



**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## *Елементи на ефективната комуникация*

**Международна конференция „Граждански пространства“  
8-9 октомври 2019 г., гр. Варна**

*Диана Андреева, ЕкоОбщност*

Проект „Да върнем гражданското си пространство – централноевропейско сътрудничество в посока на цялостна политика на ЕС за гражданското общество“ се финансира по програма „Европа за гражданите“ от ЕК.

Конференцията се провежда в сътрудничество с Обществен център за околна среда и устойчиво развитие – Варна.

Обществен център  
за околна среда  
и устойчиво развитие





**environmental  
partnership**  
association

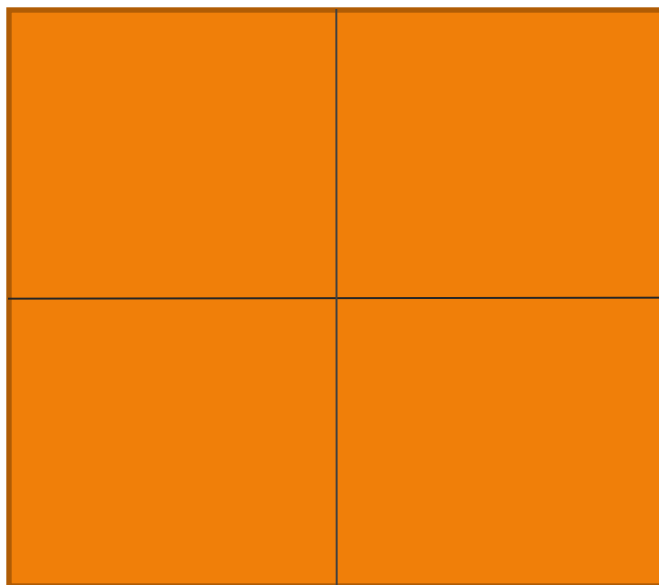


**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Индивидуални особености





## Модел за обмен на информация

**Процес на комуникация** - обмен на информация между двама или повече хора.

**Основна цел** - да осигури разбиране на информацията, която се разменя.

получател

подател

Отворена двустранна комуникация	Монолог
Възможност за предаване на обратна информация и уточняване	Няма обратна информация за разбирането
По-ефективно сътрудничество	
По-голяма удовлетвореност от общуването	



**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Активно слушане

### Характеристики

- 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
- Потвърждава, че изразяването на чувства е приемливо
- Окуражава говорещия да сподели своите чувства
- Изгражда усещане за взаимно разбиране и внимание един към друг



## Аз - послание

Едно ясно послание включва:

- съдържанието на идеята
- собствените чувства, а не интерпретация на чувствата на другите

**Аз-посланието:**

- избягва осъдителните, оценъчни и обвинителни съждения;
- описва в какво се състои проблемът и как той влияе върху говорещия;
- позволява на слушащия да приеме проблема като нещо поправимо в рамките на съвместните отношения.

**«Аз се почувствах..... (чувство), когато ти .....(поведение),  
защото.....(последствия) и бих искал..... (потребност).**



**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## 12 (9) компонента на добрата комуникация

- 1) Сега
- 2) Позитивни
- 3) Ценности
- 4) Невербално поведение
- 5) Оценка и признателност
- 6) Глас
- 7) Говорете бавно
- 8) Говорете кратко (30 сек.)
- 9) Слушайте внимателно



**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**evoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Изявления / действия, които блокират комуникацията

- Някои отговори (да, не, благодаря, добре, да сме живи и здрави, ти си знаеш най-добре)
- Затворени въпроси
- Перифраза
- Невербално поведение



**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Когато хората общуват, те се информират:

*55% чрез невербалното поведение (жестове,  
мимики, пози)*

*38% - глас, интонация /параезик*

*7% - думи*





**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Глас



Гласът ви е по-важен от СВ-то.....



**environmental  
partnership**  
association



Fundația pentru  
Dezvoltarea  
Societății  
Civile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Онлайн комуникация

По–малка възможност за диалог (но е добре да провокира коментари!)

Глас и невербална комуникация – изключени при публикации, но важни при видео и подкасти.

Основен акцент – думите!

- Ясни, кратки и стимулиращи послания
- Фокус върху дългосрочните ползи
- Истории
- Онагледяване
- Стил



**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Аудитория

**Какво говорим?**

**Как говорим?**

**На кого говорим?**



**environmental  
partnership**  
association



Fundația pentru  
Dezvoltarea  
Societății  
Civile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Мотиви за подкрепа на каузи:

*Изследване на НБУ, департамент по Комуникации, публ. 2017 г.  
Извадка - 895 млади хора на възраст 19 г. (цялата страна)*

- 1) Правя го, за да утвърдя себе си като добър човек
- 2) Правя го, защото наистина искам да помогна на нуждаещите се
- 3) Правя го от съпричастност /състрадание/ вяра в каузата

От други източници – “повлия ми **историята**”, “по този начин се **приобщавам**”, “да почувствам, че не съм **безсилен**”, “искам да **променя** нещо”



**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Каузи

- Социално слаби
- Здравни и образователни
- Култура и изкуство
- Защита на човешките права
- Защита на правата на животните



**environmental  
partnership**  
association



**F**undația pentru  
**D**ezvoltarea  
**S**ocietății  
**C**ivile



Съфинансира се от  
програма „Европа за  
гражданите“ на  
Европейския съюз

## Информационни канали

- Интернет, интернет, интернет...