на информацията

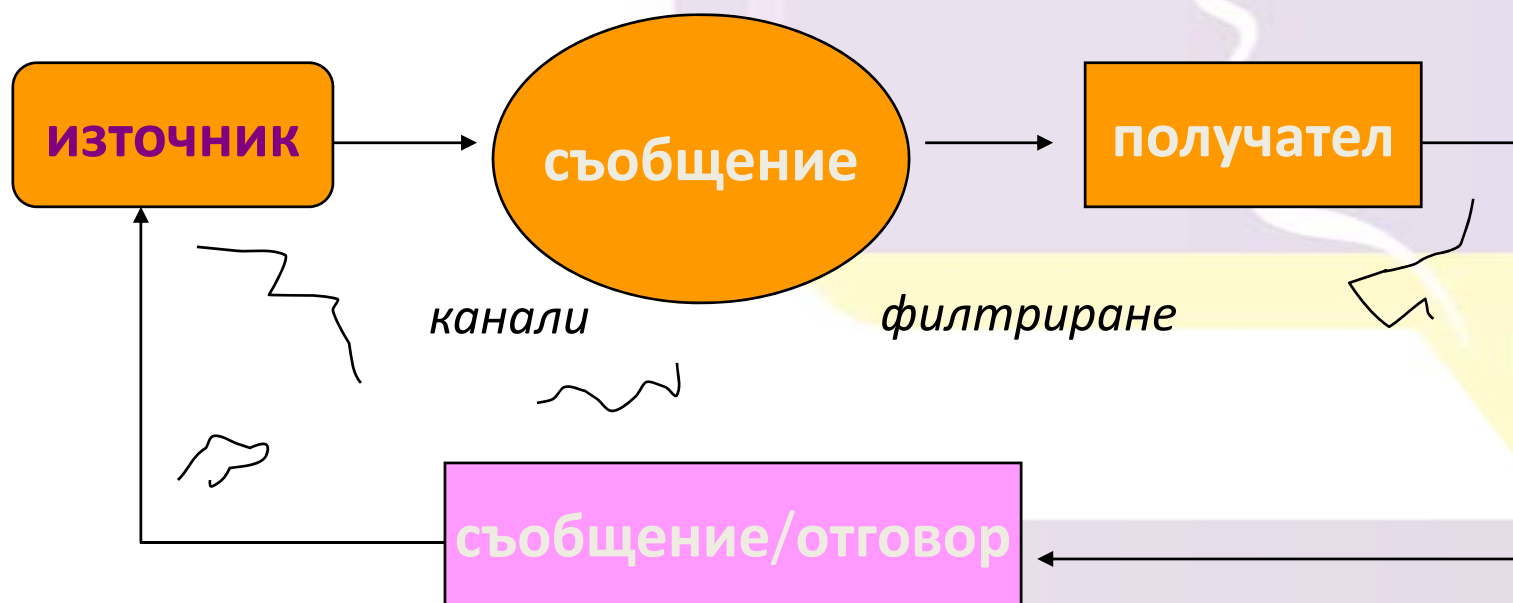
**2. Информация:** писмен или говорим продукт на познанието

**3. Знания:** сумирана информация, организирана в система, където се постига нейното разбиране.

### • Степен на ефективност:

- **Съответствие между изпратената и възприетата идея**

## Комуникационен процес (2)



## Видове комуникация

Според <u>начина</u> на установяване на контактите	Директна Индириектна	Лице в лице Използване на технически средства
Според <u>ролята</u> на посрещач и получател на информацията	Едностранна Двустранна	Няма обратна връзка Има обратна връзка
Според <u>кръга</u> на участниците	Обща Специализирана	За всеки работник/служител За определен брой работници/служители

## Основни стилове на комуникация

Стил	Характеристики	Вербално поведение	Невербално поведение
<u>Уверен</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оказва натиск без пряка атака</li> <li>- Възможност и други да влияят</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Разбираема реч</li> <li>- Без оценки и забележки към другите</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Удобна и стегната поза на тялото</li> <li>- Лицето участва в комуникацията</li> </ul>
<u>Агресивен</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Грубо атакува</li> <li>- Самоизтъкване за сметка на другите</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Използване на квалификации</li> <li>- Забележки и оценки на другите</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предизвикателен поглед и глас</li> <li>- Заплашителни жестове</li> </ul>
<u>Неуверен</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сдържан</li> <li>- Несигурен</li> <li>- Отстъпчив</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Използване на негативизми и самоопровержения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Приведено тяло - Пристъпване с крак</li> <li>- Слаб конаткт с очи</li> </ul>



## Основни стилове на комуникация (2)

Уверен стил



Агресивен стил



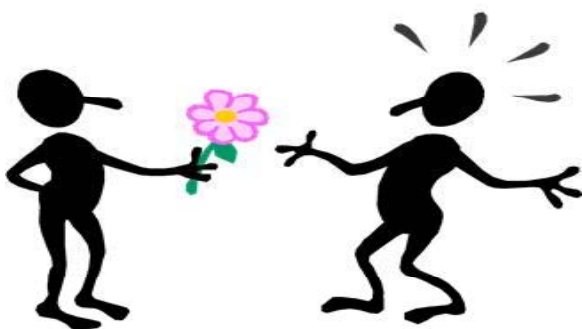
Неуверен стил



## Модели на комуникация

✓ **Вербала  
комуникация**  
*(изразена с думи)*

✓ **Невербална  
комуникация**  
*(изразена с жестове,  
емоции, чувства)*



## Вербална комуникация

• **Аргументът** – основа на вербалната комуникация:

1. Заявяваме, изказваме твърдение
2. Допълваме с обяснение
3. Предлагаме подкрепа чрез доказателства и разсъждения
4. Правим заключение (извод) относно първоначалното твърдение

## Невербална комуникация

- Физически вид – лице (очи, чело, усмивка, поглед и др.)
- Тяло – общи движения, пози и биологични реакции
- Жестове
- Културни традиции

# Канали на информиране и консултиране

## А. Формални

- на форуми;
- при взаимодействие с органи;
- чрез изградени системи

## Б. Неформални

- междуличностно общуване

## В. Външни – извън предприятието

## Г. Хоризонтални – с други представители по И/К

## Представителят информира

- Цялостен доклад/информация:

(+) сигурност на изложението, прецизност на текста;

(-) слаб контакт с работниците/служителите.

- Извадки от доклад/информация:

(+) може да се импровизира, има контакт с работниците/служителите;

(-) липсва пълнота и конкретика на изложението.

- Резюме от доклад/информация: –

(+) свобода и специфика на говора, аудиторията се владее

(-) изисква висока компетентност и познания.

\*осигуряване на вербална и аудиовизуална подкрепа

## Поведение при спорове и конфликти

- Стимулиране на преговори и диалог
- Правене на **компромиси и отстъпки** – кога и доколко?
- Процедури на **посредничество**
- **Сигнална функция**
- Възможни **протести и натиск**

НАЦИОНАЛНА  
КАМПАНИЯ ПО  
ИНФОРМИРАНЕ  
И КОНСУЛТИРАНЕ

[www.rights.knsb-bg.org](http://www.rights.knsb-bg.org)