

АНЕЛИЯ РАНГЕЛОВА

ОБЩУВАНЕТО ПРИ ДЕЦАТА

РЪКОВОДСТВО ЗА СЕМИНАРНИ ЗАНЯТИЯ
НА СТУДЕНТИ ОТ СПЕЦИАЛНОСТ
ПУП И НУП

П Ъ Р В А Ч А С Т

МЕДИАТЕХ - Плевен
2016

ОБЩУВАНЕТО ПРИ ДЕЦАТА

***РЪКОВОДСТВО ЗА СЕМИНАРНИ ЗАНЯТИЯ НА СТУДЕНТИ
ОТ СПЕЦИАЛНОСТ ПУП И НУП - първа част***

© **Анелия Рангелова** - автор, 2016

© **Проф. д-р Красимира Йонкова** - научна редакция

© **Доц. д-р Георги Маджаров** - научна редакция

© **Елисавета Михова** - езикова редакция

© **Красимир Рангелов** - художник корица

© МЕДИАТЕХ - Плевен, *издателство*, 2016

ISBN **978-619-207-114-1**

Всички права запазени!

АНЕЛИЯ РАНГЕЛОВА

ОБЩУВАНЕТО ПРИ ДЕЦАТА

РЪКОВОДСТВО ЗА СЕМИНАРНИ ЗАНЯТИЯ
НА СТУДЕНТИ ОТ СПЕЦИАЛНОСТ
ПУП И НУП

П Ъ Р В А Ч А С Т

МЕДИАТЕХ - Плевен
2016

Съдържание

ПРЕДГОВОР.....	5
ЧАСТ ПЪРВА	
ПЪРВА ГЛАВА - ПСИХОЛОГИЯ НА ОБЩУВАНЕТО.....	14
ВТОРА ГЛАВА - ОБЩУВАНЕ И СОЦИАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ.....	28
ТРЕТА ГЛАВА - ПЕДАГОГИЧЕСКО ОБЩУВАНЕ.....	34
ЧЕТВЪРТА ГЛАВА-ОБЩУВАНЕТО В ПРЕДУЧИЛИЩНА И НАЧАЛНА УЧИЛИЩНА ВЪЗРАСТ.....	37
ЧАСТ ВТОРА	
ПРАКТИЧЕСКИ МОДЕЛ ЗА РАЗВИВАНЕ НА КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ. ИЗХОД В ПРАКТИКАТА.....	40
ТЕМА 1: ОБЩУВАНЕТО – СТИЛ, ЗОНИ НА ОБЩУВАНЕ.....	40
ТЕМА 2: КАК ГОВОРИ ТЯЛОТО?.....	49
ТЕМА 3: КАК СЛУШАМЕ?.....	53
ТЕМА 4: КОЕ НИ ПРЕЧИ В ОБЩУВАНЕТО? КАК ЗАДАВАМЕ ВЪПРОСИ?.....	63
ТЕМА 5: ДОВЕРИЕ, ПРИЯТЕЛСТВО.....	69
ТЕМА 6: ЕМОЦИИ, ЧУВСТВА.....	72
ТЕМА 7: ЕМПАТИЯ.....	80
ТЕМА 8: КОНФЛИКТЪТ И НЕГОВОТО ПРЕТЪЛКУВАНЕ.....	83
ТЕМА 9: КАК ДА РЕАГИРАМ, КОГАТО СЪМ ЯДОСАН?.....	95
ЧАСТ ТРЕТА - ПРИЛОЖЕНИЯ.....	97
ЛИТЕРАТУРА.....	142

ПРЕДГОВОР

***„Най-голямата пречка да научиш нещо ново
е убеждението, че вече го знаеш“***

Дзен философия

Приемам за неоспоримо вярно твърдението, че през следващите 20 години ще живеем в обществото, което създаваме днес. И по тази причина, изключително важно и винаги актуално е да си зададем въпроса: Какво правим в момента и какво ще направим в близко бъдеще, за да бъде то едно здравословно и социално интелигентно място за живот? В състояние ли сме да участваме активно и достатъчно ефективно в динамичния, сложен и противоречив процес на възпитание на социално интелигентни деца днес, за да могат утре самите те да съграждат и развиват общество на възможности и просперитет?

„Живеем в странни времена и аз смятам, че трябва да се огледаме наоколо, за да видим какво става и да решим – всеки поотделно и всички заедно – дали това е, което искаме“.

Карл Албрехт

Да, чувам отговора. И моят е същия – не е това, което искаме.

Това е първата, но много важна стъпка. Да признаем, че има проблем. Така е в психотерапията. А обществото ни днес прилича на един силно стресиран, средно депресиран и леко дезориентиран организъм, който се нуждае от работещ модел за справяне със социалната, емоционална и екзистенциална криза, в която се намира. Като и мисъл не ми минава да оспорвам или да отричам изключителната роля на съвременните технически средства за комуникация и информация, убедено твърдя, че всички сме отчитали, по различни поводи, как те нанасят тежки щети върху уменията на децата да общуват ефективно на живо. Тези дефицити от детска възраст често се развиват в, понякога тежки, личностни психо-емоционални кризи в зряла възраст. Това в голяма степен влияе негативно на

качеството на живот на човека, на неговото стимулиращо себереализацията свързване с хората.

Втората стъпка – какво можем да направим, за да решим проблема?

Много психолози и социолози вярват, че проблемите на съвременните деца са свързани с комплексните промени, настъпили през последните 40 години - повишаващият се процент на деца от разделени семейства или липсващи такива, отрицателното влияние на телевизията и медиите, липсата на уважение към училището като източник на знания и все по-малкото време, което родителите отделят на децата си. Приемаме, че промените в обществото са неизбежни. Тогава възниква въпросът: Какво можем да направим, за да възпитаваме щастливи, здрави и продуктивни деца?

Отговорът е в самия въпрос. Това, което наистина можем да направим е да възпитаваме децата в щастливост, отговорност, увереност в собствените възможности, здраве и продуктивност. А най-важното е, че има начин. И то не един. Предмет на настоящото ръководство е един от базисните – да учим децата да общуват. Не казвам „научим“, защото общуването е дейност, която започва от мига на раждането и продължава до края на живота. Тя не се научава, а е непрекъснат процес на учене и усъвършенстване на уменията да се свързваме със света около нас. На пръв поглед изглежда парадоксално това, че говорим за учене на нещо, което изглежда толкова естествено и спонтанно усвоявано, че е нелогично да настояваме за потребност от специални обучителни процедури. При по-внимателно взиране ще открием, че общуването е най-сложната човешка активност, от качеството на която зависят нивата на успех в останалите три вида дейност – игра, учене и труд.

Това ръководство оправдава съществуването си с необходимостта от сравнително цялостно проследяване на общуването като сложна за усвояване и обучаване дейност, вземайки пред вид факта, че студентите, бъдещи педагози, влизат и в двете роли – на обучавани и обучавачи. Идеята ми е свързана с неоспоримия факт,

че добрият „учител по общуване“ притежава онези комуникативни умения, които ще изгражда и развива у своите ученици. Смятам, че курсът Общуването при децата е една добра възможност, която не бива да бъде пропусната, при липсваща друга такава, да положим достатъчно усилия и да усъвършенстваме практически комуникативните умения на студентите и то в онази им част, която се съдържа в понятието „педагогическо майсторство“. Педагогическото майсторство на учителя се крие в синтеза от професионални знания, умения, педагогически способности и качества на личността.

Учителят принадлежи към интелектуалния елит на обществото и съдейства за неговото изграждане. Знанието, което той предава е престижно и важно само за определен кръг от хора, което по-късно се превръща в обществена необходимост. Именно ролята на учителя се възприема като почетна и високоотговорна. Учениците са свикнали да възприемат учителя си като източник на знания. Това предполага, че той е човек с висока култура, с широка ерудиция. В съвременните изисквания учителят трябва да умее да се ориентира в растящия поток от информация, да подбере основното и в подходяща форма да го поднесе на своите ученици. Специфичната роля на учителя като професионалист е да владее уменията, с които може да събуди, да стимулира, да научи децата как да се учат, да изгражда у всеки култура на умствения труд, да ги запознава с рационални методи и похвати при ученето, да формира у тях начини за постоянно търсене на истината. Разковничето на ролята на учителя като преподавател е: мотивацията в ученето и как да бъде постигната. Неотделима от преподавателската работа е и възпитателната роля на учителя. Едновременно обучава, но и формира личността. Това е мисия, която още от древни времена му е възложена от обществото. За да са по-близо до поставената от обществото задача, те трябва да са добре подготвени теоретично, относно особеностите на психичното развитие на детето - кои са основните етапи, през които преминава развитието, какво може да се мисли за едно дете на определена възраст - кои са задачите в психологически план, които то

е усвоило и които му предстоят. Това ще им даде пространство да мислят какво вълнува този малък човек, какво го тревожи, каква е причината за конкретни поведенчески прояви. Ще им помогне да разберат механизмите, по които детето трансформира в своя вътрешен свят отношенията със значимите за него възрастни и събитията, които идват от реалността. Ще ги научи как: да са по-изпълнени със съпричастност и да са ефективни с децата, да осъзнават своите чувства и да разбират по-добре чувствата на децата, да налагат дисциплина, без да унижават, да критикуват, без да подценяват, да хвалят, без да правят оценки, да изразяват гнева си, без да нараняват, да приемат, а не да оспорват детските чувства, възприятия, възгледи, да откликват така, че децата да се научат да се доверяват на вътрешната си реалност и да развият самоувереност.

Всички тези задачи и отговорности на учителя в предучилищна и начална училищна степен са разписани в Закон за предучилищното и училищното образование (2016г.), където е отделено специално място на социализацията на децата. Тя не може да се реализира успешно без овладяването на базисни комуникативни умения, които са предмет на настоящото ръководство за семинарни упражнения на студентите.

Ето някои акценти от закона:

**ЗАКОН за предучилищното и училищното образование
Обн., ДВ, бр. 79 от 13. 10. 2015 г., в сила от 1. 08. 2016 г.**

Раздел II. Принципи в системата на предучилищното и училищното образование

Чл. 3. (1) Образованието като процес включва обучение, възпитание и **социализация**.

(2) Образованието е национален приоритет и се реализира в съответствие със следните принципи:

2. ориентираност към интереса и към мотивацията на детето и на ученика, към възрастовите и социалните промени в живота му, както и към способността му да прилага усвоените компетентности на практика;

6. хуманизъм и толерантност

Раздел III. Цели на предучилищното и училищното образование

Чл. 5. (1) Основните цели на предучилищното и училищното образование са:

1. интелектуално, емоционално, социално, духовно-нравствено и физическо развитие и подкрепа на всяко дете и на всеки ученик в съответствие с възрастта, потребностите, способностите и интересите му;

3. придобиване на компетентности, необходими за успешна личностна и професионална реализация и активен граждански живот в съвременните общности;

7. придобиване на компетентности за разбиране и прилагане на принципите на демокрацията и правовата държава, на човешките права и свободи, на активното и отговорното гражданско участие;

Чл. 55. Предучилищното образование полага основите за учене през целия живот, като осигурява физическото, познавателното, езиковото, **духовно-нравственото, социалното, емоционалното** и творческото развитие на децата, отчитайки значението на играта в процеса на педагогическото взаимодействие.

Чл. 69. (1) Предучилищното образование създава условия за придобиване на съвкупност от компетентности – **знания, умения и отношения**, необходими за успешното преминаване на детето към училищното образование.

НАРЕДБА № 5 от 03. 06. 2016 г. за предучилищното образование Обн. - ДВ, бр. 46 от 17. 06. 2016 г. , в сила от 01. 08. 2016 г. Издадена от министъра на образованието и науката

Чл. 5. (1) Предучилищното образование осигурява възпитание, **социализиране**, обучение и отглеждане на децата до постъпването им в I клас.

Чл. 21. (1) Педагогическото взаимодействие е процес, насочен към постигането на определен очакван резултат, свързан с цялостното развитие на детето, в който основни участници са учителят и

детето.

Чл. 27. Предучилищното образование полага основите за учене през целия живот, като осигурява физическото, познавателното, езиковото, духовно-нравственото, социалното, емоционалното и творческото развитие на децата, вземайки предвид значението на играта в процеса на педагогическото взаимодействие.

Чл. 28. (1) Предучилищното образование създава условия за: 1. цялостно развитие на детската личност; 2. придобиване на съвкупност от компетентности - знания, умения и отношения, необходими за успешното преминаване на детето към училищното образование.

Приложение № 3 към чл. 28, ал. 2, т. 3 ОБРАЗОВАТЕЛНО НАПРАВЛЕНИЕ „ОКОЛЕН СВЯТ“ I.

Общи цели на образователното направление. Близката за детето среда е естествената основа за схващане на най-значимите норми на поведение, дейност и живот в света, които демонстрират природо-социалното единство. Чрез образователното направление се реализира **педагогическо взаимодействие, насочено към социализиращите процеси - изграждане на адекватна представа за окръжаващата близка социална среда, придобиване на култура на поведение, социални умения за общуване** и самостоятелна детска игрова дейност като предпоставки за готовността за училище. В тази възраст детето избира какво ще разгледа и ясно показва какво все още не привлича вниманието му. Затова и „картината за света“ на всяко дете е несъвършена и непълна - тя е резултат от учудване, но същевременно и от систематизиране на опита чрез педагогическите ситуации, чрез които опознава ярки и емоционално привлекателни обекти и предмети.

Приоритет на направлението са социалните умения, които да се трансформират под влияние на когнитивните умения при

опознаването на света. Цялостният характер на преживяванията се изменя под въздействието на специфичното придобиване на социален опит в педагогическите ситуации и в самостоятелната игрова дейност. Дейностите по образователно направление са подчинени на целта за осигуряване на щастливо детство на всяко дете, както и за изграждане на мотивация и увереност в собствените му възможности. . . Целите на направлението са свързани с разнообразни начини за успешно свързване с другите. Партнирането на учителя е изградено върху емоционалните отношения с децата, предполагащо позитивното настроение и искрената радост от съвместната дейност. Обемът на съдържанието по образователното направление включва конкретни представи и умения за околния свят, систематизирани в четири образователни ядра:

Самоутвърждаване и общуване с околните,

Социална и здравословна среда,

Светът на природата и неговото опазване и

Културни и национални ценности.

II. Очаквани резултати.

Самоутвърждаване и общуване с околните Разпознава образа си и назовава пола си . . Изразява привързаност към деца и възрастни в семейството и в близкото си обкръжение **Партнира** на учителя и си **сътрудничи** с връстници Описва себе си, като назовава името си и посочва близките си приятели, както и предпочитанията си към облекло и играчки Описва собствените си преживявания и постъпките си Спазва **правила за общуване** по двойки и в малки групи от връстници Взаимодейства с възрастни и връстници, като отчита настроението им и свързва това настроение с причини, които го пораждат . . Посочва съиграчи, като се съобразява с темата/замисъла Изразява **взаимопомощ** в игри по двойки и в малки групи. Сравнява действията си с тези на другите и **активно**

взаимодействия с възрастни и връстници Разбира разликата между ролеви и реални взаимоотношения . . . Има конкретни представи за проява на **доверие и толерантност** към другия. . . Създава **приятелства**. . . Демонстрира все по-голяма **независимост и увереност** Посочва това, което харесва или не харесва Изразява причини за това, което харесва и не харесва **Осъзнава различните чувства** Изразява собствените си мисли ясно и конкретно, взема предвид идеите на другите...**Избягва конфликтите** и при необходимост ги **разрешава**.

III. Насоки за учителя.

В образователното направление се систематизират цели, образователно съдържание и очаквани постижения, конкретизирани чрез образователните ядра. . Учителят осигурява в ситуацията връзка между образователни ядра, което съответства на систематизирането на детския опит при ориентирането в околния свят. Формулировката на теми трябва да е обща и условна, да произтича от нагласата и светоусещането на детето като субект и център във взаимодействието, да провокира отношение в съответствие с очакваните резултати в направлението. Това го поставя в основата на интегрирането с другите направления не като интегративни връзки, а като познавателна основа за „картината на света“. Педагогът трябва да отделя много повече време и средства в това отношение, отколкото за реализиране на дадената тема - може да пробуди асоциации за лични случки, за вникване в **преживяването на детето**, което ги споделя. Ценно е да се възпитава у другите деца необходимостта от **лично отношение към преживяното**. Така **доверието и толерантността** към другия подготвят сигурността в близката социална общност. Реализират се уменията на детето да се вглежда, да се концентрира, **да избира** основания за дискусия, да прави опити за предположения, които водят до **умението му да съгласува гледната си точка с другите**.

Следствие от ангажиментите на учителя, разписани в закона, са и конкретните очаквания от неговата дейност. Учителят изгражда у

децата и учениците:

- комуникативни умения
- умения за самостоятелна работа
- умения за самостоятелно учене през целия живот
- умения за работа в екип и група
- умения за решаване на проблеми

Настоящото ръководство има за цел да подкрепи, с помощта на щадяща като обем теория и чрез структуриран модел за практически развиване на комуникативни умения, усилията на бъдещите педагози да усъвършенстват личностната си и професионална компетентност и увереност, които са част от професионално значимите качества на успешния учител. Моделът, който е развит в два плана, за студентите и за децата, съдържа девет теми и включва задачи за самостоятелна подготовка на студентите, различни игрови активности за тях и подходящи такива за децата.

Без претенция за изчерпателност, ръководството, от една страна, помага на студентите да развият своите лични комуникативни компетентности и, от друга, предоставя възможност да имат на разположение набор от дейности, с които да повлияят ефективно на формирация се „репертоар“ от социално значими поведенчески модели на децата от ПУВ и НУВ. И в двете посоки крайната цел е: принос към усъвършенстване на социалната интелигентност, към която днешният ден отправя все по-трудни за решаване предизвикателства.

Част от тренинговите игри са заимствани от практическо ръководство за формиране на социални умения у малките ученици, с автор доц. д-р Пепа Митева. (22)

В самото началото учителят ме попита: "Ти си студент и искаш да се учиш?" Аз казах: "Да." Отговорът му беше: "Ето ме, учи се!"

Прочетох го някъде. И ми хареса.

ЧАСТ ПЪРВА

ПЪРВА ГЛАВА ПСИХОЛОГИЯ НА ОБЩУВАНЕТО

Общителността не е умението да се общува!

„Общуването е умение, което можеш да научиш. То е като да караш колело или да пишеш на компютър. Можеш бързо да подобриш всяка една част от живота, стига да имаш желание да работиш над нея.“

Брайън Трейси

Общуване?

Съществува статистика, че само в англоезичната литература до 70-те години на 20-ти век са предложени повече от 100 определения на общуването. Обичайна практика е всеки, който започва да пише за общуването, правейки преглед на съществуващите определения, неизбежно да дава и свое. Няма да го правя. Ще се доверя на вече казаното и потвърдено в практиката. Ще се опитам да предложа синтез от вече споделени в научната психологическа литература тези „що е това общуване“, който да ни позволи да достигнем до понятен, работещ модел, с ясна структура и съдържание. Само така ще можем да продължим уверено към разкриване на спецификата и ролята, която има като един от най-важните фактори за психичното развитие на децата.

Ами да започваме.

Човек общува от мига на раждането си (а и в пренаталния период) и това продължава до края на живота му. Взаимодействието му с другите е условие за биологично оцеляване, личностно развитие и социално израстване. Човекът е биологично същество, най-висшата форма на живот на планетата. Той може да оцелее само благодарение на социалната си природа, в закономерното взаимодействие с хората и обществото, на което принадлежи, чрез социализиращата роля на общуването.

Разбирането същността на общуването включва и:

- Концепцията за множествената интелигентност на Хауард Гарднър, част от която е социалната интелигентност.
- Социалната интелигентност (Карл Албрехт) се приема като способността да се разбираш добре с другите и да ги привлечеш за сътрудничество, което не е нищо повече от способност за успешно общуване.
- В процеса на общуване доминиращият фактор не са характеристиките на личността, а характерът на взаимното действие между тях.
- Върху общуването влияят фактори от различни нива.
- Хората могат да бъдат обучавани целенасочено в ефективно общуване.

Интересни факти:

- ние чуваме половината от онова, което ни се говори(50%);
- вслушваме се в половината от чутото(25%);
- разбираме половината от онова, в което сме се вслушали (12,5%);
- вярваме на половината от това, което сме разбрали(6,25%);
- запомняме половината от тази най–последна половинка (3,125%).

Общуването се определя като общественонеобходима връзка между хората, в процеса на която възниква психически контакт, който се определя в обмяна на информация, взаимодействие, взаимно влияние, взаимопреживяване и взаимовъзприятие. Първостепенно условие за това е наличието на интелигентност и разум у човека. Ключова роля в този процес има т. нар. социална интелигентност. (по-разгърнато изложение в следващата част)

Общуването е сложно явление, което възниква едновременно с човешката дейност и има две функции: служи за интегриране на

индивида в човешкото общество и е средство за формирането и развитието му. Взаимодействието на човека със заобикалящия го свят се осъществява в системата от обективни отношения, които се установяват между хората в техния обществен живот. Тази форма на контакт между индивидите, наречена интеракция, се характеризира като обмен на действия, операции или поведенчески актове, в резултат на което се стига до промяна във външното поведение или вътрешната психическа дейност на човека. Разбира се, като съгласие между участниците в съвместното действие. В много случаи общуването като взаимодействие може да означава и противодействие, несъгласие, изразяващи се чрез конкуренцията и конфликта. И в двата случая общуването оказва своето формиращо въздействие върху човека.

Основните характеристики на междуличностното общуване могат да се представят в следните аспекти:

- всяко общуване е материално, защото се извършва между обекти
- всяко общуване е предметно, защото има свой предмет
- всяко общуване е социално, защото се извършва в социален контекст
- всяко общуване е исторически обусловено, защото се извършва в точно определен исторически момент
- всяко общуване е мотивирано, защото немотивирана дейност не съществува
- всяко общуване е свързано с поведението, с взаимодействието между отделните личности

Процесът на общуване може да бъде определен и като процес на социализация на индивида, в който той постепенно се превръща в личност.

Тук е мястото да въведем и понятието интеракция /от лат. inter + activus действен/ То се използва преди всичко в социалната психология и означава взаимодействие, взаимно влияние между хората или между групи, като взаимно стимулиране за действие.

Общуването протича като междуличностно взаимодействие, като съвкупност от връзки и взаимовлияния между хората в процеса на съвместната им дейност. Междуличностните взаимодействия представляват последователност от развиващи се във времето реакции спрямо действията, отнесени към тях. Поведението на участниците се променя взаимно - единият променя поведението на другия, който на свой ред реагира, което пък въздейства върху поведението на първия.

Интерактивното общуване се проявява в две форми: преднамерено и непреднамерено. Чрез някои фактори, човек оказва влияние върху общуващите с него, без да си го е поставил за цел. Обикновено това са невербални послания - маниери, стил, речеви особености, облекло и др. Встъпвайки в определена връзка, хората си поставят за цел да упражнят въздействие върху друг човек, да получат желаниа от тях отговор, изпълнение на задача, разбиране. Целите на общуването отразяват потребностите, които се удовлетворяват чрез съвместната дейност на хората.

В голяма част от научните психологически изследвания на общуването е прието то да се разделя на вербално и невербално. Критерият за това е начина на реализация на конкретната цел в комуникативния акт. Речта, а не езикът (той е по-широко понятие, което обхваща повече носители на информация) е активният сигнал, предизвикващ действие. Вътрешната страна, която го предхожда, се заключава в мотива за предизвикването му- субективната цел, заложена у човека. Желанието да променим поведението на другия или да предизвикаме търсената от нас реакция се изразява словесно-пластически. Това означава, че хората обикновено съчетават възможностите на двата комуникативни метода. Тяхното поведение е не само речево, а се извършва и на равнището на тялото-чрез мимика, жест, поза, интонация и други. Това прави действията им психо-физически и ги превръща в резултат от комплексно въздействие в процеса на общуване.

Типове общуване

Всяка комуникативна ситуация се реализира чрез проявлението на няколко основни типа общуване:

Информационният диалог представлява обмен на информация, при който участниците споделят конкретните факти, отговарящи на потребностите и възникналите в съответната ситуация тема и предмет на обсъждане. Чрез него се създава общо поле, през което протичат удовлетворяващи страните данни по интересуващи ги проблеми и въпроси. В емоционален план този тип общуване би могло да се определи като неутрално, защото не цели изразяването на чувства или лични мнения, а споделянето на обективно съществуваща информация от различни области и сфери на дейност.

Дискусионният диалог (дискусия) възниква при среща на различни гледни точки, когато се проявяват различия в интерпретацията на едни или други факти, събития и т. н. Негова особеност и средство в процеса на общуването е изтъкването на доводи, привиждането на доказателства и аргументи, ползване силата на убеждаването. В една дискусия винаги се откроява стремеж за налагане на позиция и гледна точка, основани не на някаква тяхна изначално зададена правилност, а на умението и способността на всеки от опонентите успешно да защити становището си. Личните качества при този тип комуникация са от особено значение.

Изповедният диалог е най-доверителното и емоционално ангажиращо общуване, което протича, когато човек се стреми да изрази и сподели своите дълбоки чувства и преживявания. Общуване, което е основано на взаимното приемане на индивидите, на споделянето от тях на общи ценности и значения. То е средство за саморазкриване на личността, израз на висша форма на доверие към слушателя. Изповедта е търсене на разбиране, провокиране на емпатия, съчувствие, на взаимност и емоционална опора. И не на последно място, този тип общуване недвусмислено доказва потребността на отделната личност от присъствието на другия

като коректив на собственото поведение, като средство да погледнеш себе си с отстранен, обективен, незамъглен от субективни емоции поглед - като в огледало, за да достигнеш самооценката, която е потребна за личностното ти развитие и промяна. Той очертава образа на човека като социално същество, надскачащо своята самодостатъчност.

Едно от условията за нормално и ефективно междуличностно взаимодействие е точно и ясно установената мрежа от социални роли в групата, а другото условие са социалните норми - одобрение, неодобрение, осъждане, поощрение. Участието едновременно на много хора в дейността означава, че всеки е длъжен да внесе своя дял в нея. Това позволява да се интерпретира взаимодействието като организация на съвместната дейност.

Форми на взаимодействие в процеса на общуване

В психологията видовете взаимодействия се разделят на два противоположни вида: **сътрудничество** (кооперация) и **конкуренция** (конфликт).

Сътрудничеството е взаимодействие, което съдейства за организиране на съвместната дейност за постигане на обща цел. Водеща негова характеристика е фактът, че създава положително отношение към съвместната дейност, сплотява груповите действия, засилва взаимопомощта, дава възможност за творческа изява. Комуникативните връзки са доброжелателни, свободни, непосредствени.

Ако процесът на общуване е изграденна базата на някои съвместни дейности, обмен на знания и идеи за тази дейност, неизбежно предполага разбирането, постигнато при прилагане на нови опити да се разработят по-нататъшни съвместни действия.

Конфликтът се определя като сблъсък на противоположни цели, интереси, принципи и гледни точки. Традиционно, той се разглежда като негативен тип взаимодействие. Проведени са различни

изследвания, които разкриват и позитивните страни на конфликта. Като характерна черта на социалните системи, той е неизбежен и неминуем, затова трябва да се разглежда като естествен елемент на човешкия живот. Конфликтът е една от формите на нормалното човешко взаимодействие, защото не винаги и не задължително предизвиква разрушения. Много често той реализира и градивни тенденции и резултати. Това е един от главните процеси за съществуване на цялото. Съвременните разбирания за конфликта предполагат, че той не винаги означава нещо лошо, а може да бъде стимул за промени, да се тълкува като провокация, която изисква и цели творческа реакция.

Дори и най-конфликтното взаимодействие може да се окаже полезно за участниците в него, защото сблъсъкът на противоречия „разрежда атмосферата“, освобождава психическото напрежение и позволява да се възстановят равновесието и хармонията между хората, да бъдат разкрити техните истински мотиви, желания и мисли. Това го представя като нормален механизъм за поддържане на взаимоотношенията.

Общуването е невъзможно без преодоляването на препятствия. То е невъзможно без наличието на противодействие. Благодарение на него, общуването се реализира като действие. Всяко съгласие, без съпротива, обезсмисля комуникативния акт.

Независимо от желанието или нежеланието си, човек се ражда като член на обществото. С времето и натрупания личен опит кръгът и броят на обществените групи, към които принадлежи той се разширява или свива, засилва или намалява значението си в неговия живот. Значение и влияние върху този процес оказва начина му на живот и лични предпочитания. Те са в негова полза като жизнена и ценностна основа, като обществена норма и регулатор на поведението му, но със силата на своя авторитет могат да бъдат и пречка за личностната му изява и самостоятелно развитие

Групата има универсален характер за човешкото съществуване. Тя може да му гарантира защита, оцеляване и развитие. Разбира се,

съществува и другата гледна точка- тази, при която тя влияе върху индивида и изменя личностните му качества в полза на своето утвърждаване.

Изправен пред дилемата да остане в изолация или да продължи да се отъждествява с групата, в ситуация на конфликт между колективните норми и индивидуалните си разбирания, човекът може да избере конформизма като поведенчески модел. За него се говори, когато е налице противоречие между мнението на групата и мнението на отделния човек, което се разрешава в полза на групата. При конформизма може да се говори за упражняване на нормативно социално влияние чрез натиска на другите и информационно социално влияние чрез социално сравнение. Той е подчиняване, отказване от лична гледна точка, което застрашава свободата на избор и свободата на изразяване на личността. Чрез тези механизми на психологически натиск групата открива пътя на укрепване на позициите си на обединение, което печели правото да формира и да задава посока на движение и развитие. Съществуват два модела на поведение - следване на груповите стандарти и стереотипи или избор на неконформно поведение. Всяка една от двете позиции носи риск за личността. В единия случай тя да изгуби способността да бъде изразител на своите собствени, уникални идеи, но да остане референтна, т. е. тъждествена с групата, и в другия- да престане да се преживява като член на общността, поради различието си с нея.

Цикъл на общуване

Общуването започва тогава, когато някой, който има какво да каже, изпраща послание до друг човек или други хора. Посланието се изпраща и се кодира с езикови или визуални символи. Получателят декодира посланието според своята лична интерпретация на тези символи. Начин да се оцени успеха на общуването е съпоставянето на отговора на получателя с първоначалната цел на този, който изпраща посланието.

Хората обработват информацията, която достига до тях, чрез

петте си сетива: зрение, слух, вкус, обоняние и осезание. Първите две са основните комуникационни области. Повечето хора използват и петте, но винаги при преработването на информацията има една приоритетна. Комуникацията би имала по-голяма ефективност, ако имаме информация кое е доминиращото сетиво на човека, с когото общуваме.

Общуваме чрез::

- 55% невербално поведение(жестове, мимики, пози)
- 38% глас, интонацията (паравербално)
- 7% слово и думи(вербално)

Изводи и следствия:

- Езикът е вторична проява на човешкия опит.
- Поведението предоставя най-добрата информация.
- Въпреки своята цивилизованост,ние продължаваме да се доверяваме най-много на“примитивните” форми на общуване

Хоратапомнят:

- 20% от това, коеточуват
- 30% от това, което виждат
- 60% от това, което чуват и виждат
- 70% от това, което самите те говорят
- 90% от това, което умеят да правят, да чувстват и да се разбират помежду си

***Когато слушам, забравям.
Когато виждам, помня.
Когато действам, разбирам.
(Конфуций)***

Типове общуване, в зависимост от ситуацията и ролите

На практика общуването е толкова различно, колкото различни са и хората. Въпреки това, в зависимост от ситуацията или ролите, които те изпълняват, могат да се опишат следните типове общуване:

➤ **Неформално общуване** – то е обособено от личностните взаимоотношения между хората – свободно време, приятелство, любов, и др. Присъщо на хората е да се стремят да установяват такива отношения, но за целта са необходими конкретни умения, наречени **комуникативни умения**;

➤ **Ролево общуване** – това е вид формално общуване определено от позицията която даден човек заема (учител – ученик, началник – подчинен);

➤ **Делово общуване** – това е форма на междуличностно общуване, което има за цел да се постигне взаимно приемлива договорка или да се сключи договор. В това общуване винаги има предварително поставена цел;

➤ **Еднопосочно общуване** – това е общуване, при което едната страна е водеща и тя поема отговорността за другата (родител – малко дете, учител-ученик, терапевт – пациент); общуване чрез средствата за масова комуникация.

Общуването се базира на взаимния интерес между хората, на техните симпатии и антипатии, на уменията които имат в междуличностните си отношения. При липсата на тези фактори не можем да се говори за ефективност на общуването. Много хора страдат от това, чувстват се самотни, изолирани, имат проблеми в адаптацията и не успяват да покажат това на което са способни. Важно е да се знае, че тези неща могат да бъдат научени.

Видове комуникация:

➤ **Пряка и опосредствана** комуникация – според наличието или отсъствието допълнителни странични технически средства

➤ **Контактна и дистантна** – според разстоянието между участниците

➤ **Монологична, диалогична и комбинирана** – според тактиката на общуване

➤ **Двупосочна и еднопосочна** – според възможността за обратна връзка

➤ **Зрителна, слухова, тактилна, вкусова, обонятелна** – според канала

➤ **Всекидневно битова, дидактична, религиозна, научна** – според типа дискурс

➤ **Масова и междуличностна** – според броя на участниците.

Значимостта и всеобхватността на комуникацията може да се илюстрира и с примери извън “живото”, лице в лице, общуване. Такъв е случаят с общуването чрез медиите. Те не случайно се наричат средства за масова комуникация (СМК). В общата теория на СМК изключителна популярност има формулата на Ласуел от 1992 г. за “петте К-та” или “петте W-та” (на англ. ез.)

Според Ласуел комуникативният процес включва 5 елемента:

➤ **КОЙ?** (предава съобщение) Комуникатор

➤ **КАКВО?** (се предава) Съобщение

➤ **КАК?** (се осъществява предаването) Канал

➤ **КЪМ КОГО?** (е насочено съобщението) Аудитория

➤ **КАКЪВ ЕФЕКТ?** Ефективност

Освен **директно** помежду си, **опосредствено чрез медиите**, хората можем да общуваме и опосредствено – **чрез различни технически средства** като телефони, компютри и др.

Общуването посредством технически средства е белег на съвременното модерно общество. Неимоверното ускорение в техническото развитие изпревари и най-смелите очаквания на хората. Общуването чрез технически средства, от една страна ни дава неограничена възможност да се обърнем буквално към всеки, с когото искаме да общуваме, но от друга, ограничава информацията - ние общуваме “без телата си”, комуникацията е само вербална – изговорена или написана реч, съпроводена с визуални символи. Затова когато говорим по телефон и не виждаме киманията с глава за “да”

или “не”, нито пък чуваме техните заместители с думи “да-кания” или междуметия “а-ха” или “м – м”, питаме дали партньора в разговора ни чува, или връзката е прекъснала. Всъщност пропускаме около 60% от информацията, която носи невербалното послание.

Функции на общуването:

1. Социални:

- Организация на съвместна дейност
- Управление на поведението и дейността
- Контрол

2. Психически:

- Обезпечавя психологически комфорт;
- Удовлетворява потребността от общуване;
- Самоутвърждаване на индивида.

Нива на общуване

- Манипулативно ниво. Единият от партньорите се опитва да предизвика някакво емоционално отношение у другия към себе си;
- Примитивно ниво. Единият от партньорите потиска другия. Единият е постоянно комуникатор, а другия реципиент.
- Висше ниво. Независимо от всички различия между тях, двамата партньори се чувстват равноправни и равнопоставени.

Фактори, които влияят върху ефективността от общуването

➤ Стереотип

Представата ни за другия често се идентифицира с предварителни нагласи, отразяващи неговото социално положение.

- **Физически облик и привлекателност**
Често физическите знаци (очила, брада и др.) се преувеличават и въз основа на това се градят междуличностните отношения.
- **Ореол**
Ако цялостното впечатление за човека е благоприятно, неговите положителни качества се надценяват, а на отрицателните се приписва случаен характер.
- **Взаимно влияние**
Често нашето мнение се повлиява от мнението на авторитетни личности, хора, които имат влияние над нас/имат нашето доверие.
- **Отражение**
Илюзия за логика във взаимодействието. Когато ние сме благосклонни към някого - нерядко очакваме подобно отношение и от другата страна към нас.
- **Пренасяне**
Илюзия за логика във взаимодействията. Ако изпитваме положително отношение към двама души, в повечето случаи очакваме психически комфорт между тях, макар че това едва ли отговаря в действителност на реалните факти.
- **Невербално общуване**
Ефектът произтича от наличието на дисонанс между това, което казваме и това, което излъчваме. Решаваща роля играят жестовете, мимиката, позата, погледа, физическото разстояние между хората в процеса на общуване.
- **Тълкуване**
Някои прояви при общуването се анализират като присъщи на самата личност, а всъщност те могат да произтичат от самата ситуация и обратно.
- **Ефектът „Криво огледало“**
Склонност на човек, когато оценява другите да акцентира върху онези черти, които самият той не притежава.

В обобщен вид междуличностните бариери в общуването, базирани на съставността и етапността на процеса на предаване на информацията, се съсредоточават върху

- ценностите
- възприятията
- нагласите
- стила на общуване – вербален и невербален
- лошото слушане
- липсата на обратна връзка

От гледна точка на приспособяването към средата, общуването представлява един от основните адаптационни механизми срещу стреса. Или казано с други думи, колкото по-добре общуваме, толкова по-малко стрес изпитваме.

ВТОРА ГЛАВА

ОБЩУВАНЕ И СОЦИАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ/СИ/

***Силата на характера не е в умението да пробиваш стени,
а в умението да намираш врати!***

„Концепцията за СИ като набор от основни житейски умения е нещо, чието време несъмнено е дошло.“ Думи на Карл Албрехт (1,12), изречени преди повече от 10 години. Тя представлява част от по-голяма система взаимосвързани качества, човешката интелигентност не е една единствена черта, а е система от отделни интелигентности или основни измерения на компетентност. Те могат да се обобщят по следния начин:

- Абстрактна интелигентност(символно мислене, КИ)
- Социална интелигентност (СИ)
- Практическа интелигентност (умение да се върши нещо)
- Емоционална интелигентност (самосъзнание, умение да се справяш с вътрешните си преживявания) (ЕИ)
- Естетическа интелигентност(чувство за форма и композиция, усет към литературата, изкуствата, музиката и други холистични възприятия)
- Кинестетична интелигентност (обща телесна компетентност - спорт, танци или... управление на реактивен изстребител)

„Тези шест основни типа интелигентност, подобно на стените на куб, се събират и образуват едно цяло.„Ренесансовият човек“, моделът за успех. . . сигурно е притежавал силна и добре споена комбинация от всички типове интелигентност.“(1,14)

Гарднър определя свои критерии за интелигентност и на основание на тях първоначално извежда 7 отделни типа интелигентност: 1) лингвистична, 2) логико-математическа, 3) пространствена, 4) музикална, 5) телесно-кинестетична и личностна в две разновидности - б) интраперсонална и 7) интерперсонална. По-късно допълва

с още 2 типа: 8) природна (натуралистична) и 9) екзистенциална (духовна).

МНОЖЕСТВЕНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ

Модел на Х. Гарднър

- **Математико-логическа** -
Учене, чрез решаване на проблеми и разсъждаване. Числа.
- **Междоличностна** -
Учене, чрез комуникация с хора и работа в екип.
- **Вербална / Езикова** -
Учене, чрез говорене, писане, четене, слушане.
- **Музикална** -
Учене, чрез песни, ритми, музикални инструменти и начини на изразяване.
- **Телесно/Кинестетично** -
Учене, чрез взаимодействие с околната среда и преживявания.
- **Натуралистична** -
Учене, чрез класификация, категории и йерархии.
Способност за разбиране на малки разлики.
- **Екзистенциална** -
Учене, чрез виждане на „голямата картина“. Свързване на реалния свят, разбиране и прилагане на нови знания.
- **Интровертност, вътреличностна** -
Учене, чрез чувства, ценности, отношение и разбиране на другите
- **Визуално пространствена** -
Учене, чрез организиране на идеи. Мислене в картини и образи.

Общественият интерес в посока възможности за развитие на модела на МИ е провокиран и от книгата на Даниъл Голман „Емоционалната интелигентност: защо тя може да е по-важна от

КИ". Последвалото масово възприемане на ЕИ легитимира понятието интелигентност като измерение на компетентност, което може да бъде изучавано, обмисляно, усвоявано и подобрявано от хората.

К. Албрехт определя СИ като комбинация от основен усет към хората и набор от свързани умения за успешно взаимодействие с тях. Или накратко – способността да се разбирате добре с другите и да ги привличате за сътрудничество. Крайните степени на СИ, много ниска и много висока, могат да се заменят с две метафори – „отровен“ или „подхранващ“. Отровното поведение е това, което кара другите да се чувстват неоценени, неспособни, уплашени, гневни, разочаровани или виновни. Подхранващото поведение предизвиква съвсем различни усещания – значими, способни, обичани, уважавани и ценени. Установено е, че хората с висока СИ, социално съзнателните и с подхранващо в основата си поведение, са привлекателни за другите. И обратно – хората с ниско ниво на СИ, токсичните, действат отблъскващо. Може да се приеме, че изразът „магнетична личност“ отчита точно това високо ниво на СИ.

Нямаме основателна причина да отлагаме въвеждането на СИ като приоритет в развитието в ранните степени на възпитанието и общественото образование. Нужно е децата и подрастващите да научат как се печелят приятелство и уважение, а студентите – на ефективно сътрудничество и взаимодействие. За студентите с педагогически специалности това трябва да стане част от цялостната им педагогическа, психологическа и методическа подготовка. СИ може да смекчава конфликтите, да изгражда сътрудничество, да измества фанатизма и крайното противопоставяне за сметка на взаимното разбиране в името на обща цел.

Терминът „емоционална интелигентност“ е използван за първи път през 1990 г. от Питър Саловей от Харвардския университет и Джон Майер от Университета в Ню Хемпшир, за да се опишат емоционалните качества, необходими за постигане на успех.

Те включват:

- съчувствие
- изразяване и разбиране на чувства
- контролиране на настроенията
- независимост
- приспособимост
- способност да бъде харесван
- способност да разрешава междуличностни проблеми
- настойчивост
- дружелюбност
- любезност
- уважение

Саловей и Майер най-напред определят емоционалната интелигентност като „подмножество от социална интелигентност, която включва способността да контролираш собствените си и на другите чувства и емоции, да правиш разлика между тях и да използваш тази информация, за да направляваш мислите и действията си“. Те се противопоставят на употребата на термина емоционален коефициент като синоним на емоционална интелигентност, като се страхуват, че той ще подведе хората да мислят, че има някакъв тест за точно измерване на ЕК или че той въобще може да се измерва. Въпреки че ЕК никога не би могъл да се измери, той все пак е една многозначителна концепция. Независимо от това, че не можем лесно да измерим повечето личностни и социални черти, като любезност, самоувереност или уважение към другите, можем да ги разпознаем в децата и да се съгласим с тяхното значение. Популярността и вниманието на медиите към книгата на Голман засвидетелства факта, че хората интуитивно разбират значението и важността на емоционалната интелигентност. Те разпознават ЕК като съкратен синоним за тази концепция по начина, по който разпознават, че КИ е синоним за познавателна интелигентност. Уменията на ЕК не са противоположни на КИ, или познавателните умения. Те взаимодействат динамично на нивото на

концепции и в реалния свят. Една личност може да доминира както с познавателните, така и със социалните и емоционалните умения. Емоционалните умения изискват повече време за научаване и включват известна практика, но веднъж усвоени, те стават втора природа. Например разбирането на мимиките (изражения на лицето, жестове и пози) е умение, което се усвоява лесно. След като проучванията показват, че 90% от емоционалното общуване е без думи, това умение може да усъвършенства способността на детето да разбира чувствата на другите и да реагира по подходящ начин.

Според последните статистически изследвания коефициентът на интелигентност на съвременните деца е нараснал с над 20 точки в сравнение с началото на века, когато е бил оценен за пръв път. В същото време социалните и емоционалните умения на подрастващите натежават надолу. Достатъчно е да се споменат психичните проблеми, нарастването на насилието и употребата на наркотици. Как можем да помогнем на децата да се справят с предизвикателствата на съвременния живот? Необходимо е да възпитаваме у тях социални и емоционални умения, които се смятат за революция в детската психология.

Д-р Лорънс Шапиро смята за важно да научим децата:

- Да се сприятеляват и поддържат приятелствата си
- Да работят по групи
- Да говорят и слушат ефективно
- Да се доказват
- Да се противопоставят на грубияни
- Да се учат на съпричастност към другите
- Да разрешават проблеми
- Да се смеят над себе си
- Да мотивират себе си в трудни моменти
- Да посрещат трудностите с увереност
- Да изпитват приятни чувства от интимните отношения
- Да използват компютъра, за да излявят емоционалните си умения

По природа малките деца са самоуверени, дори и пред лицето на непреодолимо препятствие и повтарящ се неуспех, демонстрират настойчивост, оптимизъм, собствена мотивация и дружелюбен ентузиазъм – т. е. част от т. нар. емоционална интелигентност (ЕИ). ЕИ или ЕК не се основават на това, колко умно е детето, а по-скоро на това, което някога наричахме личностни характеристики или просто „характер“. Сега от проучванията се установява, че тези социални и емоционални умения могат да бъдат по-решаващи за успехи в живота, отколкото интелектуалните способности. С други думи, високият ЕК може да се окаже по-важен за успеха в живота, отколкото КИ (коефициента на интелигентност), измерен чрез стандартизираните тестове за интелигентност.

ТРЕТА ГЛАВА
СЪЩНОСТ И ОСОБЕНОСТИ
НА ПЕДАГОГИЧЕСКОТО ОБЩУВАНЕ

Годината е 1954. На необятната строителна площадка всички работят трескаво – скоро там ще се появи приказният свят на Дисниленд. Самият Уолт Дисни често посещава строежа, за да проследи прогреса. Разходките му обаче винаги изглеждат странни: той прави няколко крачки, спира и се привежда до земята, после прави още няколко крачки, спира и кляка. И така непрекъснато. Веднъж, един от дизайнерите се престрашил и го попитал:

– Господин Дисни, болки в гърба ли имате?

– Не – отговорил усмихнато майсторът на анимацията. – Как иначе ще разбере как изглежда всичко от погледа на едно дете?

От всичко казано до тук става ясно, че общуването е многообразен процес, който протича през целия живот и неговият резултат е „нравствено-психично и културно съзряване“ (16) М. Аргайл и М. Хендерсън стигат и по-далече като твърдят, че липсата на общуване между хората може да има негативно влияние върху тяхното здраве и щастие, че „здравето и щастieto се влияят по-силно от социалните взаимоотношения на човека, отколкото от неговите доходи, социален статус и образование.“ (5) В същото време социалният статус, доходите и образованието са силно зависими от качеството на междуличностната комуникация. Тази сложна, непрекъснато протичаща човешка активност можем да заменим с един термин – социализация. Първоначално тя се осъществява в семейството, покъсно се добавя обучението и възпитанието в детската градина и училището. Безспорно вярно е твърдението, че най-важна роля за формирането на личността има общуването в периода на „първите седем“, в които се включва и цялостния възпитателен процес в предучилищна възраст.

Програмите за възпитателна работа в детската градина

определят като първа подцел на глобалната цел „усвояване от детето на умения за общуване“ и осъществяване на цялостната дейност посредством общуването. В програмата за възпитание на детето от две до седем годишна възраст като сновен принцип на педагогическо взаимодействие е определена необходимостта от осъществяване на междуличностно общуване (дете-деца-възрастни). Програмата определя това общуване като основано на партньорство, в което двете страни да бъдат негови субекти. Една от основните задачи в програмната система „Ръка за ръка“ също е определена като „възпитаване в комуникативно-експресивен план“.

Педагогическото общуване е вид социално общуване. Следователно притежава всички основни характеристики на феномена общуване. Същевременно се отличава и с някои специфични особености. Неговите параметри са свързани с характера и крайната цел на възпитателния процес. . С други думи, чрез педагогическото общуване трябва да се реализират педагогическите цели и задачи.

Много точно и пълно определение на педагогическото общуване дава В. А. Кан - Калик. Според него то е “система на органично социално - психологическо взаимодействие на педагога и възпитаниците, съдържанието на което включва обмяна на информация, оказване на възпитателно въздействие, организиране на взаимоотношенията с помощта на комуникативните средства.”(12,186) Ст. Жекова разглежда педагогическото общуване като “трайно интелектуално - емоционално взаимодействие между или вътре в педагогическите системи и подсистеми, което изявява както количество знания така и позиции, емоционално обогатяване и усъвършенстване, вгражда по своеобразен начин цялостната личност на общуващите. . . педагогическото общуване има като “ генерален регулатор ” крайната цел на учебно - възпитателния процес. . . педагогическото общуване е цялостно и непрекъснато, независимо от формата и начина му на реализация.”(16). Тя отбелязва като първо качество на педагога неговата общителност и комуникативни умения, като пояснява, че общителността се формира и реализира в процеса на

общуването.”(16,59).

Разглеждайки вижданията на различните автори, Г. Димитрова (12) прави обобщението, че педагогическото общуване е:

- сложно интелектуално - емоционално взаимодействие, което е насочено към постигане целите на цялостния

възпитателен процес;

- то е динамично, многопосочно, преобразуващо
- то е творчески - обогатяващо при възпитателния процес
- то се характеризира с относително голям дял нормативност
- то е винаги целенасочено, системно и регламентирано
- то е детерминирещо при възпитанието и самовъзпитанието
- то се проявява като обективно необходим механизъм на възпитателния процес. (12,190)

До тук бяха изяснени вижданията на различни психолози и педагози за общуването като социален феномен и за педагогическото общуване. Педагогическото общуване се осъществява в детските градини и в училищата. По - специфично е то с децата от предучилищна възраст поради техните психологически и възрастови особености. В предучилищна възраст децата все още нямат умения за общуване. Задачата на педагога е да ги води към тяхната социализация.

Учителят в детската градина трябва много внимателно да подбира своя стил на общуване и поради това, че у децата в предучилищна възраст се наблюдава стремеж към подражание. За детето учителката е образец, затова тя трябва да се отнася много внимателно с децата. Важно е при общуването децата да бъдат внимателно изслушвани и правилно разбирани, успокоявани, подкрепяни, при нужда коригирани.

ЧЕТВЪРТА ГЛАВА

ОБЩУВАНЕТО В ПРЕДУЧИЛИЩНА И НАЧАЛНА УЧИЛИЩНА ВЪЗРАСТ

Едно от най-обширните изследвания по проблема за общуването с децата от предучилищна възраст е това на М. Лисина и Ив. Димитров (18). На първо място подчертават факта, че за да се осъществи общуването, трябва да възникне мотив за него. Авторите приемат, че мотивът за общуване на един човек е другият човек, партньорът му за общуване. Те определят три периода в развитието на мотивите за общуване на децата от предучилищна възраст. Смятат, че отначало водещо място заемат деловите мотиви, които в средната предучилищна възраст отстъпват мястото на познавателните, а в горната предучилищна възраст отново, както в младенческата, на преден план излизат личностните мотиви за общуване. В началото партньорът в общуването се явява като партньор в играта и като образец за подражание, по-късно преминава през етап, в който той е източник на познание и накрая детето възприема партньора като ласкав доброжелател.

Авторите разграничават четири форми на общуване с възрастните у децата от раждането до седмата година. Първата форма е ситуативно-лично общуване. Възниква през втория месец от онтогенезиса. Следващата форма на общуване възниква през шестия месец от онтогенезиса и се нарича ситуативно-делово или предметно-действено общуване. Между 3 и 4-годишна възраст се развива извънситуативно-познавателно общуване и от 5 до 6 години - извънситуативно-лично общуване. Последните две форми, обхващат предучилищния период от развитието на детето.

С какво се характеризира извънситуативно-познавателната форма на общуване. Пиаже определя, че детето от предучилищна възраст се стреми да разбере произхода и устройството на всичко в света, на взаимовръзките в природата и същността на предметите. Лисина и Димитров обобщават, че единственият реален път за тяхното разбиране е общуването с обкръжаващите го възрастни. Това е причината

познавателните мотиви да заемат водещо място в общуването на детето с педагога. Той е необходим на детето, за да го информира, да му даде интересувашите го сведения за околния свят.

Друга важна особеност за общуването на децата на 3-4 години с възрастните е, че те се стремят да получат похвала, признание от негова страна. Сътрудничеството на детето с учителя е възможно само при условие, че той ще се отнесе с признание и уважение към него. Важно е педагогът да отчита и поощрява и най-малките постижения на децата.

Друго характерно за тази форма на общуване у децата е, че основно средство за общуване са речевите операции, които им дават възможност да излязат извън пределите на ограничената ситуация в безграничния обкръжаващ ги свят

Към края на предучилищна възраст у децата се появява четвъртата форма на общуване с възрастните - извънситуативно - личностната. Личностните мотиви заемат водещо място. Докато децата с познавателни мотиви общуват с възрастните предимно на теми за живата природа, предметите и т. н. , то децата с личностни мотиви проявяват интерес главно към света на хората.

За този период от развитието на детето е характерен стремеж на децата не просто към доброжелателно внимание на възрастните, а към взаимно разбиране и съпреживяване с тях. . Детето вече не разчита толкова на похвалата. За него е по - важно да знае как трябва да постъпи в дадена ситуация.

Най-важното значение на извънситуативно - личностното общуване се състои в това, че благодарение на него детето опознава възрастния като учител и постепенно усвоява представата за себе си като ученик.

В тази фаза на общуването център на ситуацията за детето става възрастния като личност, а не като източник на информация. На този етап на развитие на комуникативните умения детето усвоява правилата на поведение в социалния свят.

Някои автори отправят препоръката към възпитателите да успяват по детски да се радват и тъжат, да обичат и се сърдят, да се обиждат

и засрамват, да се безпокоят и доверяват, т. е. да съпреживяват. Това е ефективен начин педагогът да достигне до детското сърце и душа, като се държи и общува по начин съвсем близък до техния.

От всичко казано до тук можем да обобщим, че общуването е необходимо условие за формиране на личността, на нейното съзнание и самосъзнание, тъй като личността се формира в системата на обществените отношения, в които тя е включена по специално необходим начин, посредством дейността и общуването. Но като най-важно за формирането на детската личност се явява общуването на децата от предучилищна възраст.

Педагогическото общуване с децата от предучилищна възраст подпомага цялостното психично развитие на децата, разширява познанието им за света на природата, за връзките в нея, развива мисленето, подпомага социализацията на детето. То усвоява правилата на сътрудничество, своите права и задължения в обществото, моралните ценности и норми на поведение, подготвя се за живота си като възрастен.

Цялостен и задълбочен анализ на психологическите закономерности на общуването и използването им във възпитателния процес предлага Илия Стойков (33,134). Той разглежда общуването в три плана:

- Като обмен на информация
- Като междуличностно взаимодействие
- Като междуличностно възприятие

„Всеки реален факт на междуличностното общуване в учебно-възпитателния процес е уникален и неповторим емпирично наблюдаван процес. Разрешаването на всеки проблем, възникнал в педагогическото общуване, по същество е решаване на нестандартен социално-психологически казус. Оптималният изход от казусната ситуация предполага създаването на една предварителна хипотеза, която може да бъде формулирана само при условие, че познаваме основните психични факти и закономерности на междуличностното общуване. В това се заключава съществената практическа значимост на психологическата теория на общуването.“ (33,161)

ЧАСТ ВТОРА

ПРАКТИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО ЗА РАЗВИВАНЕ НА КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ. ИЗХОД В ПРАКТИКАТА.

ТЕМА 1: ОБЩУВАНЕТО – СТИЛ, ЗОНИ НА ОБЩУВАНЕ

Задачи:

- Да разпознават видовете общуване между хората.
- Да разберат повече за собствения си стил на общуване.
- Да разпознават своята лична граница и тази на децата.

Общуването изпълнява три главни функции: **информационна, комуникативна** (предаване-приемане на информация), **формираща**. То е най-динамичното социално явление. Същността му е активния обмен на информация.

Обикновено съобщението има два аспекта:

- фактическо съдържание / факти, данни
- емоционално съдържание / чувства, значения

Комуникацията протича на три нива:

- вербална /думи/
- невербална /жестове, мимики, движения, пози на тялото/.
- паравербална /глас, тон, интонация, паузи и т. н. /

Както всеки език е различен у различните народи, така и езикът на тялото може да се различава. Един и същи изразителен жест може да има съвсем различно значение при различните народи. В същото време във всяка култура жестовете на неискреност са свързани с лявата ръка, докато дясната се смята за съзнателна .

- Важно правило в процеса на общуване е да има съответствие между израз и изказ.

Общуването с децата може да се представи чрез следните модели:

- Линеен модел, при който учителят изпраща послание към детето/ученика чрез думи – **вербално**, чрез мимика,

жестове, настроения – **невербално** и чрез интонация, паузи – **паравербално**.

- Интерактивен – по-приемлив модел, при който акцентът е върху **обратната връзка**. Важно е какво и как е разбрало детето.
- Транзакционен модел – най-цялостен. При него се отчитат **събитията**, които са се случили на детето преди и след междуличностното общуване, които могат да окажат влияние върху взаимоотношението между участниците.

Стилове на общуване и техните вербални/невербални характеристики.

Стил	Вербално поведение	Невербално поведение
Уверен, асертивен	Директен и недвусмислен език, без забележки и оценки. Изслушва и рядко прекъсва събеседника. Използва изрази „аз“ и „ние“.	Добронамерен, спокоен и силен контакт с очите; отпусната поза на тялото; спокоен и ясен глас; лицевото изражение показва включеност в общуването.
Агресивен	Оскърбителни думи, оценки, забележки и/или ругатни. Говори високо, може и да крещи. Прекъсва, не изслушва събеседника. Използва предимно „аз“.	Предизвикален контакт с очите, движение на тялото – може да се приближава или отдалечава от събеседника; неприемливи и заплашителни жестове (размахване на пръсти и др.).
Неуверен	Двусмислени, колебаещи се изказвания. Използва самоопровержения от вида на: „аз не съм сигурен“, „може би“, „вие знаете по-добре“ и т. н.	Слаб контакт с очите, поглежда „крадешком“, погледът е надолу. Пристъпва от крак на крак. „Кърши ръцете“ или прави различни движения. Гласът е слаб, треперещ.

Техника: Изявления, които помагат на другата страна да говори

Твърдения	Цел	За да стане това ...	Примери
<i>I. Пасивно внимателно слушане</i>			
<i>Окуражаващи (вербални и невербални)</i>	Внушават интерес. Окуражават другата страна да продължи да говори.	- не се съгласявайте и не се противопоставяйте; - използвайте неутрални думи, потвърждавайте; - ефективни са невербални сигнали за това, че сте на една и съща вълна с говорещия	Кимане с глава, навеждане към говорещия, усмихване и др. п. Въпроси от типа: "Какво още може да направите?"
<i>Разкриващи отговори</i>	Да се изрази интерес	- не казвайте, че сте съгласни или не с това, което другия казва; показвайте, че имате интерес към казаното	"Това, което казваш ми е интересно." "Имаш ли желание да кажеш нещо повече по това?"
<i>II. Техники за активно слушане</i>			
Изясняване	1. Помага ти да изясниш казаното. 2. Дават допълнителна информация. 3. Помага на говорещия да забележи и други гледни точки.	- задавайте въпроси - преформулирайте - обобщавайте казаното.	"Кога се случи това?" "Какво последва?" "Това означава ли?" "Дали съм разбрал правилно...?" "В какви ситуации реагираш така" и др. п.

Твърдения	Цел	За да стане това ...	Примери
<u>Перефраза</u>	1. Показват, че слушате и разбирате казаното. 2. Проверява смисъла и интерпретацията, която давате.	...повторете точното значение на идеята, но с други думи	“Значи, Вие бихте искали съвместната ни работа да продължи?”
Отразяване на чувства (обратна връзка)	1. Показва, че разбирате как се чувства другата страна. 2. Помагат за преценка на чувствата.	- отразете основните чувства на говорещия	“Изглеждате подтиснат”. “Усецам съжаление в гласа ви.”
Обобщение	Отбелязват постигнатия резултат. Извеждат важните идеи и факти. Създават основа за бъдеща дискусия.	- формулирайте основните идеи и споделени чувства, като подчертаете общите теми.	“Струва ми се, че ... са главните мисли и чувства, които изрази? Дали не пропускам нещо важно?”
Признаване на ценност	Признаване на достойнствата на другата страна. Признаване на усилията за търсене на диалог.	-утвърдете стойността на проблемите и чувствата; -покажете, че оценявате усилията и действията на всички участници.	“Оценявам готовността Ви за решаването на този въпрос”. “Положихте усилия за ...”

Зони на общуване

За установяване на контакт между събеседниците е много важно да се има предвид разстоянието и обема на пространството им за общуване. Известни са т. н. „зони на общуване“ (най-доброто разстояние, когато хората се чувстват добре и сигурно).

Всеки човек има своя лична граница (лично пространство), което „брани“, ако бъде нарушено. Разстоянието, на което хората седят един до друг, зависи от различни фактори - културни, особености на личността. Така например, арабите поддържат близък личен контакт (те се докосват при поздрав), за разлика от англичаните, които имат по-хладни обноси.

Съществуват допустими граници в пространството по време на общуване. Те са обособени в т. нар. „зони на общуване“:

Над 3,60 м	Публична зона
1,22 – 3,60 м	Социална зона
46 см – 1,22 м	Лична зона
15 – 45 см	Интимна зона

Общуването е ефективно, когато са налице:

- Равнопоставеност в процеса на общуване - всеки е ценен и важен
- Взаимно уважение между партньорите - детето е партньор в процеса на общуване
- Естественост и спонтанност на преживяванията и емоциите, които възникват между партньорите във всеки момент
- Безусловно положително отношение на говорещия към себе си и другите, с които говори
- Емпатично слушане, разбиране и умение за съпреживяване на чувствата.

Важни качества в междуличностните отношения:

Приемането на другия – свързване, вътрешно приемане на другия такъв, какъвто е чрез търпение, доброжелателност, уважение, състрадателност и любов.

Приемане на себе си – такъв, какъвто си, с всички качества.

Честност – в мислите, думите и делата: да казваш само това, което мислиш; да правиш само това, което казваш и обещаваш.

Откритост – основание за доверие; откритост на мислите и чувствата, смело да говориш за себе си и за своя живот.

Инициативност и отговорност – активност, склонност да вървиш напред; да поемеш отговорност за думите, делата и поведението.

Добронамереност – позитивно и съзидателно отношение.

Толерантност – умение да приемеш многообразието и различието.

Емпатия – разбиране на другия, чрез съчувствие на преживяванията на другия.

Мъдрост – умение да гледаш на всичко, което протича в живота от гледна точка на ценностите, жизнената история, урокът, който трябва да се научи.

Взаимодействие и отношения при общуване

Взаимо- Действия /Стил/	Идея	Атмосфера	Ситуация	Резултат
Аз печеля – ти губиш /Агресивен/	Мястото на върха е само едно!	Съперни- чество	Всеки човек се сравнява с предвари- телно измис- лен модел, идея и се оце- нява в съответ- ствие с него, а не в зависи- мост от сво- ите уникални възможности.	Няма печеливши; Всички са губещи.
Аз губя – ти печелиш /Пасивен/	Позицията на жертва ме прави харесван!	При- мирн- ческо поведение	Не може да се харесваме на всички. Отказвайки се от себе си, се озоваваме в групата на аутсайдерите.	Тази пози- ция винаги е губеща. Всяка само- жертва си има граница.
Аз губя – ти губиш /Агресивен/	Силно его!	Омраза и негативи- зъм	Силен стре- меж към отмъ- щение, което е унищожение на самия себе си.	Прекалено висока цена за физиче- ското тяло, емоционал- ното и пси- хосоциал- ното
Аз печеля – ти печелиш /Асертивен/	Да го направим заедно по най- добрия начин!	Сътрудни- чество и съзидател- ност	Съзнаване на взаимната зависимост и изгода.	Положител- на самоо- ценка, само- увереност, доверие в хората, успех в дейността.

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

❖ Задача

- Запишете 8 важни качества, които според вас са необходими за хармонични междуличностни отношения учител-дете.

Кои от тези качества притежавате? Отбележете ги!

Кои качества искате да доразвиете? Оградете ги!

Кои от тези качества бихте искали да развиете у децата/учениците?

❖ Задача

Теста как общувам (Приложение 2)

❖ Задача

В процеса на общуване важно място заемат т. н. **възприятия и интерпретации**. Това е начинът, по който ние разбираме дадено поведение и смисълът, който му предаваме. Нашите възприятия са лично пречупени, създаваме си впечатление за това, което непосредствено възприемаме, интерпретираме действителността около нас и адаптираме поведението в съответствие с нея. Така възприета, действителността е възможно да бъде „изкривена“ в нашите представи. За да получим адекватна, реална представа за събитията около нас, е нужно да сме информирани правилно.

- Спомнете си ситуация, за която сте си мислили едно, а по-късно сте разбрали, че е била различна.
Как се чувствахте?
- Спомнете си ситуация, в която погрешно сте били разбрани от другите. Как се чувствахте?

Игра „Механични фигури“ - всеки участник си представя, че е някаква механична фигура-играчка, която се движи, докато е навита на пружина (напред-назад, наляво-надясно). „Играчките“ се задвижват при определен сигнал от водещия.

Игра: „Определяне на личната ми зона“. Групата се разделя на две или три подгрупи (според броя на участниците). Един от тях застава в средата, а останалите са в кръг около него. Те се приближават бавно към застаналия в средата участник, като стесняват кръга около него. Той трябва да каже „стоп“, когато усети, че другите го притискат и му е неприятно. Това е неговата лична, допустима зона (граница). Всеки от кръга може да влезе в центъра и да открие личната си граница.

❖ **Задача:** Прочетете от Педагогическа и възрастова психология, Илия Стойков, 2014, темата: Психологически закономерности на общуването и използването им във възпитателния процес (стр. 134-160). Изведете акцентите и подкрепете с казуси от практиката.

ТЕМА 2: КАК ГОВОРИ ТЯЛОТО

Задачи:

- Усвояване на сигналите на невербалното поведение
- Студентите да усъвършенстват уменията си за разпознаване и прилагане в процеса на общуване с децата основните мимики и жестове от „езика на тялото“
- Да развият у децата умения да прилагат свободно техники от невербалната комуникация

Език на тялото – пози, жестове, мимики

За да бъдем разбрани, в общуването е необходимо да се изразяваме ясно - с думи, с езика на тялото. Позите, жестовете и мимиките говорят понякога повече от думите. Ако ги разпознаваме, ние ще бъдем по-добри в комуникацията. Децата се научават по лицето да предвиждат действията и състоянието на възрастните. Те полесно предават емоционалното съдържание в мимиката. Сигналите на тялото са различни за различните култури (за едни „да“ означава „не“). Жителите на Тибет например изплезват езика си при среща с приятели в знак на поздрав - това у нас би се приело като подигравка. Съгласие българите изразяват поклащайки главата си наляво-надясно, докато в европейските страни се схваща като несъгласие.

За успешното решаване на спорове и конфликти, за добрия самоконтрол е важно да познаваме собствените си емоции, мимики и жестове, да използваме ясно Аз-посланията, да владеем езика на тялото. Установено е, че 60% от общуването между хората протича посредством телесната комуникация.

Погледа

Много често в различни литературни произведения и в ежедневието се описват очи, които са мъдри, знаещи, добри, лоши, безразлични. Приема се, че очите изразяват емоции или са „огледало на душата на човека!“. От всички части на човешкото тяло, които се

използват за предаване на информация, очите са най-важни и могат да предават най-фината информация. Времетраенето на погледа, разширяването и присвиването на очите, втрещване, беглите погледи и др. придават на посланията определен смисъл.

Съществуват различни формули за размяна на погледи, в зависимост от мястото, където се осъществява срещата. Например кратък поглед и свеждането му след това означава на езика на тялото: „Имам ти доверие. Не се страхувам от теб“. Продължителният поглед често е притесняващ. Ако погледите ни с партньора се срещнат, можем да ги подкрепим с лека усмивка. Чрез някои странични погледи ние демонстрираме умение ловко да наблюдаваме някой, без той да ни забележи.

/Приложение 5/

Усмивката:

- не ни струва нищо, но тя ни дава много
- обогатява този, който я получава без да прави по-беден този, който я дарява
- трае само миг, но спомена за нея остава завинаги
- създава щастие в семейството, подкрепя доброжелателността в бизнеса и е парола за приятелство
- ободрява изморения, окуражава обезкуражения и е светъл лъч за тъжния
- е най-добрата противоотрова за тъгата и тревогата.
- не може да бъде купена, измолена, взета назаем или открадната, защото тя е нещо, което няма стойност, ако е дарена от сърце

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

Игра „Огледало“

Един от участниците застава срещу другите и изпълнява различни движения. Останалите трябва да ги повторят огледално, т. е. обратно. Например участникът показва наляво, останалите - надясно, наклон напред - наклон назад, смях - плач, радост - тъга и др.

Игра „Покажи настроението си“

Всеки от участниците (или по двойки) показва чрез тялото си определено настроение:

- ако подпре с ръка главата си, отпуснат изцяло върху дланта - израз на скука, досада
- ако главата се подпира на част от дланта, а 1-2 пръста сочат слепоочието и лицето - израз на интерес, оценяване, критично отношение
- потриване на брадичката - сигнал, че човекът взема решение
- ако дланите покриват устата - израз на страх, уплаха
- кръстосани пред гърдите ръце - защитна поза, затваряне, израз на недоверие към партньора, несигурност, несъгласие
- ако кръстосаните пред гърдите ръце са със свити юмруци - недоверие, враждебна агресивност
- разтворени ръце, с длани обърнати към събеседника - откровеност, откритост
- седящ на стол, но силно изтеглен назад, с ръце на тила - превъзходство, „аз съм по-добър от теб“
- седящ на стол, но приведен напред - интерес, стартова позиция;
- изправен, с ръце на хълбоците - агресивна готовност
- изправен, с ръце, пъхнати в колана или в горния край на джобовете палци - жест, показващ сексуално агресивна нагласа
- ако ръцете са в джобовете - власт;
- ако покрива с ръка устата си - лъже. Ако вие говорите, а слушателят ви покрие с ръка устата си - разбира, че вие лъжете
- ако ръцете са склучени във вдигната нагоре шпицпозиция - изказва мнение, води разговора
- ако шпицпозицията е обърната надолу - слуша;
- едната ръка силно стиска другата ръка - агресивно ръкостискане;

- ръкостискане с прихващане на китката - искреност, доверие
- ръкостискане с прихващане към лакътя - по-силни чувства
- ръкостискане с прихващане над лакътя - дълбока привързаност
- държане на рамото - навлизане в близка, интимна позиция
- ако при ръкостискане: дланта е обърната надолу - агресивен стил, непозволяващ равноправни отношения; двете ръце са като ръкавица - искреност, доверие; много силно, стягащо като "менгеме" - надмощие, власт; само с пръстите - несигурност, липса на самочувствие; вяло - несигурност

Игра „Замръзване“.

Участниците се разделят по двойки (както сами пожелаят). Една от двойките е наблюдаваща, а останалите получават инструкция да разговарят на различни теми помежду си, като изразяват различни емоции. Наблюдаващата двойка дава 1-2 минути за разговори, след което издава заповед „Замръзни!“. Двойките остават така, както са били в момента („замръзват“), а наблюдаващите трябва да разпознаят невербалните сигнали на тялото при общуването. Играта може да се повтори, като двойките се сменят и друга става наблюдаваща.

Игра „Мъгла“.

Участниците си представят, че са в гъста мъгла и се движат със затворени очи и с протегнати напред ръце. Когато някои се срещнат, се опитват да разпознаят на кого принадлежат ръцете и се поздравяват.

ТЕМА 3: КАК СЛУШАМЕ?

Слушането е базисно умение за успешно общуване и решаване на проблеми. Всеки вербален или невербален сигнал показва, че личността желае да обмени информация, но той може да не съдържа достатъчно детайли за това каква е информацията. Говорещият трябва да бъде окуражен да продължи да говори с по-голяма дълбочина за това, което мисли или чувства.

Първият най-важен и видим елемент на комуникацията наред с говоренето е слушането. То, най-общо, може да бъде пасивно, което често наричаме “лошо” слушане и активно или “добро” слушане. Добрите слушатели се раждат по-рядко, отколкото добрите оратори. Да бъдеш добър слушател също е изкуство, умение.

Пасивният слушател най-често се разкрива с това, че не установява зрителен контакт със своя събеседник. Други белези са жестове, които не са свързани с това, което говорещият казва или въобще липса на такива. Мълчаливото слушане също не подпомага комуникацията, както и неуместните прекъсвания. При подобно поведение предаващият информацията няма представа какво от предаденото е разбрано и как то е прието.

За разлика от него активното слушане има следните 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;
- Валидизира факта, че изразяването на чувства е приемливо;
- Окуражава говорещия да сподели своите чувства;
- Изгражда усещане за взаимно разбиране и внимание един към друг.

Активното слушане не означава съгласие с идеите на другия. Това е ниво на общуване, на което участниците се стремят да

разберат чувствата и мислите на другия, без да ги отхвърлят или оценяват.

Разликата между “чувам” и “слушам”

Три четвърти от човешкото общуване се състои от речево общуване (реч и слушане). За това уменията да се слуша е важно, както във формалните, така и в неформалните взаимоотношения. Да слушаш е нещо повече от това да чуваш. Чуването изразява физическия акт на възприемането на звука. Слушането е нещо повече. То означава възприемането на звуци с определено значение. Човек чува в резултат на автоматичната реакция на органите на възприятията и нервната система. Слушането е волеви акт, който включва и умствена дейност. То включва и желание да слушаш. В противен случай обикновено вие чувате само това, което ви се иска да чуете, което се случва доста често. В крайна сметка слушането, особено когато то е свързано с важно взаимодействие с другия или другите е активен процес. Накратко това означава няколко неща:

- да искаш да слушаш;
- двете страни да носят обща отговорност за общуването;
- изисква определени навици;
- възможно е използването на определени техники,
- следователно активното слушане може да се учи.

Активно слушане:

Хората имат склонност да мислят, че ролята на слушателя е просто да приема пасивно дадена информация. Въпреки това, добрият слушател споделя отговорността, като обръща пълно внимание и се опитва да разбере казаното. Доброто слушане означава да използвате собствените си умения за общуване, за да помогнете на говорителя да изрази мнението си. През повечето време хората са лоши слушатели. Оценено е, че ефективното слушане е само 25% от времето. Повечето хора не слушат, за да разберат, те слушат с намерението да отговорят.

ИМА ПЕТ НИВА НА СЛУШАНЕ:

- Пренебрежително
- Преструвайки се
- Избирателно
- Учтиво слушане – само думите
- Съпричастно слушане – значението

Перифразирание: Перифразирането позволява на говорещия да оцени до каква степен е бил разбран и му дава втора възможност, ако посланието му е било неразбрано първия път. Перифразирането включва обобщаване или преформулиране на това, което е чуто със собствени думи и въпрос към говорещия, дали наистина това има предвид.

Предположения: Хората правят предположения през цялото време – няма как да го избегнете. Предположенията ви по отношение на другите хора обаче, могат да се окажат погрешни или непълни или да създадат преграда, поради която да не можете да възприемете значимостта на новата информация, подадена от тях. Опитайте се да си дадете ясна сметка за изводите, които правите за другите и помнете, че те са просто представи. Забележете, че може да има и други заключения, които можете да направите от същата информация.

ПРЕПОРЪКА: Когато едно предположение се отразява върху начина, по който взаимодействате с някого, можете да решите да споделите това предположение с конкретния човек, за да разберете дали е вярно.

Обратна връзка и критика: Обратната връзка е свързана с това другият да разбере казаното. Най-полезно е, когато обратната връзка по-скоро обяснява, отколкото оценява и когато е специфична, а не обща. Критиката е допустима, когато поведението на другия човек, такова, каквото сте го наблюдавали, е причинило проблем, а вие сте недоволни и искате промяна.

ПРЕПОРЪКА: Кажете на другия човек за установения проблем, обяснявайки отношението си към неговото поведение, и заявявайки ясно какво и защо искате да се промени.

Пет стъпки при отправяне на критика:

1. Ако критиката потенциално може да обиди някого или да изисква дълго обсъждане, първо си задайте въпроса дали точно сега е времето да се говори за нещо важно.

2. Започнете с обратна връзка за въпросното поведение:

“Когато те видях да правиш това...” или “Преди няколко минути каза...”. Това са фрази, предполагащи неутрална позиция.

3. Следващата стъпка е да определите отношението си към поведението на критикувания.

4. Кажете какво очаквате от другия човек, като определено използвате позитивни изречения.

5. Кажете защо искате промяна. Например: “Ако не ме прекъсват, мога да свърша много по-бързо работата си”.

Три стъпки при приемането на критика:

1. Слушайте внимателно. Въздържайте се да изразите незабавно съгласието или несъгласието си, а вместо това покажете какво сте разбрали, като обобщите тезата на критикуващия.

Пример: “Ако съм те разбрал правилно, смяташ че би трябвало...”

2. Използвайте отворени въпроси, за да насърчите човека да продължи да говори.

Пример: “Къде ти се струва, че се разминаваме?”

3. Не премествайте центъра на разговора встрани от човека, който ви критикува, като спорите с него или говорите за себе си. Само когато сте разбрали нещата и другият човек е съгласен, че ги разбирате, можете да започнете да отговаряте на критиката според собствените си чувства и възприятия.

ЗА ДА ВИ СЛУШАТ, КОГАТО ГОВОРИТЕ . . .

- Помнете мотивацията си, защо сте започнали разговора, с каква конкретна цел и какво искате да постигнете
- Говорете от свое име и за себе си
- Не претоварвайте общуването с прекалено много критика.
- Избирайте подходящо място за разговор, където никой няма да ви безпокои и където в спокойна обстановка може да се обсъди един или друг проблем
- Винаги започвайте разговора с нещо позитивно, похвала, признания за заслуги, а после преминете към основния въпрос
- Обсъдете със събеседника си вашите очаквания от разговора
- Избягвайте въпроси от типа „защо?“, тъй като те се възприемат негативно и карат събеседника да заеме отбранителна позиция
- Ако се наложи, изразявайте неодобрение и несъгласие, но така че у вашия събеседник да не възникне впечатление, че вашето възмущение е насочено към него самия, а не към въпроса, който той е повдигнал

КОГАТО СЛУШАТЕ . . .

- Реагирайте на казаното, дайте да се разбере, че слушате внимателно
- Перефразирайте казаното от вашия събеседник, за да разберете дали сте разбрали всичко правилно
- Изразете съгласието си за важността на повдигнатия въпрос. Това не означава, че сте съгласен с мнението на събеседника си - просто сте съгласен, че въпросът е важен
- Ако нещо не сте разбрали, задавайте уточняващи въпроси
- Изразете своята гледна точка по отношение на казаното, за да може вашият събеседник да разбере, че сте разбрали и мислите върху това, което той ви е съобщил
- Предлагайте нови пътища за решаване на въпроса в полза и на двете страни

В ХОДА НА РАЗГОВОРА Е ВАЖНО. . .

- Да запазите зрителния контакт
- Да „поддържате“ говорещия (с усмивка, кимане с глава в знак на съгласие и готовност да го изслушате до края).

АКТИВНОТО СЛУШАНЕ се осъществява чрез:

1. Невербално поведение

- Отворена поза, обърната към говорещия;
- Естествена мимика;
- Очен контакт, но не втренчване;
- Спокойни и уверени жестове.

Значение: Предразполага говорещия.

2. Използване на кратки вербални намеси от типана: “а-ха”, “да”, “ясно”, “добре” и т. н. ,придружени с утвърдително кимане с глава

Значение: Насърчава говорещия.

3. Задаване на отворени въпроси. Започват с “как”, “какво”, “кога” и т. н. Без “защо” - такова начало предизвиква защитна реакция!

Значение: Изясняване на информацията и стимулиране на говорещия да я обогатява.

4. Прилагане на разговорни техники:

- Повторение (буквално се повтаря чутото);
- Перифраза (повторение на значението със свои думи);
- Поясняване (конкретно насочени отворени въпроси);
- Обобщение (повторение на общите положения с използване на ключови думи);
- Емпатия (емоционално разбиране, усет към чувствата и настроенията на говорещия,придружено с валидиращи коментари от типа “чувствам напрежението ти”, “сигурно си бил много затруднен”, “усещам болката/радостта ти”, “това е толкова жалко/весело” и т. н.);

Емпатията е въпрос на разбирателство и откритост между двама души. Когато тя липсва, хората е по-малко вероятно да вземат предвид нуждите и чувствата на другия. Най-добрият начин за

изграждане на емпатия е да се помогне на другите хора да почувстват, че са разбрани. Това означава да си активен слушател.

5. Мотивация: Когато хората чувстват и осъзнават, че ги чуват и разбират, са склонни да дават пълен израз на преживяванията и мислите си, да съобщават повече информация.

6. Внимание: Активното слушане не е манипулация!

Активното слушане не означава съгласие с говорещия!

Задачи и дейности на активното слушане:

- Информация – добиване на ясна представа.
- Цел на говорещия: да каже ясно какво иска, за да не настане объркване.

Задача на слушащия: да разбере детайлите, да провери и да утвърди това, което е чул реално.

ЗАДАВАЙТЕ ВЪПРОСИ: информирайте се за нуждите, инструкциите, контекста. . .

ПРОВЕРЯВАЙТЕ: за да сте сигурни, че сте чули и разбрали важните детайли.

ОБОБЩАВАЙТЕ: за да сте сигурни, че сте на едно мнение по фактите. Целта е другия да ви каже - “Да, това е, което искам”, така че и двамата да сте наясно.

Ефективна обратна връзка

Основните критерии за ефективност на обратната връзка включват следните изисквания:

- Да описва, да не оценява.
- Да е конкретна, а не обща.
- Да отчита потребностите както на получаващия, така и на даващия обратна връзка.
- Да е насочена към поведението, което получаващият обратна връзка може да промени.
- Да е потърсена, а не наложена.

- Да е подадена в подходящ момент. .
- Да е разбираема.

❖ Задача

Пред Вас е таблица с два подхода за даване на обратна връзка. Оценете Вашия подход, който сигурно включва твърдения и от двете колони. Накрая, пребройте по отделно твърденията в двете колони и преценете къде сте Вие и какво можете да промените.

ПОДПОМАГА КОМУНИКАЦИЯТА	ЗАТРУДНЯВА КОМУНИКАЦИЯТА
Насочва се към поведението на личността в конкретна ситуация.	Засяга цялостната личност на партньора или съществени нейни качества
Поведението на партньора се описва така, както е преживяно от подаващия обратна връзка (мисли и чувства).	Поведението се оценява или тълкува. Характерни са общи нравствени оценки и морализиране, в други случаи "психологическо" анализиране.
Поведението на партньора се описва така, както е преживяно от подаващия обратна връзка (мисли и чувства).	Поведението се оценява или тълкува. Характерни са общи нравствени оценки и морализиране, в други случаи "психологическо" анализиране.
Обратната връзка по възможност следва непосредствено след наблюдаваното поведение – "тук и сега".	Обратната връзка се използва за уреждане на стари сметки – "там и тогава".
В обратната връзка се характеризират и собствените подбуди и намерения.	Собствените подбуди и намерения остават скрити.
Заедно с отрицателните наблюдения се обхващат и положителни чувства и възприятия.	Обратна връзка се дава главно тогава, когато нещо се провали.
Богата и индивидуална като езиков изказ.	Стереотипна и етикетиреща, често с агресивно-наскърбяващи квалификации.

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

Една от бариерите при общуването е **трудността при слушане** на събеседника по време на разговор.

Тест „Как слушам?“ (Приложение 3. 1)

Игра „Развален телефон“.

Участниците са подредени в кръг, един до друг. Един от тях пошувва изречение на съседния до него. Следващият бързо трябва да го предаде на по-следващия и така до последния участник, който трябва на глас да обяви какво е чул. Може да се повтори!

Игра „Слушай ме“

Участниците се разделят на две групи. Един от първата група (по избор) разказва кратка история на друг от втората група (водещият може предварително да зададе тема). Условието е слушаният да НЕ слуша внимателно (тенденциозно - предварително водещият го предупреждава за това „тайно“). Ролите се сменят, като се избират нови участници. Водещият задава въпрос: „Как се чувстваха разказвачите, когато не бяха слушани добре?“.

В групата се обсъждат основните правила за слушане:

1. Да се изслушваме и да не прекъсваме говорещия!
 2. Да не обиждаме и да не оценяваме!
 3. Да не даваме съвети!
 4. Да повтаряме какво сме чули през 2-3 минути (перифразиране)!
 5. Да кимаме утвърдително и разбиращо (аха, да)!
 6. Да поддържаме добър зрителен контакт!
 7. Да подкрепяме (и чрез езика на тялото) и да поощряваме!
 8. Да не заплашваме (с физическа сила)!
- А сега повторете отново играта (с нови участници), но като спазвате условията за добро слушане!

Игра: „Разговор“

Участниците се разделят по двойки. Всяка двойка трябва да проведе разговор (1-2 минути) при подаване на сигнал от водещия, както следва:

- стоят с гръб един към друг;
- единият е седнал, а другият изправен,
- в равностойна позиция „очи в очи“.

Обсъждане: Как се чувствах в различните ситуации?

Заклучителна част:

Участниците сядат в кръг. Водещият пуска музика с различни природни звуци, а те трябва да различат звуците (на дъжд, на силен вятър, на буря, песен на щурец и др.).

На участниците се пуска релаксираща музика. Насърчават се да се отпуснат, да се вслушат в музиката, да помечтаят и всеки да избере своя любим цвят, с който да нарисова картина.

Рисуват.

Да обсъдят: „Как се чувствах в различните ситуации?“.

ТЕМА 4: **КОЕ НИ ПРЕЧИ В ОБЩУВАНЕТО? КАК ЗАДАВАМЕ ВЪПРОСИ?**

Задачи:

- Усъвършенстване на умения за задаване на въпроси.
- Отчитане на бариерите при общуване. .
- Развиване на умения за преодоляване на бариерите при общуване.
- Усвояване от участниците (децата) на Аз-посланието .

Сериозни бариери за доброто общуване са неправилно зададените въпроси .

Задаването на въпроси ни помага за:

- да получим повече информация;
- изясняване на ситуацията;
- водене и подържане на разговора;
- улесняване на взаимоотношенията.

Видове въпроси

Отворени въпроси	Затворени въпроси
Не може да се отговори само с "да " или с "не"	Може да бъде отговорено кратко с "да" или с "не"
Започват с "как", "какво", "кога"	Съдържат в себе си частици "ли", "дали" - (можеш ли)
Насърчават лицето да говори и удължават разговора	Обезсърчават лицето да говори, ограничават разговора
Какво те води насам?	Тук ли си?
Какво те ядоса?	Ядосан ли си?
Какво се случи?	Случи ли се нещо?

ПРЕПОРЪКА: Избягвайте въпроси, които започват със „защо“! Те поставят хората в защитна позиция, карат ги да се чувстват притеснени.

Водещият насърчава участниците да зададат отворени и затворени въпроси. Може групата да се раздели на две, като участник от едната група задава отворени въпроси на другата и съответно някой отговаря (сменят се).

Аз-Ти послания:

Аз-посланието е добрият отговор в комуникацията. Посредством него ние изразяваме собствените си чувства в ситуацията, изразяваме емоция, позитивираме взаимодействието с другите „(Аз се чувствам обиден (засегнат) от твоето държание“).

Ти-посланието обвинява другата страна. То насочва вниманието към негативните качества на другия и затруднява ефективната комуникация („Ти си груб, невъзпитан. . .“).

Обичайни неща, които ни пречат

Когато посланията са под формата на:

➤ ***Нареждане, заповед, команда:***

„Повторете още веднъж. . .“ „Говорете по-бавно. . .“ „Не говорете с мен по този начин. . .“

➤ ***Предупреждение, заплаха, обещание:***

„Ако това още веднъж се случи, с Вас е свършено. . .“
„Ще съжалявате, ако направите това“ „Спокойно, ще ви изслушам. . .“

➤ ***Поучение, посочване на целесъобразността:***

„Това е неправилно. . .“ „Така не трябва да правите. . .“

➤ ***Съвет, препоръка или решение:***

„Опитайте да постъпите така. . .“

➤ ***Нравоучение, логическа аргументация:***

„Погледнете на това по друг начин. . .“ „След като това е Ваша задача - проблема е изцяло Ваш. . .“ „На Вашите години и това не съм имал. . .“

- **Обсъждане, критика, несъгласие, обвинение:**
„Това, което сте направили е глупаво. .“ „Повече не мога да споря с Вас. .“ „Предупреждавах Ви, че ще стане така. .“
- **Похвала, съгласие:**
„Считам, че сте прави. .“ „Това беше прекрасно. .“
„Ние се гордеем с Вас. .“
- **Необосновани обобщения, унижение:**
„Всички. . са еднакви. .“ „Е, добре, умнико!“
- **Интерпретация, анализ, диагностика:**
„Вие наистина не вярвате в това, нали?“ „Вие казвате това, за да ме разстроите!“ „Сега ми е ясно, защо направихте това. .“
- **Успокояване, съчувствие, утешение, поддръжка:**
„Следващият път ще се чувствате по-добре. .“ „Аз също съм се чувствал така. .“ „Всички правят грешки. .“ „Дръжте се, ние сме с Вас!“
- **Изясняване, разпит:**
„Кой Ви е казал това?“ „Какво ще направите следващия път?“
- **Отвличане на вниманието:**
„Нека поговорим за нещо друго. .“

Умения да се задават въпроси

Видове въпроси

Въпросите могат да разширяват пространството на разговора или да го ограничават в рамки, които удовлетворяват по различен начин страните в общуването. Умението да се формулират въпроси е едно от важните условия за ефективно водене на разговори, преговори и делови срещи. Тук ще посочим най-важните за ефективната комуникация:

Отворени – целенасочени въпроси, чрез които се събира ценна информация за мислите и идеите по темата. Това са въпросите, които започват с “какво”, “кога”, “къде”, “по какъв начин”. Въпроси, започващи със “защо” е добре да се избягват. Те поставят отговарящия в положение на защита и го карат да се оправдава или извинява. Това поражда недоверие и враждебност.

Затворени – въпроси, които изискват кратък отговор и/или отговор от вида “Да” и “Не”. Чрез тях се събира частична информация или се предизвиква вземането на определено решение. Тези въпроси позволяват на питащия да стеснява фокуса на разговора и да получава малки порции информация по конкретна тема. Затворените въпроси от вида “Не мислите ли, че ...”; “Не сте ли готов вече с ...” попадат в категорията на неефективните въпроси, тъй като не разкриват интерес към идеите и мнението на отговарящия, а само конкретен резултат/информация.

Контролни – чрез тях може да се уточни дали другата страна все още слуша активно, или вече е заела позиция на отбрана. Въпроси от този род предизвикват реакция в другата страна. Зададени по подходящ начин те могат дори да “затоплят” отношенията между разговарящите. “Как мислите?”; “Как Ви звучи това предложение?”

Рефлектиращи – чрез тях могат да се приемат и “обърнат” отрицателните съждения на другите. “Дали правилно разбирам, че това е важен въпрос за Вас?”

Ориентировъчни – чрез тях установяваме какво мислят страните за казаното до момента. Дават ориентация за това доколко двете страни са “навлезли” в темата и каква готовност проявяват да продължат по-нататък.

“С какво време разполагаме, можем ли да отделим още време на този въпрос?”

Утвърдителни – чрез тях двете страни се поставят в ситуация на потвърждаване на казаното. “Можем ли да приемем, че този проект интересува и двете страни?”. Целта е, те по-често да казват “ДА”, което е крачка към ефективно общуване и работа.

Безмълвни – задаване на въпрос чрез поглед. Ефективен е при привличане на вниманието на едната и/или другата страна.

Направляващи – използват се в ситуации, при които разговорът започва да “затъва” заплашително в незначителни подробности. Въпроси от вида “Кои от темите са най-важни в момента?”; “С кои приоритетни въпроси да продължим дискусиата до края” могат да върнат страните към значимите теми, без обвинения в разводняване и разсейване.

Алтернативни – това са въпроси, които поставят участниците в разговора в ситуация на избор. Те валидизират правото на всяка страна да има свое виждане по въпросите и да предлага различни алтернативи за съвместна работа. “Кои от предложенията отговарят на Вашите изисквания?”; “Как Вашият екип ще оцени различните алтернативи за решение?”.

Забавящи – чрез тях се отлага за кратко време решението на проблема. Страните получават възможност да обмислят и осмислят по-добре казаното и чутото. “Въпросът е важен за всички, за това може ли да продължим разговора още известно време?”

Бумерангови (контравъпроси) – чрез тях се “отнема” възможността на едната или и на различните страни да поддържат идеята за това, че знаят всичко, че са “всезнайковци”. “А какво е Вашето мнение?” е въпрос, който трябва да се праща като бумеранг към всеки участник в разговора.

❖ **Задача: Запишете примери за всеки един от посочените видове въпроси.**

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

Казус: Някой системно те обижда, нагрубява. Забеляваш, че когато се държи така с теб, ти се чувстваш неловко и засрамен пред приятелите/съучениците си.

Водещият задава въпроси на участниците и ги насърчава да използват „Аз-формулата“:

- Как би изразил чувствата си посредством Аз-послание? Как ще се обърнеш към този, който те нагрубява?
- Формулирай Ти-посланието?
- Как се чувстваш в едната и в другата ситуация?

Аз се чувствам зле, когато **Ти** ме обиждаш!

Аз се чувствам. ,
когато Ти.

Различни начини да кажеш „не“:

- Просто казваш: „не“!
- Казваш: „Не, благодаря! Не искам да направя това“.
- „Не, благодаря! Не мога да направя това“ –отказ и извинение.
- Сменяш темата и започваш да говориш за нещо друго.
- Повтаряш «Не, не и не».
- Откажи и си тръгни.
- Избягвай ситуации, в които можеш да попаднеш под натиск.

Игра «Аз-Ти»

Участниците се разделят на два отбора (преброяват се на 1-ви, 2-ри и : всички първи са в първи отбор, а всички втори - във втори). Представители на първия отбор последователно издават заповеди, заплахи, съвети, а представители на втория отбор „отбиват удара“, като отвързват с Аз-послания.

След това ролите се сменят.

ТЕМА 5: **ДОВЕРИЕ, ПРИЯТЕЛСТВО**

Задачи:

- Преживяване на доверие между участниците в групата.
- Обсъждане и дискусия на тема „приятелство“.
- Създаване на атмосфера на откритост и позитивно социално приемане;
- Участниците да се поставят в ситуация, когато се налага да поемат отговорност за действията си спрямо други хора.

❖ **Мисловна карта „ДОВЕРИЕ“**

Доверието е знанието или убеждението, че действията, бъдещия статут или собствеността на даден обект, ще бъдат съобразени с желанието ни. /Уикипедия/

В общуването между хората доверието се свързва с очаквания за честност и искреност от страна на другите към нас.

Изисква се смелост да кажеш на някого кое в поведението му те кара да се усмихваш, да се чувстваш добре, щастлив и спокоен.

Не по-лесно е и с обратните чувства - кое те натъжава, обижда или прави нещастен, кое те разочарова.

И в двата случая говорим за израз на доверие.

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

❖ **Задача: Напишете есе на тема: „Доверието е проява на смелост.“**

Игра «Разходка на доверието»

Групата се разделя по двойки. Единият от двойката е „водач“, а другият - „слепец“. Водачът завързва очите на партньора си спредварително подготвени непрозрачни кърпи или шалове. В продължение на няколко минути водачът превежда „слепеца“ презразлични препятствия, като внимава той да мине през тях безпроблемно и безопасно, без да говори. Така му създава усещане за сигурност и възможност да докосне предметите, да ги опипа с ръка,

да ги усети или разпознае. Сменят се, като играта се повтаря;

Участниците споделят преживяното: Как са се чувствали като „слепци“, докато са ги водели? А като „водачи“, докато са водили другия?

Игра „Кръг на доверието“

Участниците се разделят на малки групи. Един от тях влиза в кръга, с леко притворени крака, отпуска тялото си, а останалите го тласкат свободно в кръга. Участникът в кръга се опитва да се довери на групата и се оставя те да го подкрепят и пазят, за да не падне или нарани! Всеки от участниците може да влезе в кръга и да се „довери“ на останалите;

Водещият подканя участниците да споделят преживяното. Подчертава се значението на доверието за израстването и емоционалната зрялост, както и за стабилността на отношенията между хората.

Важно! Поради опасността от нараняване на някой от участниците, по време на упражненията се изисква бдителност и постоянен контрол от водещия!

Игра „Откритост“

Участниците се разделят в две колони и събират ръцете си като „тунел“. Първият участник от началото на колоната влиза в тунела и бързо преминава през него от край до край, а всеки от останалите го докосва, потупва, стиска му ръката и изразява похвала или дума, с която изразява позитивно чувство или симпатия (ти си добър, ти си мил. . .). Така всеки преминава през тунела и получава послание на „откритост“.

❖ Мисловна карта „Приятел“

Игра «Най-добрият приятел»

От участниците се иска да изредят какви качества трябва да има приятеля и да ги подредят по степен на важност от 1 до 10, като започнат от най-важните според тях.

Всеки изрежда първите три качества, най-важни за него. Записват се на дъска или постер от водещия (може да се подредят на стълбца, като на най-високото стъпало се впишат първите избрани).

Формират се групи на съмишлениците-тези, които правят сходен избор.

Всяка група разказва на останалите участници кратка история „Моят най-добър приятел“. „По какви качества избираме приятел?“. Обсъждат се факторите, които ни влияят при избор на приятели - външни (външност, облекло, семейство, материален статус), вътрешни (характер, темперамент, обноски и др.). Всеки може да изрази собствено мнение, като се спазват правилата на груповата работа.

❖ **Задача:**

Да се обсъди значението на поговорката „Приятел в нужда се познава“, както и да се кажат други поговорки (басни) за приятелството.

- „Приятел верен който има, още една глава има“;
- „С добър другар и в зло време е весело“;
- „Ако имаш верни приятели, ще имаш и пари“;
- „Обичай приятеля си с гърбицата му“;
- „Каж ми кои са ти приятелите, за да ти кажа какъв си“;
- „Приятел се познава в неволя, както златото в огъня“;
- „Лют човек приятел не държи“
-

Послание: Връзката между приятелите запълва нуждата от уважение, доверие, подкрепа, сигурност!

Игра „Ще те разсмея“

Участниците се разделят по двойки и се преброяват с „първители“. Застават един срещу друг - първите срещу вторите. За една-две минути единият от тях (1-ви) се опитва с различни възможни начини да разсмее другия (2-ри), като се гледат в очите. Другият се опитва да остане сериозен! Ролите се сменят.

ТЕМА 6: ЕМОЦИИ, ЧУВСТВА

Задачи

- Разпознаване и назоваване на различните емоции, чувства и техните поведенчески прояви.
- Да могат с помощта на художествени средства да изразяват чувствата, които те провокират
- Да могат свободно да определят своето чувство в момента;
- Да се научат да разпознават чувствата на своите партньори.
- Да бъдат провокирани към спонтанност.
- Да разпознават и изразяват чувствата си по адекватен, социално приемлив начин.

Няма грешни чувства има грешни реакции!

Емоциите и чувствата са специфични за всеки човек, те имат дълбок личностен характер и зависят от възрастта.

От осемте основни емоции се пораждаат различни комбинации, които стават основа на по-сложни комплекси: положителни (приятни) или отрицателни (неприятни).

Осем основни емоции:

- гняв
- страх
- радост
- притеснение
- изненада
- тъга
- отвращение
- доверие

Чувствата се влияят от различни потребности.

- Отегченост – необходимост от игра или нещо ново.
- Изтощеност – необходимост от почивка.
- Обърканост – необходимост от съвет.
- Одобрение – необходимост от приемане.

❖ Нарисувайте вашата емоция в момента!

В своята теорията за множествените интелигентности Хауърд Гарднър смята се, че в емоционалната интелигентност се съдържат две от деветте интелигентности: междуличностната и вътрешноличностната интелигентност.

- **Междуличностна интелигентност** – предполага способността на индивида да разбира отношенията си с/ и между други хора. Например, способността да разбере поведението на другия т. е. , неговите интереси, мотиви и емоции.
- **Вътрешноличностна интелигентност** – предполага способността на индивида да разбира себе си. В основата на това разбиране е самопознанието: „Кой съм аз?“, „Какво ме мотивира за дадено действие?“, „Как мога да се променя?“, като е наясно с индивидуалните си възможности и ограничения на способностите и интересите.

***„Нещата сами по себеси не са нито добри, нито лоши.
Нашите мисли ги правят такива.“***

Шекспир

За да можем да помогнем на детето да се справи с неговите емоции, преди всичко трябва да имаме способности да се справяме с нашите емоции.

Добре е да знаем, че:

- Емоциите са нашата истинска човешка същност, те са част от нас.
- Необходимо е да казваш на другия, как се чувстваш.
- Добре е да преживяваш емоциите си, като не нараняваш другите.
- Няма забранени емоции. Децата трябва цялостно и истински да изразяват своите емоции – да плачат, да се гневят, да се радват и по този начин ще научават как да реагират.

ИЗРАЗЯВАНЕ НА ЧУВСТВА

В ежедневните междуличностни контакти съществува постоянен и непрекъснат поток от информация за емоционалното състояние между отделните индивиди.

Всяко действие на човека се намира във връзка с неговите вътрешни състояния, а това означава, че човек винаги действа съгласно емоциите си и способността си да ги контролира. Начините за изразяване на емоциите са един от основните фактори за подобряване на общуването.

ТРУДНОСТИТЕ ПРИ ИЗРАЗЯВАНЕ НА ЧУВСТВА са свързани с:

- Тенденции за отричане на собствените и чуждите чувства
- Ограничено осъзнаване на истинските собствени и чужди чувства
- Страх от непосредствено общуване, проекция на подсъзнателно безпокойство за загуба на контрол върху ситуацията
- Неумение за общуване

Потискането и прикриването на чувствата, както и неадекватното им проявление ограничава способността за рационално поведение в междуличностните отношения.

Потискането и игнорирането на чувствата:

- Допринася за възникването на предубеждения в отношенията към другите
- Деформира оценката и нарушава самооценката
- Променя възприемането на себе си и на света

Формите на косвена емоционална комуникация не благоприятстват за ефективната комуникация. Те са характерни за хора, които се боят от своите чувства, като несъзнателно извършват селекция и отхвърляне на информацията, която е породена от активиране на потискани чувства и защитни механизми.

ФОРМИ НА КОСВЕНА ЕМОЦИОНАЛНА ЗАЩИТА:

➤ Задаване на фиктивни въпроси, примерно: „Как смееш да се държиш така?“. Този тип въпроси не целят получаването на отговор,

а изразяват възмущение, негодувание, раздразнение и най-често предизвикват негативна реакция, те са опит за манипулиране на събеседника.

- Даване на препоръки и формулиране на забрани, които са несъзнателна форма за контрол над другите и над тяхното поведение.
- Ругатни и груби думи, чрез които се излива натрупания гняв, озлобление и страх. Те са демонстрация на бруталност и сила, която в действителност липсва у човека, който ги използва.
- Упреци и претенции. Те косвено изразяват неудовлетвореност, раздразнение, скръб. Много често имат пресилен характер и предизвикват реакция на протест .
- Ирония и злорадство. Тяхната непосредствена цел е предизвикването на неудобство и дискомфорт у тези, към които са насочени.

Прякото изразяване на емоциите е свързано с разпознаване, разбиране и обективно овладяване на чувствата.

Свързано е с емоционалната интелигентност и емоционалните качества на личността.

КОМПОНЕНТИ НА ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ:

- Самоосъзнаване
- Самоконтрол
- Самомотивация
- Емпатия
- Устойчивост

ЕМОЦИОНАЛНИ КАЧЕСТВА:

- Разпознаване и изразяване на чувства
- Способност за емпатия
- Контрол на гнева
- Симпатия
- Независимост

- Способност за решаване на проблеми от интерперсонална гледна точка
- Способност за обич
- Последователност
- Сърдечност,любезност, уважение
- Чувство за хумор
- Толерантност
- Самомотивация и преодоляване на трудности

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

Игра“Изтанцувай чувството”

Звучат последователно различни видове музика (по избор на водещия), а участниците се поканват да изразят чувствата си от музиката чрез различни движения, с танц.

Игра „Маски“

Инструкция :

- Седнете удобно! Отпуснете се! Бавно вдишайте и едновременно с това повдигнете веждите си, колкото можете! Задръжте така! Отпуснете се!
Каква емоция изразява лицето ви? (маска „учудване“).
- Седнете удобно! Отпуснете се! Бавно вдишайте и едновременно с това свалете веждите си, като се стремите да ги смръщите! Задръжте така! Отпуснете се!
Каква емоция изразява лицето ви? (маска „гняв“).
- А сега притворете леко очи! Повдигнете едва доловимо крайчеца на устните си! Задръжте така! Отпуснете се!
Каква емоция изразява лицето ви? (маска „радост“).

Игра „Познай чувството“

Участниците се разделят на два отбора. Предварително са подготвени картончета, с изписани върху тях наименования на различни чувства . Представител на първия отбор изтегля картонче с написано на него чувство. Казва го тихо на останалите и някой от тях

(или всички групово) го изразява с езика на тялото (невербално). Задачата на другия отбор е да разпознае чувството. За всеки познат отговор се дава по една точка. След това другият отбор изтегля и съответно представя чувството. Накрая се излъчва победител според броя на събраните точки.

Игра „Моите чувства“

На постер (дъска) се начертава малка таблица, която се попълва групово от участниците, с помощта на водещия. Участниците се поощряват да споделят впечатленията си за наблюдавано поведение.

Моите чувства	Как ги изразявам?	Как ги потискам?	Резултат
гняв	Креся, ходя напред-назад, ритам нещо, чупя. . .	Стискам зъби, юмруци, мълча, разхождам се нервно. . .	Не мога дълго да заспя, не внимавам в час, ставам груб, бия се, обиждам. . .
радост			
отвращение			
тъга			
срам			
безразличие			
омраза			
страх**			
завист			

Пояснение: Състезателният характер на играта стимулира участниците и повишава тяхното желание за добро себепредставяне. Наред с това се насърчава груповото сцепление и разпределение на ролите.

Препоръка: да се обърне повече внимание на **страха**. Задачата е всеки да напише анонимно на листче (тайно от другите) свой страх - „страхувам се от. . .“. Листчетата се съгват и се пускат в шапка или кутия. Водещият изважда едно по едно листчетата и бавно прочита на глас написаното. Водещият пита участниците в групата „Какво да

правим с тези листчета - нашите страхове?“. Изпълнява се желанието на групата (накъсват се и се изхвърлят, ако има условия се изгрят...)

Игра

Участниците си избират една дума. Условието на играта е тази дума да бъде произнесена от различни деца по възможно различни начини, с различно чувство. Останалите трябва да разпознаят чувството (например тъжно, весело, ядосано, разочаровано, нежно, въпросително, със съмнение). Да се обърне внимание на тембъра, интонацията, силата на гласа!

Игра „Нарисувай чувството си“

На участниците се раздават предварително подготвени, разделени на четири равни части листове и цветни моливи -син, червен, жълт, черен, зелен. Пуска се музика, като се поканват да изразят върху първото празно квадратче от листа чувството, което музиката предизвиква у тях - чрез рисунка или цветовете. Последователно се запълват четирите празни квадрата от листа, на фона на различна музика.

Дискусия: Какви чувства предизвиква у вас музиката? С какви образи ги предадохте?

Игра

На всеки от учениците се раздават предварително подготвени бланки с изрисувани на тях лица, изобразяващи различна емоция. Последното квадратче е празно.

Инструкция: Разгледайте внимателно изобразените лица. Напишете чувството под всяко лице! Най-отдолу, в празното квадратче, нарисуйте своето чувство сега, в момента!

Игра „Релакс“

Повдигнете ръцете си нагоре, протегнете се! Сега си представете че сте дърво, с разлюляни от вятъра клони. Клоните са

вашият ръце. Движете ги! По-бързо! Клоните са зъзнещи, има буря, а сега вятърът утихва и ги погалва. По-бавно, по-бавно. . . Отпуснете ръцете.

ТЕМА 7: ЕМПАТИЯ

Задачи:

- Развиване на умение за идентификация с партньора и заставане на неговата гледна точка.
- Усвояване на уменията «да влезеш в обувките на детето»
- Изясняване същността на понятието „емпатия“.
- Усъвършенстване уменията за прилагане правилата за емпатично слушане.

❖ **Мисловна карта „емпатия“**

Понятието емпатия

- въведено от американския психолог Е. Титченър
- свързва се с индивидуалния опит на човека да преживява емоционалните състояния на другите хора като свои собствени - да бъдеш топъл, сърдечен, подкрепящ, т. е. съпреживяващ.
- да си емпатичен означава още да умееш да слушаш, видиш и усетиш проблема на другия, все едно е твой собствен.

Емпатия е :

- съпричастност
- разпознаване на чувствата
- разбиране
- **но не** оценяване, подценяване или съветване

Ако си емпатичен, значи си разбрал какво мисли другият и си му показал, че го приемаш такъв, какъвто е!

Да бъдеш емпатичен е изкуство в общуването! Да проявиш разбиране към другите, интерес, да разпознаеш правилно поведението на отсрещната страна, да повтаряш (перифразираш) чутото - насочва и към самопознание.

Емпатията е налице, ако:

- можем да разпознаем чувствата на партньора
- можем да повторим чутото
- можем да общуваме с езика на тялото, като показваме заинтересованост

Правилата на емпатично слушане:

- минимално насърчаваме с думи (аха, хм, да, виждам)
- участва езика на тялото (усмивка или загрижен поглед, кимане, поддържане на зрителен контакт)
- спокойно слушаме
- въздържаме се от прекъсване на говорещия
- изясняваме на информацията
- обобщаваме на чутото

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

Игра „Как се чувствам, когато . . .”

Участниците се разделят на два отбора. Първият отбор избира някои от тях, които да кажат последователно една дума/изречение, напр. „Утре няма да бъда на училище“ по различен начин, като изразяват съответното чувство (на радост, на тъга, на яд, на безразличие и др.), а участниците от другия отбор трябва да разпознаят чувството.

Игра „Разкажи ми твоята история”

Групата се разделя на два отбора.

Участник от първия отбор разказва кратка история (по избор). Участник от другия отбор трябва да слуша, като изразява емпатия, а след това да повтори чутото (да перифразира). Важно е да бъде демонстриран езикът на тялото! Да се спазват правилата за емпатично слушане!

Игра за идентифициране на обект от действителността, за отразяване на субективно виждане, за развитие на творческо въображение: „Ако аз съм. . . река, птица, цвете, животно. . . “. Водещият

поощрява участниците да влязат в съответната роля и с емпатия да се насочат към ново състояние на съзнанието.

Игра „Моето послание към теб“

Участниците се преброяват бързо на „първи-втори“, като застават в две редици един срещу друг - първите срещу вторите номера. Всеки от първата редица излиза крачка напред и изразява без думи чувство на приемане и доверие (както сам иска) срещу партньора си от втората редица. Ролите се сменят. И така участват всички последователно.

ТЕМА 8: **КОНФЛИКТЪТ И НЕГОВОТО ПОЗИТИВНО ПРЕТЪЛКУВАНЕ**

❖ **Мисловна карта „конфликт“**

ДЕФИНИЦИЯ ЗА КОНФЛИКТ: Конфликтът е сблъсък на противоположни действия, нагласи, чувства, потребности, цели и ценности.

Видове конфликти:

- Личностни (конфликт със самия себе си)- най-често свързани с вземането на решения и правенето на избори при изясняване на различни алтернативи и възможности
- Междупersonни (конфликти с другите)

Конфликтът между хората е нещо неизбежно. Той може да възникне на различно място и в неопределено време. Може да бъде кратък или продължителен.

Конфликтът е случай да осъзнаеш своята особеност и различие, а също и отношенията си с другите хора.

Неговото въздействие върху включените страни може да е **КОНСТРУКТИВНО** (позитивно) и **ДЕСТРУКТИВНО** (негативно).

Елиминирането на конфликтите е невъзможно, тъй като те са част от живота. Но е възможно да се научим да използваме техните положителни функции във взаимоотношенията.

Най-често срещани **причини** за възникване на конфликта:

- неспазване на правилата
- пренебрежение, обиди, негативни чувства
- недостатъчна информация, с която страните разполагат
- неправилна комуникация (Ти-общуване)
- различието на мнения и ценности

Конфликтите могат:

- Да бъдат източник на промяна
- Да помогнат за преодоляване на застоя и инертността

- Да стимулират определени интереси
- Да стимулират решаването на проблеми
- Да послужат за проверка и преоценка на взаимоотношения–междудличностни и в сферите на социалната система

ФАКТОРИ, ВЛИЯЕЩИ ВЪРХУ РАЗВИТИЕТО НА КОНФЛИКТА

- Включените страни и техните характеристики
- Ценностните мотиви на страните
- Същността на проблема
- Социалните условия
- Йерархичната зависимост на страните в конфликта
- Други заинтересувани страни
- Стратегии на заинтересуваните страни
- Последници – награда или нежелано наказание

Гневът, агресията, фрустрацията и силните емоции са препятствие за разрешаване на реален конфликт, но при използването им подсилват субективния нереалистичен елемент на конфликта.

Колкото по-близки и емоционално свързани са взаимоотношенията между страните в ситуацията, толкова по-интензивен може да е конфликтът. Той е неизбежен в емоционално обвързаните отношения.

Отсъствието на видим конфликт не е показател за устойчивост и стабилност на взаимоотношението. Интензивността на конфликта има значение за разрешаването му. Колкото тя е по-голяма, толкова по-трудно е разрешаването чрез сътрудничество.

Конфликт, който е заплаха за самоуважението на една от страните е по-труден за разрешаване.

Конфликт, решен чрез сила /подчинение, репресия/, без отчитане на потребностите може да измени формата си и ще се възобнови и ескалира, когато силата на властта намалява.

При съревнователния конфликт се наблюдават процеси на изкривяване, като изопачено възприятие и самовъзприемане и избирателно филтриране, които увеличават и задълбочават

конфликтната ситуация. За постигането на максимално взаимна печалба при решаването на конфликтите страните трябва да взаимно да отчитат интересите си.

Убежденията на отделния човек за конфликтите се формират под влиянието на информацията, която той е получавал в **детството** си и в периодите на формиране на личността му от родителите, учителите и други значими за него хора.

Най-важният елемент остава личният опит в различни конфликтни ситуации. Той е в основата на формирането на поведенческия модел. Формираните убеждения влияят на действията и поведението на човека и при възникване на конфликтна ситуация. Реакцията, която имаме спрямо даден конфликт или конфликтна ситуация винаги води до едни или други последствия, които могат да бъдат както позитивни, така и негативни.

Изследванията показват, че хората са много по-чувствителни към отрицателните съобщения на другите, отколкото към положителните им послания, т. е. човек много по-бързо отвърща на враждебността и много по-трудно на изразите на обич, внимание и любов, които получава.

В дадена конфликтна ситуация винаги има най-малко две страни. И реакцията на всяка една от тях оказва влияние.

Под въздействието на афекта и на емоциите човек трудно мисли. Той не може да прецени, че има винаги и други възможности и начини на реакция. Всяка една ситуация би могла да бъде погледната от различни страни и ъгли, но само ако емоциите, свързани с нея са овладяни.

Конфликтите насърчават промяната. Във всяко едно взаимоотношение има момент, в който, ако нещата не се променят чрез усвояването на нови умения и поведение, промяната е невъзможна.

Конфликтите помагат на човека да разбере какъв е, какво го плаши или ядосва, кои са важните за самия него неща и какви методи използва при разрешаването на проблемите.

Конфликтът:

- помага за вземането на добро решение (кой път да избира, но без физическа разправа и обиди)
- е възможност да опознаем себе си и другите
- е възможност да кажем истината и да направим избор
- е възможност да кажем „не“
- е възможност да се изслушваме и да задаваме въпроси
- е възможност да приемем различието
- е възможност да контролираме своя гняв и своите емоции
- е възможност да се научим на самоконтрол и да не бъдем агресивни
- е възможност да се утвърдим и да се научим да го управляваме

РЕАКЦИИ ПРИ КОНФЛИКТ

➤ **Отричане на конфликта** - ситуация, при която човек е ядосан и нервиран, но вместо да каже каква е причината на раздразнението му, той се държи все едно, че не е станало нищо. По този начин конфликтът временно е потушен, но това не разрешава проблема, а го задълбочава. В резултат на отричащото поведение възниква напрежение, което по-рано или по-късно ще ескалира, най-често провокирано дори от много дребен и незначителен повод. Игнорирането на съществуващ проблем или конфликт води до разпадане на взаимоотношенията и парализиране на комуникацията

➤ **Противопоставяне** - едната страна атакува другата /физически или вербално/. В създадената конфликтна ситуация липсва взаимно изслушване и разбиране на чувствата и мислите на другата страна. Тя не води до решаване на проблема

➤ **Дискутиране, решаване на конфликта** - замесените в конфликта страни разговарят за проблема, без взаимни обвинения. Те установяват същността на различията в позициите

В конфликтната ситуация се наблюдават следните феномени:

- **Огледален образ** - и двете страни смятат, че са невинни жертви и тяхната позиция, представлява истината и справедливостта
- **Виждане на грешките на другия**, но не и на собствените.
- **Двойни стандарти** - всяка от страните вярва, че позволеното "на едната страна не е позволено на другата
- **Поляризирано мислене** - разбирането за ситуацията е много опростено: всичко, което прави единият е добро и всичко, което прави другият е лошо
- **Липса на емпатия** - страните не се опитват даразберат как се чувства другият и как той възприема ситуацията. Емпатичният начин на общуване е свързан с разбиране и съпричастност към света на другия. Включва постоянна чувствителност към изменящите се преживявания на другия - към страха или гнева, към разсеяността или притеснението, към всичко, което другият изпитва

Емпатията е съпричастност без осъждане или оценяване, виждане на проблема от гледната точка на другия. Тя е начало на опит за разрешаване на проблема и предполага способности да се получи обратна връзка за това какво чувства и мисли другият в момента на конфликтната ситуация.

СЕДЕМ ОСНОВНИ СЪТЪПКИ ЗА КОНСТРУКТИВНО РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

(по Д. Джонсън)

Стъпка 1.

Конфронтация - директно изразяване на собственото становище и чувства по отношение на конфликтите и приканване на другата страна да направи същото.

ПРЕПОРЪКИ:

- Осъществявайте конфронтация само, когато и двете страни

разполагат с достатъчно време, за да могат съвместно да определят същността на проблема

- Споделяйте открито чувствата и разбиранията си относно конфликта
- Изразявайте се конструктивно. Гневът и неодобрението могат да се насочват само към проблема и поведението, но не и към характера и личността на другата страна
- Не се оттегляйте и не се затваряйте в себе си, защото мълчанието никога не е решило какъвто и да е конфликт
- Опитайте се да разберете становището и чувствата на другата страна по отношение на конфликта
- Не изисквайте на този етап промяна-това би ви поставило във висшестояща позиция и само ще настрои другата страна срещу вас. Обикновено не само единият трябва да промени поведението или становището си и това е в основата на преговарянето

Ефективна конфронтация се прави по начин, който помага на другата страна да изследва последствията от поведението си, а не да се защитава.

НЕОБХОДИМИ УМЕНИЯ:

- Използвайте лични твърдения, включвайки "Аз мисля...", "Моите чувства. . .", т. е. опишете как се чувствате и какво мислите
- Не използвайте твърдения, които обвиняват.
- Мислете преди да говорите
- Използвайте описание на поведението, а не преценки или интерпретации. Бъдете конкретни по отношение на оплакването си. Не очаквайте, че другият сам трябва да се сети какво ви притеснява
- Ограничете конфронтацията само до един проблем (конфликт). Ако засипете другата страна с различни проблеми не можете да очаквате конструктивен резултат
- Директно описвайте собствените си чувства. Бъдете честен и

откровен

- Не започвайте конфронтацията с единствената мисъл “да спечеля и да му покажа”
- Конфронтирайте се за актуални въпроси, а не за нещо случило се преди много време
- Опитайте да разберете реакциите на другата страна.
- Ако знаете кои са слабите, уязвими и чувствителни места на другата страна не ги засягайте, когато конфронтирате
- Използвайте чувството си хумор - уместното му използване може да разведри атмосферата

Стъпка 2.

Достигане до общо **определение на конфликта**, без това да настройва отбранително нито едната нито другата страна.

ПРЕПОРЪКИ:

- Взаимно опишете действията си, без да се обиждате и да си поставяте етикети
- Определете конфликта, като общ, взаимен проблем, който трябва да се разреши, а не като ситуация, в която единият печели, а другият губи
- Определете конфликта, колкото се може по-конкретно.
- Опишете собствените си чувства и изслушайте тези на другия
- Опишете действията на двете страни, които са способствали за възникването и поддържането на конфликта

Стъпка 3.

Комуникиране на позиции и чувства. Изясняване и договаряне на позициите, като чувствата по отношение на тях могат да се променят. Важно е да се разбере с какво точно двете страни не са съгласни. Ако това не е ясно няма да могат да се комбинират идеите и ще бъде невъзможно да се достигне до взаимно приемливо решение.

ПРЕПОРЪКА:

На този етап трябва да разполагате с отговори на въпросите:

- В какво се различават вижданията ни и с какво не сме съгласни?
- С какво сме съгласни?
- Кои действия на другия са неприемливи за вас?
- Кои ваши действия другия смята за неприемливи?
- Кои са възможните решения, удовлетворяващи и двете страни?
- Какво трябва да направите, за да разрешите конфликта?
- Какво трябва да направи другия, за да разрешим конфликта?

Стъпка 4.

Ясно и недвусмислено **изразяване на намерението за сътрудничество**. Това намалява защитните механизми и отбранителните реакции на другата страна и помага за съвместното решаване на проблема.

Стъпка 5.

Приемане перспективата на другия.

За да се достигне до взаимно приемливо решение трябва да знаем мислите, чувствата и становищата на другата страна, т. е. да разглеждаме конфликта и от страната на другия. Успешно решение би могло да има само, ако сме наясно освен със собствените си перспективи, но и тези на другата страна.

Стъпка 6.

Координиране на мотивацията да се преговаря.

Хората имат различни мотивации. Възможно е едната страна да е мотивирана за разрешаването на проблема, а другата да не се интересува от това. Необходимо е и двете страни да са наясно със загубите и печалбите от конфликтната ситуация.

ПРЕПОРЪКА:

Изяснете въпросите:

- Какво печеля, ако конфликтът продължи?

- Какво печели другата страна?
- Какво губя, ако конфликтът се разреши?
- Какво губи другата страна ?
- Какво губя, ако конфликтът се разреши?
- Какво губи другата страна?

Стъпка 7.

Достигане до споразумение.

"Сдобряването "е най-добрата част от споренето. Това е момента да се препотвърди обичта, привързаността или уважението към другия. На този етап конфронтирането се прекратява чрез **споразумението**, което трябва да съдържа:

- Съвместната позиция до която се е стигнало
- Новите модели на поведение, различни от досегашните.
- Начините, при които ще се възстановява сътрудничеството и разбирателството, ако едната страна действа неприемливо за другата
- Времето и начините, по които двете страни ще споделят мислите и чувствата си. Конфликтите обикновено възникват при недоразумения и липсата на комуникация
- Взаимно се извинете и си простете. Чрез прошката човек се освобождава от тежестта на гнева и повишава самооценката и чувството си за Аз-ефективност

ПО-СИЛЕН Е ТОЗИ ЧОВЕК, КОЙТО УСПЕЕ ДА ОВЛАДЕЕ СЕБЕ СИ И ДА НЕ ОТВЪРНЕ НА УДАРА С УДАР!

Преди да превърнем някакво недоразумение в конфликт, добре е да си отговорим на следните въпроси:

- Наистина ли оплакването ми е основателно или търся причина да споря, заради самия спор?
- Наистина ли съм сигурен, че поведението на другата страна е лошо за взаимоотношенията ни или просто искам той /тя/ да се държи по същият начин, като мен?

- Какво означава този спор за мен - ако "спечеля", наистина ли ще спечеля или просто ще увеличи разстоянието по между ни?
- Реалистично ли гледам на нещата или реагирам прекалено емоционално?
- Как ще реагира другата страна? Ако заема "твърдо" поведение, отстоявайки собствената си позиция, няма ли да платя прекалено висока цена?
- Изпращам ли ясни и конкретни послания на другата страна? Или съм прекалено разстроен и посланията ми са неточни и двусмислени?
- Другата страна в състояние ли е да ме изслуша и разбере?
- В състояние ли съм да говоря за проблема без обвинения и нападки?

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

❖ **Задача: Какво е посланието на притчата?**

ЛЮБОПИТНИТЕ И СЛОНА

/ПРИТЧА/

Довели един слон за изложба. В помещението, в което го оставили се повредило осветлението. Хората прииждали на тълпи, но тъмнината не им позволявала да видят слона. Затова посетителите се опитвали да разберат как изглежда като го опипвали с ръце. И понеже слонът бил огромен, всеки успял да пипне само част от него и се опитал да го опише според усещанията си. Един посетител, който хванал единия крак на слона обяснил, че слонът – това е един дебел стълб. Втори, който докоснал бивните, описал слона, като остър предмет. Трети, който хванал ухото, сметнал, че слонът наподобява на ветрило. Четвърти погладил слона по гърба и заявил, че той е гладъки равен като кушетка.

Игра: „Какъв е моят стил за решаване на конфликти“

На участниците се показват пет различни рисунки на животни, всяко едно от които олицетворява определен стил за решаване на спорове и конфликти: мече, акула, костенурка, лисица, сова. В тях са написани основните за този стил на общуване характеристики. Съпернически - акула, приспособяващ - мече, отбягващ - костенурка, сътруднически - сова, компромисен - лисица.

Водещият запознава участниците с характеристиките на всеки стил за решаване на спорове и конфликти и поставя рисунките в различни части на стаята. Участниците разглеждат „стиловете“, като всеки застава пред животното, което най-много се доближава до неговия собствен начин на поведение. Така се формират различни групи.

Участниците могат да задават въпроси или да изберат друг стил, който им харесва повече (могат да отидат при „стила“, който биха искали да имат, като се движат свободно из стаята).

Игра „Рисунка ръка в ръка“

Участниците се разделят по двойки. На всяка двойка се раздават лист хартия и моливи. Хващат с една от ръцете си молива и така заедно рисуват върху листа рисунка на тема „Моите чувства в момента“. Всички разглеждат получената цветна рисунка.

Игра „Несъществуващо/съществуващо животно“

На участниците се раздават лист и цветни моливи. Предлага им се да нарисуват несъществуващо животно - най-интересното животно, което си представят, което да прилича по малко на всяко едно от показаните животни-стилове!

Послание: Всеки човек има свой стил за решаване на спорове и конфликти, но той никога не се повтаря изцяло в различните ситуации, а се допълва от други стилове. Понякога се налага да реагираме според ситуацията по различен начин. Важно е кой стил ще изберем, за най-доброто решение на конфликта!

❖ **Дискусия:** Участниците разглеждат рисунките и коментират: „Какви са последствията от използването на всеки един стил на поведение?“

❖ **Разкажете** по една конфликтна ситуация: с приятел, с родител, с учител, с непознат.

Слушайте и разберете:

- причините за конфликта
- кой участва
- как се чувства
- какво си мисли
- какво беше взетото решение
- има ли друго възможно решение

Техника за релакс

Участниците са седнали удобно. Дава се следната инструкция:

- Затвори очи! Отпусни се! Дишай бавно и спокойно
- Представи си ярко, топло слънце, което те огрява
Лъчите са магически
- Постепенно се превръщат в светла, ярка, цветна дъга
- Погледни цветовете. Всеки един цвят трепти и те докосва, стопля те
- Нека един цвят влезе при теб. Вдишай го. Отпусни се, остани спокоен
- Оцветява твоите емоции, чувства, тяло. Отпусни се (кратка пауза с тишина)
- Ти си буен планински поток, водопад. Дъга-водопад;
- И така е добре!
- Отворете очите си! Опитайте се да помръднете главата си, ръцете си, краката си

Кой цвят си избрахте?

ТЕМА 9: **КАК ДА РЕАГИРАМ, КОГАТО СЪМ ЯДОСАН?**

Задачи:

- Развиване на умения за управление на негативните чувства.
- Усвояване на умения за разпознаване нюансите на негативните чувства
- Усвояване на някои техники за справяне с негативните чувства и емоции

Известно е, че поведението на личността е резултат както на външен контрол, така също е обект и на самоконтрол. При различните типове личности тези фактори в поведението са различни. При самоконтрола човек възприема действителността през призмата на нормативните социални изисквания. Самоконтролът може да се основава и на вътрешни изисквания, които се различават или противоречат на официалната система на контрол. Освен нормативен, самоконтролът има и психологичен аспект - да владееш себе си, да си сдържан по характер, спокоен, уравновесен. Определени социални фактори стимулират, а други потискат развитието на самоконтрола .

Важен елемент от възпитанието на децата са контролът и самоконтролът, които съдействат за добрата социализация и вграждане в социалните норми на обществото. За формирането на характера са необходими определен тип отношения, специфични за личността . Процесът на изграждане е постепенен, труден, колеблив в определени периоди на съзряване на личността, продължителен. Този факт възлага специални ангажменти и изисквания пред възпитателната работа, както в периода на предучилищното детство, така и във всеки следващ училищен етап.

Работата в тази посока е свързана както с въвеждането на ясни правила/външен контрол/, така и с изграждане на повече самостоятелност у децата от ранна възраст и самоконтрол над постъпките им, като същевременно се дава свобода на изяви и креативност.

ИЗХОД В ПРАКТИКАТА

Игра „Как да постъпя?“

В подходяща кутия са поставени малки пликове. В тях, на цветни листове, са написани различни правила за поведение в ситуация, когато се чувстват тъжни или обидени.

Участниците се разделят по двойки и всяка двойка си изтегля правило, което прочита първо самостоятелно, а след това един от тях го представя пред другите.

(Приложение 9. 1)

Водещият насърчава участниците да споделят своето лично мнение, препоръки, впечатление от чутите правила, да споделят личен опит.

Игра „Дърво на мечтите“

Участниците получават малък цветен лист и химикал и се поканват да напишат три свои желания-мечти и да ги адресират към този, който, би помогнал те да се сбъднат.

При заявено желание, някои от участниците могат да споделят какво са написали.

Листовете се сгъват и се поставят в бутилка, която се затваря добре, запечатва се с восък и след този ритуал се избират дата и място, където да се посади малко дръвче, в корените на което да се постави „вълшебната“ бутилка. То ще се нарича „Дръвче на мечтите“.

ЧАСТ ТРЕТА

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Психологически тест за три минути

1. Прочетете внимателно всички точки, преди да започнете работа!
2. Напишете името си в горния десен ъгъл на листа!
3. Оградете с кръгче думата „името“ от изречение 2!
4. Нарисувайте пет малки квадратчета в левия горен ъгъл на листа!
5. Сложете по едно кръгче във всички от оказаните в изречение 4 квадрати!
6. Около всеки квадрат рисувайте кръг!
7. Напишете името си под заглавието на листа!
8. Под заглавието напишете да, да, да!
9. Заградете с химикалка изречения 7 и 8!
10. Поставете кръстче в левия долен ъгъл на листа!
11. Около този кръст рисувайте триъгълник!
12. На обратната страна на листа изчислете колко прави 70x30!
13. Подчертайте с химикалка думата „листа“ от изречение 4!
14. Ако сте успели да стигнете до тук, извикайте на глас името си!
15. Ако сте убедени, че очно следвате всички указания, произнесете на глас изречението „Аз следвам точно указанията!“
16. Изчислете на обратната страна на листа 107 x 278!
17. Обградете с химикалка резултата от задачата в изречение 16!
18. Пребройте на глас от 1 до 10!
19. Пробийте три малки дупчици ето тук
20. Извикайте на глас „Аз успях!“
21. След като сте прочели всичко внимателно, направете само това, което се изисква в изречения 1 и 2!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

СТИЛ НА ОБЩУВАНЕ

В този тест няма правилни или грешни отговори и целта е с отговорите да определите най-типичното за вас поведение и стил на общуване (не това, което бихте искали да имате, а това, което реално проявявате). Дори и да ви е трудно да дадете отговор задължително подредете отговорите си. Във всеки от нас има поне по два типа, а може да има по малко и от четирите.

За всеки въпрос са посочени 4 възможни отговора. Вие трябва да отговорите като срещу всеки отговор запишете числата от 1 (най-нетипично за вас) до 4 (най-типично за вас).

- 1- Никога
- 2- Понякога
- 3- Често
- 4- Винаги

ЧУВСТВАМ СЕ НАЙ-ДОВОЛЕН ОТ СЕБЕ СИ, КОГАТО:

- A: Действам идеалистично и с оптимизъм
- B: Видя възможност да бъда лидер и я сграбча
- B: Се грижа за собствените си интереси и оставям другите да гледат техните
- Г: Се приспособя така че да намеря мястото си в групата, в която съм

В ПОВЕДЕНИЕТО СИ СПРЯМО ДРУГИТЕ ОБИКНОВЕНО И НАЙ-ЧЕСТО СЪМ:

- A: Учтив, възхищавам им се и ги уважавам
- B: Активен, енергичен и самоуверен
- B: Внимателен, резервиран, последователен и подреден
- Г: Благ, общителен, близък, приятелски

ОБИКНОВЕНО КАРАМ ДРУГИТЕ ДА СЕ ЧУВСТВАТ:

- A: Уважавани, способни, даващи ценни съвети

- Б: Заинтересовани и ентузиазирани да се присъединят към мен и това, което правя
- В: Че се отнасям към тях според заслугите им, че са уважавани и че ги одобрявам според вниманието, което им отдавам
- Г: Доволни, впечатлени и с желание да са около мен и да общуват с мен

ЧУВСТВАМ, ЧЕ НАЙ-ЛЕСНО ПЕЧЕЛЯ ХОРАТА, КОГАТО:

- А: Съм скромнен и идеалистичен
- Б: Убедителен и излъчващ победа
- В: Търпелив и практичен
- Г: Забавен и пълен с настроение

КОГАТО ОБЩУВАМ С ДРУГИТЕ ОБИКНОВЕНО:

- А: Им се доверявам, споделям с тях и ги подкрепям
- Б: Бързо ми хрумват полезни идеи и организирам останалите да ги осъществим
- В: Практичен и логичен съм, опитвам се да разбера другите и внимавам с кого си имам работа
- Г: Любопитен съм да разбера всичко за останалите и нямам търпение да “пасна в пейзажа”

ЧУВСТВАМ СЕ НАЙ-УДОВЛЕТВОРЕН, КОГАТО ДРУГИТЕ МЕ ВЪЗПРИЕМАТ КАТО:

- А: Лоялен приятел, на който могат да разчитат
- Б: Човек, който може да “поеме” дадена идея и да я реализира
- В: Човек, който е практичен и се грижи за себе си
- Г: Забележител човек, който е достоен за тяхното внимание

СМЯТАМ, ЧЕ НАЙ-ДОБРИЯТ ПОДХОД / НАЧИН ДА НАПРЕДВАМ Е КАТО:

- А: Съм ценен и достоен човек и разчитам на тези, които имат власт да забележат що за човек съм
- Б: Работа, за да се установя и да си спечеля правото за напредък, а след това да го заявя и изисквам

- В: Запазвам и градя над това, което вече съм постигнал
Г: Работя върху личността си, така че тя да е атрактивна и да привлича вниманието на останалите

**ЗА ДА РЕША ПРОБЛЕМА, КОЙТО ВЪЗНИКВА ОТ ТОВА
ДА РАБОТЯ С ТРУДЕН ЧОВЕК АЗ:**

- А: Обсъждам с останалите как те виждат проблема и следвам техния съвет
Б: Съобразявам се с интелектуалното ниво на човека и се опитвам да го заобиколя по възможно най-лесния начин
В: Решавам сам за себе си какво е правилно и след това отстоявам убежденията си
Г: Адаптирам/променям се спрямо другия, за да направя взаимоотношенията ни възможно най-храмонични

ВПЕЧАТЛЯВАМ ДРУГИТЕ КАТО:

- А: Човек, на който могат да имат доверие и който оценява съвети и препоръки
Б: Самоуверен човек, който поема инициативата да задвижи нещата и хората
В: Постоянен, устойчив човек, който се отнася внимателно с другите
Г: Ентузиазизиран човек, който може да се спогоди с почти всички

След като отговорите на всички въпроси, съберете общия брой точки за всяка буква, така че да получите едно число за всички А, за всички Б, всички В и всички Г. Общият брой точки на всички букви е равен на 90.

- Аналитично поведение - Слон
- Приятелско поведение - Делфин
- Експресивно поведение - Маймуна
- Движещо поведение – Лъв

Ето някои типични за различните типове комуникация проявления:

“Лъв” –ът най-често...

- по всяка вероятност той закъснява и е забързан
- нетърпелив е и импулсивен
- опитва се да доминира или да поеме “управлението” и да дирижира
 - употребява предизвикателни въпроси, които са свързани с личните му цели, а не толкова с техническите подробности и формалности на нещата
 - има силно, асертивно ръкостискане (кратко, но силно)
 - офиса и бюрото му вероятно не са организирани. Офисът му е по-скоро функционален и не толкова удобен и стилиен
 - не обича множество файлове (освен в боклука) и използва системата на “натрупване”, за да пести време
 - като цяло е добре облечен и дори когато не се интересува особено от външния си вид все пак подбира подходящо облекло
 - може да бъде груб и твърде пряк и откровен или поне така изглежда – сигурно ще ви прекъсне, ще се обади по телефона или ще си чете мейлите, докато говорите
 - директен, силен контакт с очите, може да бъде предизвикателен или заплашителен
 - неуморим, не го свърта на едно място, обикновено гледа директно говорещия и се навежда напред, когато е заинтересован; може да се облегне назад или да гледа встрани, когато чака или е отегчен; използва жестове като “сочи с пръст” или други жестове с ръце, за да постави ударение или да установи контрол
 - въздействащ, силен и директен
 - не избягва конфликта и дори може да го посрещне радушно - “нека да решим този въпрос сега”

“Маймуна” - та най-често ...

- много ентузиазизиран и приятелски настроен

- обикновено не обръща внимание на детайлите, като например да спазва уговорка или да направи едно и също нещо два пъти и така може да не ви остави много време да мислите и да решавате

- позитивен и многословен, разказва истории и вицове

- може да изглежда повърхностен и импулсивен

- обича да споделя чувствата си

- много приятелско ръкостискане

- офисът му сигурно ще е дезорганизиран и не особено чист.

Може да има собствени снимки, награди за представяне, дипломи.

- стilen, модерен, сравнително обикновени мебели, различни джунджурийки, скъпи играчки, последните и най-модерни електрони джаджи или компютър

- обикновено се облича стилно, модерно или дори натруфено, крещящо, ярко. Има добра ориентация и усещане за цветовете

- обикновено изглежда професионално, но често приключва деня небрежно и неспретнато или дори разчорлен и раздърпан

- приятелски е ориентиран, общителен и сърдечен – гостоприемството е много важно за тях

- приятелски, непоколебим контакт с очите – обикновено се усмихват с очите си

- много и изразителни движения с ръцете и тялото – често дори използват жестове с ръце, за да обяснят нещо по телефона

- обикновено имат отворен и спокоен стил; може да ви докоснат или да ви хванат за ръка, като знак на приятелство или искреност- дори, когато изглежда много заинтересован или загрижен, може да забави решението си за конкретен въпрос

- предпочита да убеждава или направлява/напътства, отколкото да се конфронтира агресивно или да изисква и настоява

“Делфин” – ът най-често ...

- методичен, организиран, усърден, старателен, но спокоен и често забележимо доволен

- загрижен и внимателен е за собствената си сигурност и често

подхожда с неохота към бързи промени

- има склонност да задава въпроси, за да си изясни нещата или да се увери, че е разбрал правилно; дори когато е абсолютно убеден пак ще прави уклончиви изявления

- може да има бавна походка или да отговаря бавно, особено, когато му се представи проблем или въпрос, с който не се е сблъсквал преди

- често е добър слушател, но може да му липсва въображение, поради цялостния, но внимателен подход/отговор към даден проблем

- обича сигурно и удобна среда; обикновено има табелка на вратата и една на бюрото; снимки на притежания и/или на семейство, сертификати за компетентност

- бюрото му е добре организирано, често със спретнати купчинки книжа, книги и списания; обзавеждането обикновено е удобно и може да е старомодно или употребявано

- обикновено се облича подходящо, но с акцент върху удобството, а не толкова върху модата. Може да му липсва цветова координация. Мъжете обикновено поставят акцент върху многофункционалността и комфорта на дрехи, които познават и с които са свикнали дълго време

- изключително сърдечни и добронамерени/добре настроени; топъл, приятелски ориентиран, искрен поглед, често използван като помощ към неговото желание да слуша внимателно

- спокоен, но не демонстративно; обикновено проявява защитна позиция и жестове с хора, на които не вярва или в конкурентна/агресивна ситуация

- предпочита да укроти или да успокои ситуацията вместо да прибърза с агресивно решение

“Слон” – ът най-често ...

- подготвен е за вашето посещение, не бърза, организиран е и точен

- добре организира времето си и е систематичен
- обикновено не споделя лични чувства и мисли
- обръща внимание на детайлите, логичен, прецизен, внимателно обмисля въпросите си. Ориентиран е към фактите, детайлите и доказателствата и ако не е напълно удовлетворен с представеното му с голяма неохота ще подходи към взимане на решение
- търси прецеденти или политика, която да бъде в подкрепа на решенията или действията му
- вяло, кратко, вероятно дори нервно ръкостискане
- много изискан, подреден, почти безличен офис. Бюрото му обикновено е чисто
- всичко е стегнато и точно подредено, систематизирано и организирано в система, която работи
- носи консервативно, изискано, елегантно бизнес облекло
- много учтив, коректен и дипломатичен
- стреми се да избягва контакт с очите, особено в агресивна или враждебна ситуация; изглежда така сякаш има плъзгащ се или избягващ поглед
- внимава в изразяването на чувства посредством жестове или физиономии/израз на лицето и поради тази причина може да изглежда безизразен или студен
- може да се изсмее нервно, да се изкашля или да направи пауза, за да си даде време за размисъл, или да се опита да омекоти потенциално заядливо изявление или въпрос. Обикновено заема отбранителна позиция, когато се почувства заплашен. Може да отстъпи от позицията си, за да избегне конфликт, но ако/когато е сигурен, че е прав цитира факти/политики/правила и е авторитарен

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Полезни детайли при общуване:

- Когато зададете въпрос на някого, чийто отговор е важен за вас и на всяка цена искате да разберете, просто го гледайте в очите и мълчете. Тишината ще го накара да се почувства неловко и ще започне да говори.
- Позицията на краката издава много от това, което си мисли човек. Наблюдавайте как е застанал събеседника ви. Ако краката сочат към изхода, това означава, че разговорът го притеснява или отегчава, и иска да излезе.
- Когато сте в компанията на конфликтна личност и се опасявате от конфронтация, седнете близо до него. Това ще ви избави от вероятен скандал.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. 1

➤ Прочетете и отбележете по тристепенната скала това, което отговаря най-много на поведението Ви при разговор.

- винаги, във всеки разговор – 1т.
- понякога, зависи с кого разговарям – 2т.
- никога – 3 т.

№	Твърдение	Точки
1.	Прекалено зает/а съм, за да мисля как да отговоря.	
2.	Зает/а съм, за да мисля каква е позата на тялото ми.	
3.	Зает/а съм, за да мисля как изглеждам отстрани.	
4.	Зает/а съм, за да мисля дали другият ме одобрява.	
5.	Мисля за други неща, по-важни за мен от това, което чувам.	
6.	Избирам отделни думи и изречения от това, което чувам.	
7.	Променям това, което чувам така, както аз го разбирам.	
8.	Ако преценя, че темата не е интересна, не слушам, но имитирам, че слушам.	
9.	Напрягам се да чуя, само това, което искам.	
10.	Не слушам, когато другият не говори ясно.	
11.	Не слушам, когато другият използва сложни и неразбираеми думи.	

Резултат:

До 11 точки: Вие сте самоуверени и не приемате друго мнение; перефразирате изказванията така, както ги разбирате.

От 11 до 22 точки: Вие сте неуверен; имате ограничен кръг приятели; зависим сте от хора, които ви одобряват и харесват.

Между 22 и 33 точки: Вие сте общителен и положително настроен независимо с кого общувате, одобрявате и се стремите да поставяте събеседника си в равнопоставена позиция.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

НЕВЕРБАЛНИ ЕМОЦИОНАЛНИ ПОСЛАНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЕ 5

КАК ДА ИНТЕРПРЕТИРАШ ЛИЦЕТО НА ЧОВЕК?

Автор: *Пола Хауорт*

(Paula Haworth)

ФИЗИОГНОМИКА ИЛИ АНТРОПОЗОМАНИКА е система за предсказване, посредством която за характера на човека и за неговия темперамент може да се съди по това как изглежда лицето му. Твърди се, че лицето на човек отразява духа на този човек и интерпретирането на лицето на даден човек би разкрило истинската му личност.

Изкуството да се чете по човешкото лице води началото си от преди повече от 3200 години от династията Chou. Книгата "The simple guide to face reading", написана по време на династията Sung е все още основният източник на информация в Азия, където физиогномиката е много по-популярна от гадаенето по линиите на човешката ръка. Аристотел официално признава практиката, докато Хипократ вярвал също, че лицето на човек може да разкрие и бъдеща болест.

Уморено и вяло **ЛИЦЕ** обикновено ракрива, че индивидът е притеснен или твърде напрегнат. Лъчезарно лице изразява чувството на позитивизъм към нещата от живота, като е много вероятно любовният или служебният живот на тези хора да е процъфтяващ.

Всеизвестно е, че хората, които избягват **ДИРЕКТНИЯ ПОГЛЕД** в очи са нечестни или имат нещо, което искат да скрият. Да се съди по начина, по който изглежда човек е доста често срещано и често доста точно. Така например "той/тя има честно лице". Въпреки че наследяваме основните си черти, личният ни живот и опит също добавя доста към чертите на лицата ни. В Япония се практикува **НИНСО** и то включва формата, контура, чертите на лицето, очите и косата, както и пигментацията.

Твърди се, че хора с **КРЪГЛИ ЛИЦА** са оптимисти, общителни, имат влияние върху собствените си чувства и емоции и силен

морал. Имат добри бизнес умения, но са склонни да се обръщат към други хора за помощ в началото на проектите, по които работят.

Хората с **КВАДРАТНИ ЛИЦА** имат склонност към практичност и бързо схващат бизнес и концептуални идеи. Твърди се, че са добри лидери и са упорити по рождение.

Хората с **ОВАЛНИ ЛИЦА** има способностите присъщи както на тези с квадратни, така и на тези с кръгли лица. Те имат морален инстинкт, добри бизнес умения и прагматично отношение, което ги води до успех.

ТРИЪГЪЛНОТО ЛИЦЕ говори за хора, които лесно се отегчават, имат аналитично мислене, винаги търсят, анализират, задават си въпроси, но често се чувстват некомфортно в ежедневни ситуации и сред много хора.

ФИЗИОГНОМИКАТА РАЗДЕЛЯ ЛИЦЕТО НА 3 ЧАСТИ. Първата е **ЧЕЛОТО**, втората **СРЕДНО ЛИЦЕ** (около носа) и третата е **ДОЛНАТА ЧАСТ НА ЛИЦЕТО**. Ако трите части са сравнително еднакви по големина това означава, че това е личност, която в действията си се ръководи от чувствата и сърцето. Ако средната част е доминираща това означава капацитет за издръжливост, разум и прагматично отношение към живота. Човек с доминираща долна част на лицето обикновено изпитва трудности в изразяването на чувствата и емоциите си и може да има склонност към пресметливост и хладно отношение.

Други аспекти на лицето също се взимат под внимание. Така например **ДЪЛГИТЕ И НЕПРЕКЪСНАТИ ЛИНИИ НА ЧЕЛОТО** могат да показват честност, неравните линии - желание за пътуване, грубите и резки линии - предстояща промяна.

НОСЪТ също е важен. Когато носът сочи нагоре това показва приятелски настроен и общителен човек, а когато носът сочи надолу това е носът на консервативен и капризен човек. Размера на

ноздрите също могат да изиграят важна роля. Например големите ноздри показват силен характер, а малките показват несигурност и идеализъм.

Основните характеристики според **БРАДИЧКАТА** се определят в зависимост от формата и ширината на брадичката. Предполага се, че широка брадичка обозначава решителност, умствена и физическа сила, човек, на който може да се разчита. Тясна брадичка може да показва интровертен, пасивен човек, който се подчинява.

Големите **ОЧНИ ЯБЪЛКИ** показват бъдещо богатство и амбициозна личност, докато малките - човек, който е неуверен или срамежлив.

УШИ, които са малки в горната част, но големи в долната, говорят за буден човек с добра памет. В Япония уши, които са разположени по-надолу са знак за благородство.

Гъстите **ВЕЖДИ** показват силна, доминираща личност, докато тънките вежди показват човек, който има високи изисквания или е капризен. Нежно извитите вежди свидетелстват за спокоен и балансиран човек, докато аркоподобните вежди показват хора, които имат склонност да задават въпроси и да поставят под съмнение.

УСТАТА също казва много за човека. Извитата нагоре уста показва добър темперамент, докато когато извивките сочат надолу това може да бъде знак за нещастен човек. Голямата уста показва екстравагантност, а малката стиснат, капризен човек, някой на който трудно може да се угоди.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

СТИЛОВЕ ПРИ РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

ТЕСТ

Въпросникът се състои от тридесет двойни изказвания А и Б. Моля, прочетете внимателно всяко от тях и изберете отговора, съответстващ на вашето обичайно действие. Маркирайте с X в приложената таблица за отговори. Внимавайте да не пропуснете някое твърдение или да не отбележите приетото от Вас.

1. а) Понякога оставям на другите да поемат отговорността за решаването на някой спорен въпрос
б) Вместо да обсъждаме това, което ни противопоставя, се старая да обърна внимание на онова, с което двамата сме съгласни
2. а) Старая се да намеря компромисно решение;
б) Опитвам се да направя така, че да са зачетени моите и на другия човек интереси
3. а) Обикновено се стремя да получа своето
б) Понякога жертвам собствените си интереси, заради друг.
4. а) Правя опити да намеря компромисно решение
б) Старая се да не засегна чувствата на някого
5. а) Уреждайки спорен въпрос, винаги търся поддръжка от друг човек
б) Старая се да направя всичко необходимо, за да не възникне безполезно напрежение
6. а) Опитвам се да избегна неприятности за самия себе си
б) Старая се да постигна своето
7. а) Старая се да отложи решаването на спорен въпрос, за да го реша окончателно след време
б) Смятам, че е възможно някъде да отстъпя, за да спечеля другаде

8. а) Обикновено настойчиво се стремя да придобия полагащото ми се
б) Най-напред се опитвам да определя в какво се състои спорният въпрос и какви интереси са засегнати
9. а) Аз мисля, че винаги е нужно да се тревожа заради възникнали разногласия
б) Аз полагам усилия, за да постигна своето
10. а) Аз твърдо се стремя към постигане на своето
б) Опитвам се да намеря компромисно решение
11. а) Най-напред се опитвам да разбера в какво се състоят спорните въпроси и засегнатите интереси
б) Старая се да успокоя другия и да съхраня нашите отношения.
12. а) Предпочитам да не заемам позиция, която може да предизвика спор
б) Аз давам възможност на другия в нещо да остане на своето мнение, ако и той ми отстъпи
13. а) Аз предлагам средна позиция
б) Настоявам всичко да бъде по моему
14. а) Аз съобщавам на другия моята гледна точка и го питам за неговата
б) Опитвам се да докажа логичността на моите възгледи.
15. а) Старая се да успокоя другия и да съхраня нашите отношения;
б) Опитвам се да направя всичко необходимо, за да избегна напрежение
16. а) Старая се да не засегна чувствата на другия;
б) Обикновено се опитвам да убедя другия в преимуществата на моята позиция
17. а) Обикновено настойчиво се стремя да получа своето;
б) Опитвам се да направя всичко за избягването на безполезно напрежение
18. а) Ако това направи щастлив някого, ще му позволя да настоява на своето
б) Аз ще позволя на другия да остане на своето мнение, ако той ми направи отстъпки
19. а) Преди всичко се опитвам да разбера в какво се състоят

- спорните въпроси и интереси
- б) Старая се да отложи спорните въпроси, за да ги реша по-късно окончателно
- 20.** а) Опитвам се незабавно да преодолея нашите разногласия;
б) Опитвам се да намеря най-доброто съчетание на придобивки и загуби за двама ни
- 21.** а) Преговаряйки, се старая да бъда внимателен към другия;
б) Винаги съм склонен да обсъждам проблемите
- 22.** а) Опитвам се да намеря позиция, намираща се между моята и позицията на другия човек
б) Отстоявам своята позиция
- 23.** а) По правило съм загрижен да удовлетвори желанието на всеки от нас
б) Понякога оставям на другите отговорността за вземане на решение по спорен въпрос
- 24.** а) Ако позицията на другия му се струва важна, старая се да отстъпя
б) Опитвам се да убедя другия за компромис
- 25.** а) Опитвам се да убедя другия в своята правота
б) Почти винаги се стремя да удовлетвори интересите и на двамата
- 26.** а) Аз обикновено предлагам средна позиция
б) Почти винаги се старая да удовлетвори интересите на всеки.
- 27.** а) Често се стремя да избягна споровете
б) Ако това че направи другия щастлив, аз му давам възможност да настоява на своето
- 28.** а) Обикновено настойчиво се стремя да получа своето
б) Като уреждам спорен въпрос, гледам да получа поддръжка и от другия
- 29.** а) Аз предлагам средна позиция
б) Мисля, че не винаги е нужно да се вълнувам заради разногласия
- 30.** а) Старая се да не засегна чувствата на другия
б) Аз винаги заемам такава позиция в спора, че заедно с другия ще успеем

Ай-те-ма	Съперничество „Акула“	Сътрудничество „Бухал“	Компромис „Лисица“	Избягване „Костенурка“	Приспособяване „Мече“
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Стратегии за справяне с конфликтите

Хората използват **различни модели (поведения)** за справяне с междуличностните конфликти:

➤ **Избягване**

Това на практика не е поведение в посока решаване на конфликта. По-скоро се прави опит той да бъде игнориран, омаловажен или прикрит. Вероятността конфликтът да се прояви отново и с по-голяма сила е много голяма. То може да бъде физическо, аз напускам мястото или ментално, във въображението Аз съм на друго място.

Някои автори твърдят, че избягването на конфликта е често срещан начин за справяне с него. Основен фактор, който определя дали конфликтът ще се преследва или избягва е сериозността му – т. е. потенциалните печалби или загуби от него. Ако той засяга значителни “инвестиции” участниците търсят активно начини за разрешаването му.

➤ **Примиряване (отстъпчивост)**

В този случай се демонстрира желание за удовлетворяване на чужди интереси, без да се проявява нужното усилие за удовлетворяване на своите

➤ **Компромис**

Това е поведение, което е междинно по отношение и на трите измерения – асертивност, сътрудничество и отстъпчивост. То със сигурност ще изясни различните позиции, но едва ли страните ще се придвижат към ефективно решаване на проблема.

Това е модел, при който се демонстрира власт. В този случай се налагат личните интереси, без да се вземат под внимание чуждите, което води до влошаване на взаимоотношенията. Вероятността другата страна да реагира по подобен начин е съвсем реална;

➤ **Колаборация (сътрудничество, асертивност)**

Това е подход, при който и двете страни се стремят към максимално удовлетворяване както на своите, така и на чуждите интереси, показвайки доверие и откритост. Точно този подход лежи в основата на всички ефективни методи за решаване на конфликти чрез преговори, посредничество и други.

Изборът на стратегия за поведение в конфликтна ситуация се обуславя от водещото значение на една от **двете ценностни ориентации**:

➤ ориентация - придаване на по-голяма значимост на постигането на **собствените цели** и интереси в конфликтната ситуация

➤ ориентация - придаване на по-голяма значимост на **сътрудничеството** с конфликтната страна

Стилове при решаване на конфликти

Има пет основни стила на поведение при възникването на конфликти и справянето с тях, в зависимост от **загрижеността за себе си и загрижеността за другите**.

➤ **„Бухалът“ („Совата“)**

се характеризира със **съдействащ стил** на поведение, с интегрирането и решаването на проблема. Конфликтите се разглеждат като проблеми, които трябва да се решат и се търси решението, което ще удовлетвори всички страни в конфликта. Според „Совата“ конфликтите подобряват взаимоотношенията, тъй като премахват напрежението. Човекът с такъв стил на поведение има желание за сътрудничество, откритост, изследване на различията и причините за тях. Този стил допринася и за издигане на самочувствието и доверието в партньорите.

„Бухалът“ е енергичен, коректен, лоялен, работоспособен, издръжлив, лесно се адаптира към нова среда, общителен е и съсредоточен върху дейностите, с които е ангажиран.

➤ „Мечето“

се стреми към **заглаждане**, услужливост, разглежда връзката си с другите като нещо първостепенно, а своите лични цели като по-маловажни. Човек с такъв стил има желание да бъде приеман и харесван от околните. Смята, че конфликтите трябва да се избягват в името на хармонията. При „мечето“ съществува страх, че ако конфликтът продължи, някой ще баде наранен. В неговия стил има елемент на саможертва – сяпо подчинение на другите.

„Мечето“ е по-интровертно и вглъбено в себе си, заето е със своите мисли и чувства. Хората с този стил на поведение обикновено имат по-миловиден външен вид и по-меки черти на лицето.

➤ „Акулата“

чрез доминиране и налагане на сила се опитва **да надделее** над опонентите си, като ги кара да приемат нейното решение на конфликта, чрез натиск. Собствените цели и постигането им е над всичко. Смята, че конфликтите се решават винаги така, че единия печели, а другия- губи. Разглежда загубата като слабост, затова печели чрез потискане, опониране, агресия и смазване на околните.

„Акулата“ е раздразнителна, импулсивна, несдържана, избухлива, агресивна, енергична. Обикновено хората с такъв стил на поведение имат по-остри черти на лицето, действат подмолно и са готови на всичко заради успеха.

➤ „Костенурката“

се характеризира с оттегляне, **избягване** – затваря се в черупката си с цел да избегне конфликта. Такъв човек се държи настрана, от потенциално конфликтни хора, тъй като смята, че решаването на конфликти е безсмислено. Смята, че е по-лесно да се оттеглиш от конфликта, отколкото да се изправиш лице в лице с него. Често отказва да признае, че съществува конфликт, който трябва да бъде решен.

„Костенурката“ е по-интровертна и самовглъбена, спокойна и дори бавна в действията си, предпазлива. Понякога е страхлива, неуверена и плаха.

➤ **„Лисицата“**

има **компромисен** стил на поведение, притежава умерена загриженост за собствените си цели и за взаимоотношенията си с околните. Целта на лисицата е да постигне компромис и затова често се отказва от личните интереси и се опитва да убеди другата страна да направи същото. Желаете и двете страни да дадат по нещо и да спечелят по нещо. Мотото е „Аз на теб, ти – на мен!“. Обръща се към проблемите по-открито и по-директно.

„Лисицата“ общува с много хора, енергична, работоспособна, остроумна, издръжлива, загрижена, но понякога е плаха и несигурна.

Възможна е и **комбинация** между описаните по-горе стилове на поведение при конфликт.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Когато на детето му е трудно...



ПРИЛОЖЕНИЕ 9. 1

➤ **Поговори с някого**

С този, на когото вярваш, който е готов да те изслуша, дори да не ти каже нищо. И със сигурност ще запази тайната ти.

➤ **Напиши писмо**

Разкажи чувствата си, преживяванията, сподели страховете си. Адресирай го до когото искаш, дори до този, който те е наранил. Не го изпращай. Прибери го някъде и след време го прочети отново.

➤ **Направи си подарък**

Подари си нещо, което отдавна желаеш. Не непременно предмет. Подари си приятна емоция – разходка, кино, среща с приятел.

➤ **Помогни на някого**

Когато помагаме, забравяме за своите проблеми. Някой се нуждае от твоята помощ. Това ще те накара да се почувстваш добре.

➤ **Почувствай земята под краката си**

Опитай се да си представиш, че нямаш опора под краката си. Летиш или си в морето. А сега се опитай да усетиш земята под краката си. Подскочи и усети твърдостта, наведи се, докосни я с ръка. Ти си на сигурно място!

➤ **Извикай силно**

Иди на място, на което няма хора – гора, парк. Извикай колкото можеш силно. Това освобождава стреса и тревогата.

➤ **Послушай любима музика**

Седни удобно, отпусни се и просто се наслаждавай!

➤ **Дишай бавно и дълбоко**

Седни удобно, отпусни се, затвори очи. Вдишвай бавно, с корема. Задръж за секунди въздуха преди бавно да го издишаш. Повтаряй и наблюдавай само дишането си.

➤ **Нарисувай картина**

Рисувай свободно, това, което чувстваш. Изобрази настроението си.

ПРИЛОЖЕНИЕ 11

НАДЕЖДА
ГЪВКАВОСТ
ПРИЕМАНЕ
УВАЖЕНИЕ
ЯСНОТА
ТЪРПЕНИЕ
ВЯРА
ЧУВСТВИТЕЛНОСТ
РАДОСТ
ХАРМОНИЯ
СПОНТАННОСТ
ХУМОР
ПРОСТОТА
БЛАГОДАРНОСТ
НЕЖНОСТ
КРАСОТА
ЛЮБОВ

ПРИЛОЖЕНИЕ 12

ИСТИНА

ПОДКРЕПА

ПРОЩАВАНЕ

НЕНАСИЛИЕ

СВОБОДА

РЕШИТЕЛНОСТ

УВЕРЕНОСТ

ОТГОВОРНОСТ

ОСЪЗНАТОСТ

МЪДРОСТ

ИЗКУСТВО

ТОЛЕРАНТНОСТ

ОПТИМИЗЪМ

ПРИЛОЖЕНИЕ 13

ПРИТЧИ

№1

Веднъж един баща казал на сина си, който се държал грубо с хората:

„Сине, ето ти тази дъска! Всеки път, когато нараниш някого, закови един пирон на тази дъска.“

След време не останало повече място на дъската и синът казал на баща си:

„Тате, дъската се напълни“,

Бащата отговорил, че сега трябва да се извини на всеки един, който е бил наранен и при всяко извинение да изважда по един пирон от дъската. След време всички пирони били извадени и синът отново показал същата дъска на баща си, а той му казал:

„Сине, има ли разлика в тази дъска от времето, когато ти я дадох и сега?“

Синът отговорил, че дъската е все същата, но бащата казал:

„Не, сине! Дъската преди беше гладка, а сега цялата е наранена от следите на пиρονите. Така е и с човешките сърца - те прощават, но следите остават.“

№2

Един източен владетел сънувал страшен сън – как един по един падат всичките му зъби. Изплашил се той и веднага повикал един от най-известните тълкуватели на сънища. Дошъл гадателят, изслушал разказа на владетеля и загрижено казал:

— Господарю, трябва да ви съобщя тъжна вест. Вашият сън означава, че един след друг ще загубите всичките си близки.

Владетелят толкова се разгневил от това мрачно предсказание, че веднага хвърлил оракула в тъмница.

На другия ден обаче, решил все пак да се допита до още един гадател. Когато чул съня му, той радостно възкликнал:

— Господарю, имам щастието да ви съобщя изключително хубава новина. Вие ще надживеете всички свои роднини.

Владетелят останал доволен и щастлив и щедро възнаградил човека.

Придворните били много учудени от всичко, което видели. Един от тях се приближил до тълкувателя на сънища и го попитал:

— Но ти каза същото на господаря, което му предсказа и предишния. Защо ти получи награда, а той отиде в затвора?

— Така е. Ние и двамата изтълкувахме съня по еднакъв начин, но го казахме по различен начин.

Понякога не е важно какво казваш, а как го казваш.

№3.

Веднъж Мъдрецът извикал при себе си своите ученици и им показал един бял лист, в средата на който била поставена една черна точка.

- Какво виждате тук? – попитал старият учител.

- Точка – казал един от учениците.

- Черна точка! – потвърдил друг.

- Голяма, черна точка! – уточнил трети.

Тогава Мъдрецът седнал в един ъгъл и заплакал.

- Учителю, какво направихме, защо се разстрои така? – запитвали тревожно учениците.

- Плача, защото всички вие, мои ученици, виждате единствено малката черна точка, а никой не забелязва големия бял лист ...

№4

Древна суфистка история разказва, че в една близоизточна страна живял цар, разкъсан между щастието и униението. И най-малкото нещо го разстройвало или го карало силно да реагира, така състоянието на щастие бързо преминавало в състояние на неудовлетворение и отчаяние.

Дошло време, когато царят окончателно се изморил от себе си и от живота, и започнал да търси начини да излезе от затворения кръг.

Изпратил да повикат един мъдрец, който живеел в царството му и имал репутацията на просветлен човек. Когато мъдрецът дошъл, царят му казал: „Искам да съм като теб. Можеш ли да ми дадеш нещо, което да внесе равновесие, ведрина и мъдрост в живота ми? Ще ти платя каквато цена поискаш.“

Мъдрецът отвърнал: „Може и да успее да ти помогна. Ала цената на помощта ми е толкова висока, че няма да ти стигне и цялото царство, за да я платиш. Нека затова ти я дам даром, стига ти да я почетеш както трябва.“ Царят му обещал, че така и ще направи, и мъдрецът си заминал.

Няколко седмици по-късно се върнал и поднесъл на царя красива кутийка от нефрит. Царят отворил кутийката и видял в нея прост златен пръстен с гравирани надпис: „И това ще мине“.

„Какво значи това?“ - запитал царят. „Винаги носи този пръстен - отвърнал мъдрецът. - Каквото и да се случи, преди да го определиш като добро или лошо, докосни пръстена и прочети надписа. Само така ще намериш покой.“

№5

Веднъж малките жабчета решили да се състезават - кое ще се изкачи първо на върха на една висока кула. Разбира се, като на всяко голямо състезание, на площада пред кулата имала публика. И състезанието започнало. . .

В действителност, никой от публиката не вярвал, че малките слабички жабчета ще достигнат върха на кулата. Чували се изказвания, като : „Ооо, пътят е толкова труден! Те НИКОГА няма да достигнат върха!..“ Или пък: „Не, НЯМА НАЧИН да достигнат върха! Кулата е толкова висока!..“ И малките слабички жабчета започнали да се отказват. Едно по едно. Освен онези, които с големи усилия продължавали да се изкачват, нагоре и нагоре. А тълпата продължавала да крещи: - Толкова е трудно! Никой няма да успее!!! И все повече жабчета се уморявали и се отказвали. . . .

Но ЕДНО продължавало нагоре, и нагоре, и нагоре. . . „Това

НЯМА ДА СЕ ПРЕДАДЕ!“ На самия край всички други вече се били отказали да изкачват кулата. С изключение на онова мъничко жабче, което след неимоверни усилия, единствено успяло да стигне до върха! Тогава всички други жабчета естествено поискали да разберат, как точно ТОВА жабче е успяло да го направи.

Един от участниците попитал малкото жабче, как то, което е успяло, е намерило нужните сили, за да достигне върха? Оказало се, че... то просто било глухо.

№6

Попитали един мъдрец:

— Можеш ли да ни обясниш каква е целта на човешкия живот?

— Не мога – отговорил той.

Тогава го попитали:

— А какъв е неговият смисъл?

— Не знам – отново отговорил мъдреча.

— А тогава какво знае за живота твоята мъдрост?

Мъдрецът се усмихнал:

— В живота не са толкова важни целта и смисълът му. Главното е да усещате вкуса му. Нали е по-добре да ядете черешите, отколкото да разсъждавате за тях?

№7

Хванал Лъвът в гората в Вълк и му казал:

— Така. . . днес идваш при мен на обяд, ще те изям. Записвам: “Вълк, сив, една бройка.” Разбра ли?

— Разбрах.

И Вълкът си тръгнал тъжен.

Върви по-нататък Лъвът из гората. Хванал една Лисица.

— Така, Рижа. . . Днес идваш при мен за вечеря, ще те изям.

Пиша: “Лисица, Рижа, с опашка, една бройка.” Разбра ли?

— Разбрах.

Тръгнала си Лисицата печална.

А Лъвът продължава. Хванал Заек и му казал:

— Така, Дългоухи. . . Утре ела при мен по време на закуска, ще те изям. Пиша: “Заек, дългоух, една бройка”. Разбра ли?

— Разбрах. И. . . може ли да попитам нещо?

— Попитай!

— А може ли да не дойда?

— Добре. Така. . . . Заек. . . . Зачертавам!

№8

Един Учител никога с никого не спорел, защото знаел, че спорещите се стремят да докажат своята правота, а не да намерят истината.

Един път решил да демонстрира пред учениците си „ценността“ на спора:

— Как пада филията – с намазаната страна отгоре или отдолу? – попитал той.

Учениците започнали да спорят:

— Разбира се, отдолу.

— Не, отгоре.

— Дайте да проверим! – казал Учителят.

Намазали филия с масло, хвърлили я във въздуха и тя паднала с маслото нагоре!

— Аз спечелих!

— Само защото аз допуснах грешка. – казал Учителят.

— Каква грешка?

— Намазах филията от другата страна.

№9

Един ученик попитал учителя си:

— Учителю, не разбирам едно нещо. Когато отидеш при бедняка, той е приветлив и винаги ти помага, с каквото може. А когато отидеш при богатия, той никога не ти помага и гледа само себе си. Защо става така?

Учителят отговорил:

— Погледни през прозореца, какво виждаш?

— Жена с дете в количка, отиваща на пазар. . .
— Добре. А сега погледни в огледалото, какво виждаш там?
— Че какво мога да видя там, виждам себе си.
— Точно така - отвърнал Учителят - прозорецът е от стъкло и огледалото е от стъкло. Трябва само да добавиш малко сребро и вече виждаш само себе си.

№10

Веднъж един човек минал покрай къща, на чиято веранда седяла възрастна двойка на люлеещи се столове. Между възрастната жена и стареца, който четял вестник, лежало куче, което стенело, сякаш от болка.

На другия ден човекът отново минал покрай къщата и отново видял същата картина: възрастните хора спокойно се люлеели на столовете си, а между тях лежало куче и жално скимтяло.

Озадачен, човекът си обещал, че ако и утре кучето скимти, то той ще поговори с възрастната двойка.

За беда и на третия ден човекът видял същата сцена: бабата се люлее на стола, дядото чете вестник, а кучето лежи на своето място и жално скимти.

Мъжът не можел да подмине равнодушно страдащото куче, затова се приближил до възрастните хора и попитал:

— Извинете за безпокойството, но от няколко дни минавам от тук и чувам жалното скимтене на кучето ви. Какво му има?

— На кучето ли? – попитала старицата. – Легнало е върху стърчащ пирон.

Озадачен от отговора, мъжът попитал:

— Ако лежи на пирон и го боли, защо просто не се премести?

Старицата се усмихнала и поучително му отвърнала:

— Това, драги мой, означава, че го боли дотолкова, че да скимти, но не дотам, че да направи нещо, за да го промени.

№11

Тъгата и гневът били брат и сестра. Отишли да се къпят в един

вир. Съблекли се на брега и влезли във водата. Гневът, който винаги е прибързан, пък и често сляп, излязъл и облякъл дрехите на сестра си. Тъгата, която е бавна и смирена, нямала избор и като излязла, се наложило да облече останалите на брега дрехи на брат си.

Оттогава хората знаели, че където видят много тъга, значи отдолу се крие много гняв, а където видят много гняв, значи отдолу има тъга! Затова гневът трябва да бъде изразяван като гняв, а тъгата – като тъга! Това е прозрачност, която е условие за здравето ни!

№12

Веднъж баща и син тръгнали от селото си на магаре.

По пътя срещнали някакви хора. Когато ги видели, хората възкликнали:

— Какъв безсърдечен човек! Бива ли така да мъчат горкото магаре? Яхнали го двамата!

Бащата слязъл и оставил сина си на магарето.

По-нататък срещнали други хора, а те казали:

— Вижте! Вижте какъв неблагодарен син! Той си почива на магарето, а клетият старец се мъчи да ходи пеша.

Синът слязъл от магарето, а бащата се качил. След малко пак срещнали хора.

— Този човек няма капка милост в сърцето си. Да остави горкото дете да се мъчи пеша, а той си язди магарето!

Бащата слязъл и заедно със сина си понесли магарето на рамене. По-късно отново срещнали хора.

— Леле, вижте тези двама луди. Да носят магарето, вместо то да ги носи!

Тогава бащата се примирил и рекъл:

— Е, не можеш да угодиш на всички!

№13

„Ако някои дойде при теб с подарък и ти не го приемеш, чий е подаръкът?“- попитал Учителят.

„На този, който го е донесъл.“ - отговорил един от учениците.

„Ами, същото важи и за завистта, гнева и обидите“ - казал Учителят. - „Когато не ги приемеш, продължават да принадлежат на този, който ги носи със себе си.“

№14

Един ден вълкът спрял свраката и ѝ рекъл:

— Сврако, хайде да бягаме! Не може да се живее вече в тази гора!

Свраката попитала:

— Е, какво не харесваш на гората, Кумчо Вълчо? Я погледни каква е хубава и при това пълна с храна!

Вълкът махнал с предния си крак:

— А бе гората е хубава, ама нали виждаш, че всичко е ревноло против мене! Къде и да стане пакост, все аз съм виновен. Все по мене викат, все мене обвиняват.

А от хората и от кучетата мира си нямам! Само да не ме усетят някъде, леле, леле, едва се спасявам от тях!

Свраката пак попитала:

— А къде мислиш да ходиш, Кумчо Вълчо?

Вълкът отговорил:

— Ще отида в друга гора, където никой не ме познава и където хората са добри и кучетата кротки.

Ами като отидеш на друго място, Кумчо, ще си оставиш ли тука зъбите и навика? — запитала свраката.

Вълкът се засмял:

— Бре, сврако, че ти си била много глупава! Къде се е чуло и видяло, мари, да се оставят навик и зъби? Хей, че смешни неща питаш? Какво ще правя аз някъде си без навика да ям и без зъбите си?

Свраката подхвъркнала и заканително рекла:

— Ех, Кумчо Вълчо, щом е така, където и да идеш, няма да си добре! Твоят навик е лош, зъбите ти са остри и затова всички викат против тебе. Може да живееш добре само ако нямаш вълчешки навик и вълчешки зъби.

Така се разминали свраката и Кумчо Вълчо, който никога и никъде не могъл да стане добър и обичан.

№15

Доналд Бисет „Небивалици“

Живяло едно време пате на име Пат Пат. Не се казвало Джон Пат или Алфред Пат, нито пък Томас Пат, а точно Пат Пат. Патето Пат Пат било доста страхливичко. Често казвало „Леле-мале!“ и „Едва ли ще успея“ и все подобни фрази. Веднъж патето Пат Пат излязло на разходка по брега на реката, където живеело и видяло огледало в стара рамка, подпряно на едно дърво. Всъщност огледалото било счупено и проблясвало само едно парче в ъгъла. Пат Пат застанал пред почти празната рамка, за да се огледа. Точно тогава обаче един гълъб качнал от другата страна на рамката и започнал да кълве зрънца. Патенцето Пат Пат мислело, че в рамката има цяло огледало, затова много се учудило, че видяло гълъб.

— Леле-мале! — извикало то. — Аз не съм пате, а гълъб. — И веднага нагазило в реката и заплувало бързо с крачета към майка си.

— Леле-мале! — повтаряло то. — Значи аз съм гълъб. Едва ли ще успея да доплувам до мама. — И глупавото пате започнало да се дави.

Майка му го измъкнала от водата и му каза:

— Колко си глупавичък, Пат Пат! Разбира се, че си пате, не гълъб. Иди пак до огледалото и хубаво се огледай.

Патето Пат Пат излязло неохотно на брега и отишло до огледалото.

От другата страна на рамката този път стояла една жаба.

— Жаба! — изохкало патето. — Леле-мале! Аз съм жаба. И щъркелът ще ме изяде. Едва ли ще успея да се скрия.

Мама Патица се ядосала, но нали е майка, решила да помогне на глупавичкото патенце. Тя помолила Лебеда да застане зад празната рамка на огледалото, а после пратила Пат Пат да се огледа. Пат Пат отишло при рамката. Огледало се и не можело да повярва на очите си. Виждало лебед.

— Ех, колко глупаво пате съм. Мислех си какво ли не... А ето че съм красив и мъдър лебед.

Патето Пат Пат се върнало в реката и скоро започнало ужасно да

досажда на другите патета, да ги поучава и да се държи надменно с всички. Станало нетърпимо пате.

Мама Патица решила пак да се намеси. Тя видяла, че зад рамката няма никой и казала на синчето си:

— Малък лебеде, иди и пак се огледай!

— Защо да не ида? — отвърнало патето. — Удоволствие е да виждам колко съм красив.

Патето излязло на брега и застанало пред дървената рамка. Зад нея обаче нямало никой, затова се виждала само зелена ливада. Патето Пат Пат се раздвижило, но ливадата не помръднала.

— Не се вижда нищо — си помислило патето. — Значи аз съм едно нищо! — И започнало да плаче.

Сълзите се стичали по човката му и капели върху ципестите му крачета. Патето Пат Пат плакало толкова дълго, че около него се образувала локва. Но патето не спирало и локвата ставала все по-дълбока. Хлипацият Пат Пат навел глава и през сълзи видял във водата нещо, което се клатушкало и много приличало на пате — с рошава главичка и жълт клюн. Пат Пат застанал неподвижно и водата станала гладка като огледало. И тогава патенцето видяло съвсем ясно отражението си. Огледало се, помислило, пак се огледало и накрая разбрало. Дървената рамка била празна, в нея нямало огледало. Затова виждало през нея. Ако огледалото било цяло, щяло да се отрази едно...

— Пате — извикал щастливият Пат Пат и пригладил с човка перцата си. — Аз съм Пате.

Па, па, па.

То веднага доплувало при майка си:

— Мамо — извикало то. — Аз съм си аз!

— Разбира се, че си ти — отвърнала мама Патица. — Щом разбра кой си, иди си поиграй с другите патенца.

№16

Притча за магарето и кладенеца

Веднъж магарето на един селянин паднало в кладенеца. Докато

стопанинът му се чу- дел как да постъпи, животното часове наред издавало жалостиви звуци. Най-накрая селянинът взел решение – да зарови кладенеца заедно с животното. Казал си, че магарето и без това е вече много старо. А и кладенецът все някога трябвало да бъде затрупан. Просто не си струвало да се хвърлят толкова усилия, за да измъкне от трапа това старо животно. Затова извикал съседите си да му помогнат да зарине кладенеца. Всички дружно грабнали лопатите и се заели да хвърлят пръст в дълбокия ров. Магарето веднага разбрало накъде вървят нещата и започнало да реве оглушително. Не след дълго обаче, за всеобщо учудване, животното притихнало. След като хвърлили още няколко лопати пръст, селянинът не се стърпял и решил да надникне и да провери какво е положението там, вътре. И останал изумен от онова, което видял! С всяка лопата пръст, падаща върху гърба му, магарето правело нещо невероятно. Докато съседите на селянина продължавали да хвърлят още и още пръст в кладенеца, всеки път животното се изтръсквало и стъпвало върху трупащата се под краката му земна маса. Не се минало много време и всички с изненада видели, как магарето се показало над кладенеца, прескочило горния му край и с всички сили се понесло напред.

№17

Две капки олио

Един баща изпратил сина си при най-големия мъдрец на света, за да му разкрие тай- ната на щастието. Когато младежът пристигнал в двореца, влязъл в една голяма зала пълна с хора. Имало и музиканти, и танцьори, и какво ли още не. В центъра на залата седял мъдрецът и разговарял с дошлите да го посетят. Младежът се приближил и обяснил за какво е дошъл. Мъдрецът му казал: - Сега съм зает - използвай времето докато чакаш, за да разгледаш двореца. Но имам едно условие - ще ти отговоря на въпроса само, ако обиколиш двореца с тази лъжица в ръка и му по- дал една лъжица. Но внимавай, в нея има две капки олио и ти не трябва да ги разлееш.

Младежът обиколил двореца и след три часа се върнал при мъдреца държейки лъжицата в ръка. Капките олио още били в нея. Мъдрецът го попитал: - Е, видя ли прекрасните ми персийски килими? Видя ли великолепната ми градина - на градинарят му трябваша 10 години, за да я създаде? Видя ли картините и статуите? - Не! - отговорил младежът. - Внимавах да не разлея капките олио! - Обиколи тогава пак двореца, но този път разгледай всичко - казал Мъдрецът. И младежът наистина този път обиколил двореца и този път наистина разгледал с удоволствие всичко. Но когато се върнал в залата при Мъдреца с ужас забелязал, че е разлял капките олио в лъжицата. - Ето в това е смисълът на щастието - казал му Мъдрецът. Да съумееш хем да се насладиш на прелестите на света край теб, хем да не забравяш и за двете капки олио в лъжицата. . . .

№18

„При едно корабкрушение всички пътници се мъчели чрез плуване да се спасят. Само един грък, крепейки се над водата благодарение на една голяма дъска се молел на богинята Атина: - О, богиньо, ако ме спасиш, щедро ще те възнаградя с кораб дарове. Бурните вълни го премятали заедно с дъската и гласът му се губел в тяхното бучене. Един от корабкрушенците чул молбата на гръка и се провикнал: - Моли се на Атина, но движи ръцете си, иначе ще изчезнеш в дълбините на морето.“

Езон

№19

Притча за индианците чероки

Стар чероки разказвал на своя внук за борбата, която се води във всеки човек. Казал на момчето, че в душите ни се борят два вълка. Единият зъл, той е гневът, завистта, недоволството, отрицанието, алчността, надменността, самосъжалението, чувството за малоценност или пък за превъзходство, лъжата, фалшивата гордост и егоцентризмът. Другият е добър – той е радостта, мирът, любовта, надеждата, спокойствието, скромността, добротата,

благосклонността, взаимността, щедростта, искреността, състраданияето и вярата.

Внукът се замислил за момент и след това попитал дядо си:

- И кой вълк побеждава?

- Този, когото храниш. – отговорил старият чероки.

№20

Лъвът-цар

Зевс издигнал лъвът за цар на горските животни. Свикал царят всички си поданици на събрание.

— Всички ние живеем в тази гора – казал той, – затова трябва взаимно да се зачитаме и уважаваме. Вълците, трябва да защитават овцете, пантерите – козите, тигрите – елените, кучетата – зайците.

— Колко е добър царят ни! – чуло се гласчето на едно еленче.

— Колко е справедлив! – добавило друго.

— Най-сетне дойде денят, в който слабите ще изглеждат страшни за насилниците си! – провикнал се Заю.

Езон

№21

Един ден дошъл ученик при Буда и го попитал:

— Учителю, ако някой ме обиди или нарани, как трябва да постъпя?

— Ако се разхождаш в гората и един клон от дървото падне върху теб какво ще направиш? Трябва ли да накажеш клона, защото те е наранил? – попитал Буда.

— Не, няма смисъл да наказвам клона, защото той не е искал да ме нарани. Това е един вид естествена катастрофа, която се е случила под дървото. – отговорил ученикът.

— Същото е и с хората. Ако някой те обиди, представи си, че това е клонът на дървото. Когато си в равновесие със себе си, ти ще станеш непробиваем за обидите и нищо няма да бъде в състояние да те разстрои. – отговорил Буда.

ПРИЛОЖЕНИЕ 14

ЦИТАТИ, СЕНТЕНЦИИ ЗА ОБЩУВАНЕТО

Цитати от Ерих Фром :“Изкуството да обичаш”

„Едно от най-важните условия е значимият човек в живота на детето да има вяра в неговите способности. Именно наличието на тази вяра разграничава възпитаването от манипулирането.“

„Човек обича онова, за което се грижи, и се грижи за онова, което обича.“

„Уважение не означава страх и преклонение. . то означава способността да прозреш истинската същност на човека, да осъзнаеш неговата неповторима индивидуалност.“

„Окончателното следствие на психологията е любовта.“

„Макар на съзнателно равнище да се страхуваме, че не ще бъдем обичани, истинският ни, но обикновено несъзнаван страх е страхът да обичаме.“

„Любовта е действие.“

10 любими цитата на Ричърд Брансън за комуникацията

Комуникацията е най-важното умение, което един лидер може да притежава.

От библейското „В началото бе Словото“, през събралата народната мъдрост поговорка- „Блага дума железни врати отваря“, значението на комуникацията в наши дни все по-активно се изтъква, особено в контекста на управлението на хора и успешното лидерство. В общуването се раждат идеи и разрешават конфликти.

Комуникацията движи света, отбелязва и милиардерът Ричард Брансън. Той допълва, че общуването улеснява свързването между хората, позволява ни да учим, израстваме и просперираме. И уточнява, че не става въпрос само за говорене или четене, а за разбиране на това, което е казано, и в някои случаи на това, което не е било изречено.

Ето и неговите десет любими цитата за комуникацията:

10. **Лорънс Кларк Роуел:** Пиши, за да бъдеш разбран, говори, за да бъдеш чул, и чети, за да растеш

9. **Лари Кинг:** Всяка сутрин си припомням: Нищо, от това, което кажа през този ден, няма да ме научи на нищо. Затова, ако ще уча, трябва да слушам.

8. **Майка Тереза:** Добрите думи могат да бъдат кратки и лесни за изричане, но ехото им е наистина безгранично

7. **Крис Каванау:** Разказвачите, с всеки акт на разказване, комуникират едно радикално учение, което променя животи и света: разказването на истории е универсален достъпен способ, чрез който хората придават смисъл.

6. **Брайън Трейси:** Общуването е умение, което може да научите. То е като карането на колело или писането. Ако искате да работите с него, може бързо да подобрите качеството на всяка част от живота ви.

5. **Алберт Айнщайн:** Говоря с всеки по един и същи начин, без значение дали той е боклукчия или президент на вселената.

4. **Ан Мору Линдберг:** Добрата комуникация е стимулираща като черно кафе - също толкова трудно е да заспите след такава.

3. **Джеймс Хюмс:** Изкуството на комуникацията е езикът на лидерството.

2. **Бернард Баруч:** Повечето от успешните хора, които познавам, са тези, които повече слушат, отколкото говорят.

1. **Джеф Дали:** Два монолога не правят диалог.

- ✓ Не можеш да говориш това, което не знаеш. Не можеш да споделиш това, което не чувстваш. Не можеш да дадеш това, което не притежаваш. За да го дадеш или да го споделиш, първо трябва да го имаш. Добрите комуникации започват с подготовка.
- ✓ Целта на добрата комуникация е човекът да каже: „Аз също участвам!“, а не: „И какво от това?“
- ✓ За да имаш добри комуникации, е необходимо да си кратък. Исус каза: „Следвай ме!“. Това е кратко! Той можеше да бъде кратък заради всичко, което беше и нямаше нужда да казва, че е.
- ✓ Колко силно е, когато това, което казваш, е само връхче от айсберга на това, което знаеш.
- ✓ Ако „просто“ поддържаш връзките си, ще я „караш“. Ако обаче умело ги поддържаш, можеш да направиш чудеса.
- ✓ „Нищо не е по-трудно и следователно по-ценно от това да можеш да взимаш решения.“ Наполеон Бонапарт.
- ✓ Всяко нещо, което е направено, приготвено, обгрижено, създадено, целунато, усмихнато, възпитано с любов, е обречено на успех във времето.
- ✓ Общуването е споделяне на опит, докато последният стане общо притежание.

Джон Дюи

ПРИЛОЖЕНИЕ 15

ПОСЛОВИЦИ

❖ Прочетете всяка от десетте пословици и направете/изберете **тълкуване**, което съответства най-много на нея. Този тест не определя дали вие сте прав или бъркате! Важно е само вашето тълкуване и виждане на нещата!

1. ДЪРВОТО СЕ ПОЗНАВА ПО ПЛОДОВЕТЕ

- А. Само глупакът търси круши на ябълково дърво.
- Б. Наведе ли се клонът ще се наведе и дървото.
- В. Човекът се познава по делата.
- Г. Злото не може да се прикрие.

2. НЕ МИНАВАЙ ПО МОСТА, ПРЕДИ ДА СИ СТИГНАЛ ДО НЕГО

- Д. Не изгаряй мостовете пред себе си.
- Е. Който вярва в бъдещето ще сполучи.
- Ж. Не отлагай днешната работа за утре.
- З. Не мисли за неприятностите преди да са дошли.

3. КОЛКОТО ПО-СИЛНА Е БУРЯТА, ТОЛКОВА ПО-БЪРЗО МИНАВА

- А. И най-силните гръмотевици не траят дълго.
- Б. Най-тихо е след буря.
- В. Големите проблеми почти винаги с разрешават по-бързо от малките.
- Г. Колкото по-упорито работиш, толкова сънят ти ще бъде по-приятен.

4. ДВА ПЪТИ МЕРИ, ЕДИН ПЪТ РЕЖИ

- Д. Втората мисъл е по-добра от първата.
- Е. Само случайността може да помогне на непредвидливия, но това става рядко.
- Ж. Проверявай работата си за да не допускаш грешки.
- З. Само напълно обмисления план е добър план.

5. ПРАТИ КРАДЕЦ, ЗА ДА ХВАНЕ КРАДЕЦА
- А. Защото крадецът познава колегите си.
 - Б. Няма нищо лошо в това престъпникът да помогне на правосъдието.
 - В. За специални задачи са нужни специални познания.
 - Г. Злото само подготвя падението си.
6. КРАСОТАТА Е САМО ВЪНШНО КАЧЕСТВО
- Д. Всички жени са сестри по характер.
 - Е. Вълкът козината си мени, но нрава не.
 - Ж. Хубавата опаковка не прави стоката хубава.
 - З. Характера е по-важен от външния вид.
7. МНОГОТО ВОДА УДАВЯ ВОДЕНИЧАРЯ
- А. Недей да строиш на несигурна почва.
 - Б. Никога няма да се намокриш ако не отидеш близо до водата.
 - В. Прекален светец и богу не е драг.
 - Г. Сполуката и несполуката вървят ръка за ръка.
8. КОНЕЦЪТ СЕ КЪСА ТАМ, КЪДЕТО Е НАЙ-СЛАБ
- Д. Една дума на време струва за десет.
 - Е. Никой не съвършен.
 - Ж. Един пропуск може да провали цялото дело.
 - З. Недостатъците в характера проличават при трудностите.
9. КОЙТО ЯЗДИ ТИГЪРА, НЕ МОЖЕ ДА СЛЕЗЕ ОТ НЕГО
- А. Не започвай нещо, което не можеш да свършиш.
 - Б. Тигърът си остава винаги тигър.
 - В. Трудно е да свършиш рисковано предприятие.
 - Г. Един миг безразсъдност може да те накара цял живот да съжаляваш.

10. СМЯНАТА НА ПАСБИЩЕТО ПРАВИ ТЕЛЕТАТА ПО-ЕДРИ

Д. Тревата в чуждия двор е винаги по-зелена.

Е. Доброто възпитание започва в къщи, но никога не свършва там.

Ж. Не може да ядеш два пъти един и същи хляб.

З. Новите преживявания стимулират човека.

ЛИТЕРАТУРА

1. Адлер, А. Възпитание на децата. София, Здраве и щастие. 2006
2. Албрехт, Карл. Социалната интелигентност. Петте основни умения, необходими при взаимодействията ни с другите. София, Изток-Запад, 2006
3. Андреева, Людмила. Социално познание измеждуличностно взаимодействие. С. , Лик, 1999
4. Андреева, Л. Христоматия по социална психология. С. , 2001
5. Аргайл, М. , М. Хендерсън. Анатомия на човешките отношения. С. , 1989.
6. Антъни Р. Изкуството да бъдем супер убедителни С. ,1994
7. Вискът, Д. Езикът на чувствата. С. , 1993.
8. Гарднър 2004: Гарднър, Х. Нова теория за множествените интелигентности на 21 век. София, ИК „Сиела“.
9. Гинът, Х. Децата и ние. София, Булвест-2000.
10. Голман, Д. Новата социална интелигентност. София, ИК „Изток-Запад“. 2010:
11. Голман, Д. Емоционалната интелигентност. София, ИК „Изток-Запад“.
12. Димитрова, Г. Педагогически основи на общуването при възпитанието, С. , 1996
13. Долто, Фр. Основни етапи на детството. София, ИК „Колибри“. 2009:
14. Ериксън, Е. Идентичност, младост, кризи. София, Наука и изкуство 1996
15. Енциклопедия по психология под ред. на Р. Корсини ,Изд. "Наука и изкуство" С. 1998
16. Жекова, Ст. Психология на педагогическите взаимоотношения. С., 1998
17. Йолов Г. , Градев Д. Общуването. С. , 1986
18. Лисина, М. , Ив. Димитров. Общуване и самопознание. С. , 1982
19. Люис, Д. , Тайният език. С. , 2001
20. Морис, Д. , Жестове и поведение. С. , 2007.
21. Маслоу, Е. , Мотивация и личност. София, ИК „Кибеа“. 2001

22. Митева, П. , Как да формираме социални умения у малките ученици. С. ,2004
23. Песешкиян Н. Търговецът и папагали Варна 1994
24. Пийз, А. , А. Гарднър. Езикът на тялото. Скритият смисъл на думите. С. , 2000
25. Пол Экман. Психологията на емоциите. Я знам, че ти чувствуваш. М. : Питер, 2010.
26. Розенберг, М. Общуване без агресия. София, ИК „Кръгзор“. 2007:
27. Стаматов, Р. Детска психология. Хермес, 2000
28. Стаматов, Р. Психология на човека. Хермес, 2003,308-313
29. Стаматов, Р. Детската агресия, Хермес. 2008
30. Стаматов, Р. , Енчев, Н. Човешкото поведение. София. 2012
31. Степанов, С. Азбука на детската психология. Гарант 21,2005
32. Стивънсън, Л. Седем теории за човешката същност. София, 1994
33. Стойков, И. Педагогическа и възрастова психология. Велико Търново, 2014
34. Стойков, И. Психология на личността в творчеството на Ерих Фром. Велико Търново, 2011
35. Уиникът, Д. Игра и реалност. ЛИК, С. , 1999
36. Уиникът, Д. Детето, семейството, външният свят. ЛИК, С. , 2001
37. Фром Е. Изкуството да обичаш. София, ИК „Кибеа“. 2000:
38. Фром, Е. Анатомия на човешката деструктивност, София, 2010
39. Фром, Е. Душата на човека и нейната способност за добро и зло. София, 2000
40. Харис, Т. Аз съм добър, ти си добър. София, Наука и изкуство. 1991

Сайтове:

<http://detskorazvitie.bg/>
www.edu-media-bg.com
<http://psiholoji.com/>

БЕЛЕЖКИ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

