



OUTogether

Promoting Children's Autonomy
on Alternative Care

Как да имаме добри взаимоотношения с другите хора?

*Принципи на комуникиране
при междуличностно взаимодействие*

Coordinator:



Partners:



Sirius



Funded by the European
Union's Rights, Equality and
Citizenship Programme (2014-2020).



Добрите междуличностни отношения са резултат от познаването на определени правила, които са ключови за успешната комуникация и прилагане на тези правила в ежедневието.



Уменията в човешките отношения са комбинация от добри:

- **Междуличностни умения**
(умение ефективно да взаимодействаш с другите)
- **Вътрешноличностни умения**
(умение да управляваш нагласите и емоциите)

Тези умения ще са полезни за:

- Изграждане на добри междуличностни взаимоотношения
- Поддържането на тези взаимоотношения
- Вземане на решения за подходящо поведение в разнообразни ситуации



Видове комуникация

- Вътрешноличностна комуникация
- Междупличностна комуникация
- Групова комуникация
- Публична комуникация
- Масова комуникация

Цели на комуникацията

- Откриване
- Установяване на взаимоотношения
- Помагане
- Осигуряване
- Забавление



Преди да влезем в една връзка,
ние съдим за човека...

Трябва да бъдем внимателни, когато приемаме
други хора. Случва се и да грешим, докато ги
преценяваме.



Ефектът на ореола



Преди да влезем във взаимоотношения,
ние съдим за ...

Грешки на преценката
от пръв поглед



- фактът, че първата информация, която получаваме за дадено лице, има решаващо влияние върху формирането на нашето мнение
- често информацията, която следва, има малък или никакъв ефект върху нашето мнение.

Преди да влезем в една връзка,
ние съдим за човека...

Грешки на преценката от пръв поглед

Последствия:

- Често се случва да не даваме дори шанс на някои хора на базата на ефекта от първата грешка
- Цялата следваща информация се наблюдава през призмата на първото впечатление: ако последващата информация отговаря на първото впечатление, ние ги приемаме, ако не са, ние ги отхвърляме
- Ние намаляваме шансовете си да опознаем потенциално интересни хора

Какво можем да направим?

- Когато правите преценка за дадено лице, помислете дали сте взели под внимание цялата информация, която знаете за нея, или все още имате работа с първите две или три впечатления, които сте научили

Преди да влезем в една връзка,
ние съдим за човека...

Грешки на преценката от пръв поглед



- Тенденцията да се приписва на поведението на хората стабилни характеристики, като същевременно се забравя влиянието на контекста и ситуацията
- Какво може да се направи?
- Винаги отчитайте въздействието на ситуацията

Когато вече имаме отношения...

Принципи на комуникацията

- **Комуникацията е неизбежна!**
(В междуличностна ситуация не е възможно да НЕ да общуваме!)
- **Комуникацията е необратима!**
(Изпратеното съобщение не може да бъде оттеглено!)
- **Комуникацията е незаменима!**
(Невъзможно е да се повтори точно същата ситуация)
- **Комуникацията включва вербален и невербален компонент.**
(дори когато не говорим, ние комуникираме, 7% от съобщенията се предават чрез глас, 38% от съобщенията се предават с различни гласови функции, 55% от съобщенията се съдържат в придружаващи движения на тялото, изражението на лицето)

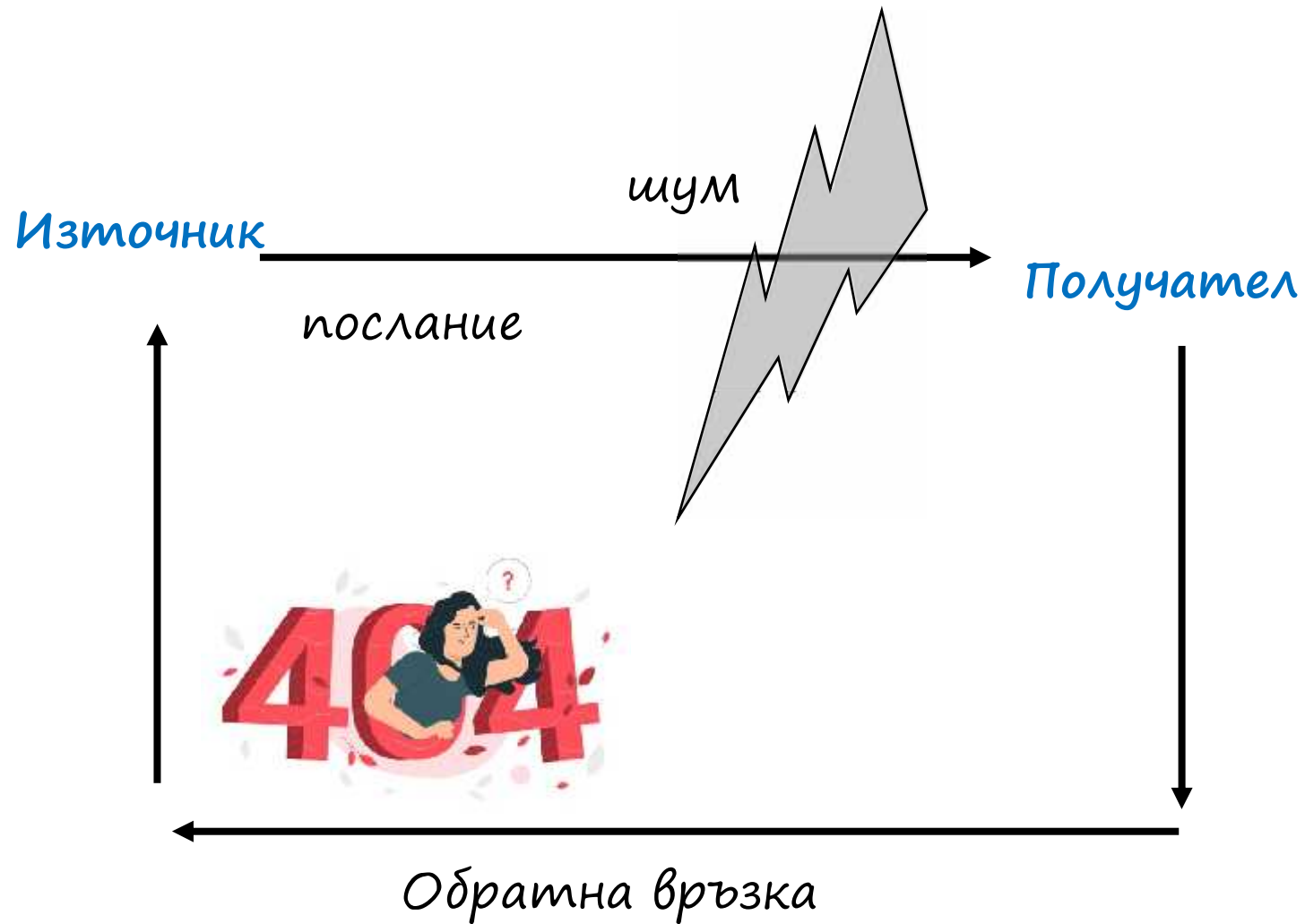
Когато вече имаме отношения...

Междупличностна комуникация/ комуникация между двама човека

- взаимодействваме с другите
- научаваме за тях,
за себе си и за външния свят
- ние се разкриваме пред другите
- установяваме, поддържаме, прекъсваме
(и понякога подобряваме) нашите взаимоотношения
- Разговорът е в основата на междупличностната комуникация и се състои от две умения: говорене и слушане.



Когато вече имаме отношения...



Когато вече имаме отношения...

Междоличностна комуникация/ комуникация между двама човека

Докато повечето хора нямат проблеми с говоренето, много от тях не знаят как да слушат.

- На съдържателно ниво, около 75 % от информацията, която се подава, се игнорира, разбрана е грешно или веднага се забравя.
- Нашата способност да чуем какво хората наистина искат да кажат е дори по-ниска.

Умения за „активно слушане“

- насочване на вниманието към това, което човекът казва и усеща и връщане с нашите собствени думи как разбираме посланието на говорещия (думи и чувства).

Когато вече имаме отношения...

Принципите на активното слушане са:

- **Слушай повече, говори по-малко**, за да разберете какво иска да каже човек, не иска да каже или има нужда от помощ, за да каже.
- **Поддържайте зрителен контакт**, за да знае другият човек, че вие сте заинтересован/а, не сте дистанциран и не криете нищо.
- **Перифразирайте** да перифразираме е, когато получателят на съобщението накратко повтаря това, което човекът каза в думите си. Например, «Ако те разбирам добре, казваш, че ...?» или «Това означава ли, че?». По този начин вие сами проверявате дали наистина сте разбрали какво ви е казал човека.
- **Задавайте въпроси** за да си изясните нещата, за да сте сигурни, че сте разбрали добре и да покажете на човека, че го слушате.

Когато вече имаме отношения...

Принципите на активното слушане са:

- **Въздържайте се от прекъсване** на човека и не позволявайте на други хора и неща да ви разсейват
- **Бъдете търпеливи** с хората, които имат трудности да се изразяват и се опитайте да са им помогнете да се изразят като използвате не-вербални знаци (клатене на глава, усмивка и т.н.)
- **Научете се да сте тихи** – silence is very unpleasant for most people, so they often rush to say something just to interrupt the silence
- **Внимавайте за скрити послания** – например, човек може да казва „Аз съм ок“, а да изглежда много тъжен и разстроен. Забелязвайте тези разлики.

*„По-добре е да си тих и да те смятат за глупак,
отколкото да говориш и да елиминираш
всяко подозрение, че си такъв.“*

Ейбрахам Линкълн

Когато вече имаме отношения...

Шумове/проблеми в комуникацията

- Физически
- Физиологични
- Психологични



нетърпение

страх

тъга

етикетиране

предразсъдъци

очаквания

критикуване

омраза

ценности

Предишен опит

Сценична треска

Предоставяне
на решение

стереотипи

Когато вече имаме отношения...

Комunikационният шум и проблемите често са съпроводени с гняв.



Малко факти за гнева

- Ние произвеждаме гняв.
- Гневът няма да ни помогне да решим проблема (за който вероятно сме ядосани).
- Ако ситуацията не бъде разрешена, най-добре е да забравите за гнева.
- Ако викаме на друг човек и го накажем, няма да промени нищо,
- Често сме ядосани заради неизпълнени очаквания.

Когато вече имаме отношения...

Какви да правим, когато сме ядосани/гневни?

- Изчакай!
- Бори се с гнева
- Промени гледната си точка

Как да реагираме, когато някой друг е гневен?

- Извикайте дълготрайни добри отношения и изразете положителни емоции
- Предложете обсъждане на проблема и възможни решения
- Приемете недоволството на другото лице и осигурете подкрепа

Да бъдеш по-добър с хората, за които те е грижа, изисква:



- откритата комуникация, казвайки това, което искате
 - отказ от критики
 - договаряне
 - компромиси
 - действайки по начин, който не застрашава нуждите на другите
 - приемайте различията на другите
 - отношение
 - хвалеше
 - оказване на подкрепа
 - насърчаване
 - Да забелязваш и възхваляваш положително в човека
-
- отговорно поведение (отговорното поведение е поведението, което отговаря на вашите нужди, без да застрашава нуждите на други хора).

Асертивно поведение
или как да
защитаваши
позицията си



Всеки човек има своя
уникално лично поле –
както **физично**, така и
психологично.

Уважението на личното
пространство на някого
означава уважение към
нечия физическа
територия и
собственост, но също
така **да позволиш на
човек да бъде това,
което е той или тя.**

Здравите междуличностни
отношения са тези, при които
един човек не се намесва в
физическото, емоционалното и
ценностно пространство на друг
човек.

Но е неизбежно други хора понякога да
нарушават нашето лично пространство,
освен ако не се защитим.

Нужди на
другите

Пасивно/покорно
поведение



Асертивно
поведение

Нашите нужди

Агресивно
поведение



- **Асертивността** е един от начините, по който човек може да защити своето лично пространство и да повлияе на други хора по недеструктивен начин.
- Асертивното обръщане към другите е предпоставка за нашите права, като в същото време не се подкопават правата на другите.

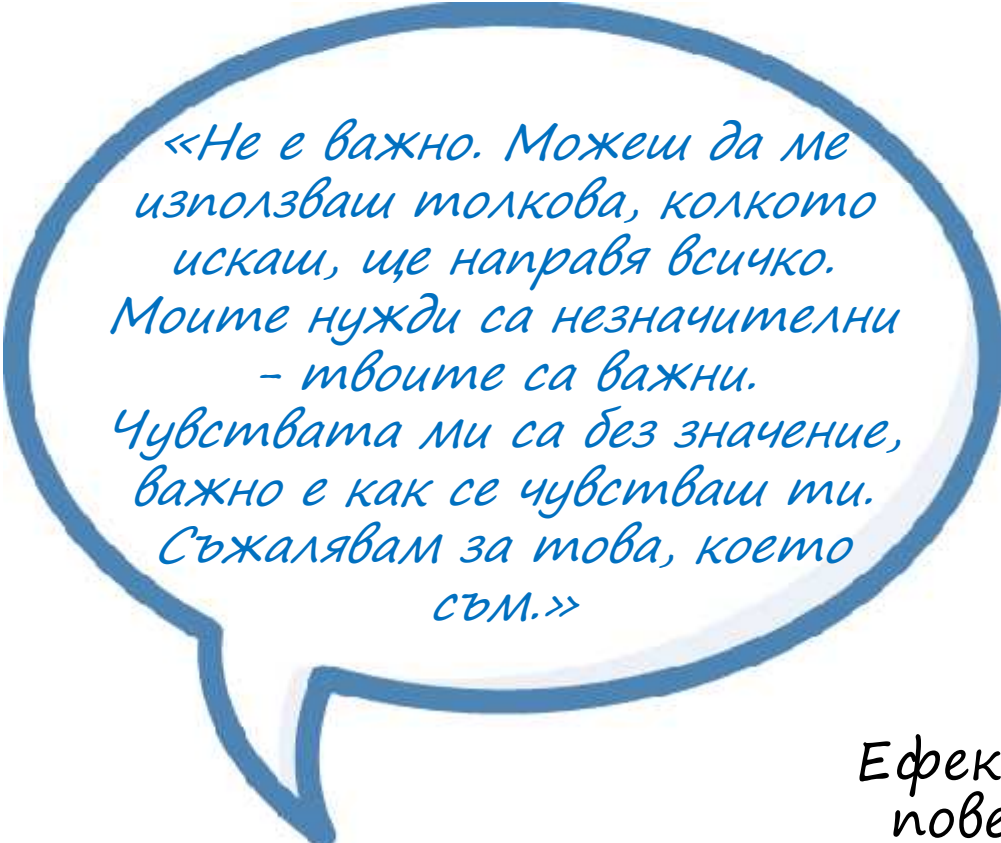
Човек, който реагира **пасивно**:

- показва недостатъчно уважение към собствените си нужди и права, които има.
- те не изразяват своите искрени чувства, нужди, ценности и проблеми.
- позволяват на другите да наранят личното им пространство, да се отрекат от техните права и да игнорират техните нужди.
- рядко говорят за техните желания, въпреки че в голям брой ситуации това е единственото нещо, което трябва да бъде удов.



Други пасивни хора изразяват нуждите си, но правят това с толкова много извинения и толкова плахо, че никой не ги възприема сериозно.

Пасивният човек изпраща съобщение:



«Не е важно. Можеш да ме използваш толкова, колкото искаш, ще направя всичко. Моите нужди са незначителни – твоите са важни. Чувствата ми са без значение, важно е как се чувстваш ти. Съжалявам за това, което съм.»

Ефекти на пасивното поведение

Пасивното поведение е изключително често срещано в нашето общество.

- Повече от 80% от хората няма да отстоят себе си или да направят избор да защитят правата си или да реализират своите нужди.

В едно проучване се наблюдават ученици, които учат, докато един човек ги притеснява, като е пуснал твърде силна музика:

- 80% ученици не са направили нищо и са го толерирали
- 15% помолили човека да спре музиката, но след като това не се е случило, те не са помолили отново
- само 5% от учениците са помолили два пъти и са успели – музиката е била спряна!



Като контраст на пасивен човек, **агресивният човек** изразява своите чувства, нужди и идеи за сметка на друг човек.

- говори силно и може да бъде обиден, груб или саркастичен .
- че нейната/неговата дума винаги е последна. да надвие другите хора.



Нейната/неговата отправна точка е следната:

«Това е, което искам, това, което искате вие е по-маловажно – или въобще няма значение.»

Последици от агресивно поведение

Асертивната личност използва комуникационни методи, които му позволяват да поддържа самочувствие, да удовлетворява своите нужди, да реализира своите права и да защитава личното си пространство, като едновременно с това не използва и не доминира на други хора.

Асертивното поведение потвърждава нашата собствена стойност и достойнство, като в същото време зачита ценностите и достойнството на другите.

Асертивната комуникация означава ангажираност към вашите права по ясен, директен и удобен начин.

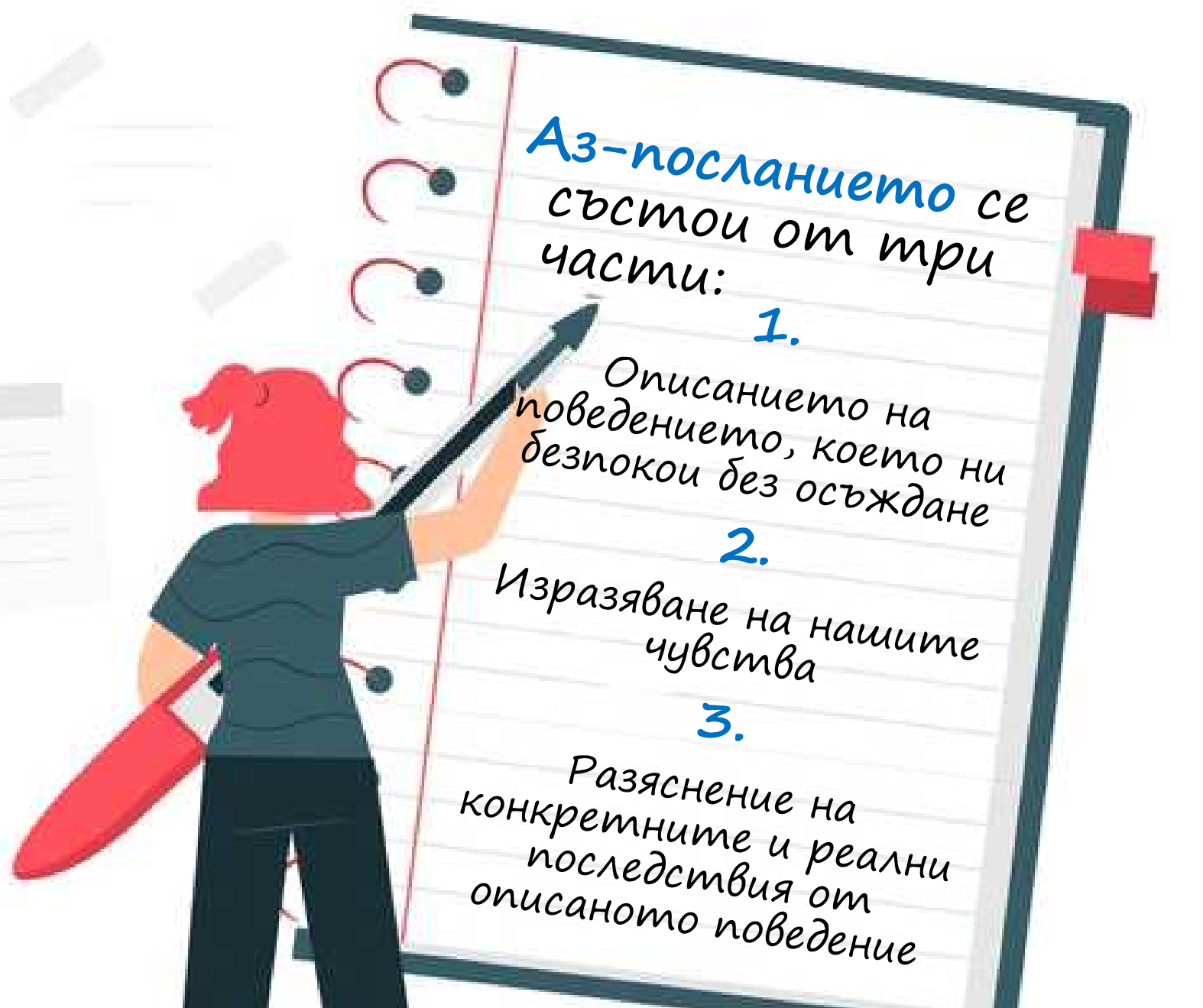
Как да комуникираме асертивно?

Другите хора ще ни разберат (и най-вероятно ще сме взаимно доволни) ако изразяваме себе си под формата на “Аз-послание”.



Как да комуникираме асертивно?

Аз-послание	Ти-послание
Ударението е върху чувствата на говорещия.	Ударението е върху грешките на говорещия.
Получаващият посланието гледа на тях като на призив за съвместно решение на проблемите.	Получаващият посланието гледа на тях като на атака към личността им.
Изразяват желание за сътрудничество.	Те възбуждат защита и резистентност в получаващия посланието.



Аз-посланието се
състои от три
части:

1.

Описанието на
поведението, което ни
безпокои без осъждане

2.

Изявяване на нашите
чувства

3.

Разяснение на
конкретните и реални
последствия от
описаното поведение

Поведение +	Когато не дойде в уговореното време ...
Емоции +	...се почувствах много нервен...
Последствия	...защото си загубих времето.



Човек с асертивен стил на комуникация:

- знае как да слуша активно !!!
- уважава другите и очаква същото
- говори ясно, директно и конкретно
- Споделя своите очаквания и емоции
- положително изразява критики
- знае как да оценява другите
- поема отговорност за действия и думи
- е готов да се извини, когато греши
- знае как да контролира (отрицателни чувства)
- знае как да каже НЕ

