

# ECo-C<sup>®</sup>

European communication certificate<sup>®</sup>

[www.eco-c.eu](http://www.eco-c.eu)

## Каталог на интеркултурните учебни цели

ECo-C IntComm | Социална компетентност | Европейски сертификат



Модули // Комуникация + self marketing / екипност / управление на конфликти

European certification programme ECo-C

## ECo-C IntComm

### Каталог на учебните цели в сферата на интеркултурната компетентност

С помощта на ECo-C IntComm Вашата личностна/ комуникативна компетентност може да се развие и усъвършенства в съответствие с изискванията на света на труда. Достигнатите от Вас знания, умения и компетентности ще удостоверите с международния образователен сертификат ECo-C IntComm.

знания	Притежавате знания на ниво „напреднали” в областта на комуникацията и базисни познания в сферата на саморекламата (self marketing), управлението на конфликти и екипността според международния образователен стандарт ECo-C, като прилагате критичност в разбирането на теории и принципи. Знаете как да се справяте конструктивно с конфликти и можете да използвате съветите за self marketing за личния си успех..
умения	Владееете комуникативни умения на високо ниво, имате висока степен на уменията <i>иновативност</i> и знаете как с помощта на водещи към целта методи да решавате комплексни, непредвидени проблеми.
компетентности	С усвоените компетентности „комуникация, self marketing, управление на конфликти и екипност” Вие сте в състояние да поемете ръководството и отговорността за вземане на решения за комплексни професионални дейности или проекти.
обучение	Минимум 56 учебни единици вкл. ползване на тестовата система ECo-C E-Learning/ PRE
сертифициране	Тест за сертифициране ECo-C IntComm Минимум 80% показани знания / практически умения Удостоверяване на знания: онлайн тест – 45 минути – 30 въпроса за проверка на знанията Удостоверяване на практически умения: оценка на писмено разработен проект от оторизирано специализирано жури ECo-C

Отговорност  
Настоящият документ е изготвен внимателно от IPKeurope, но не може да гарантира нито точност и изчерпателност на включените в него информации, нито пък да поеме отговорност за възникнали вследствие на тези информации щети. В случай на съмнение важи версията на IPKeurope, публикувана на сайта [eco-c.eu](http://eco-c.eu) и на уебсайтовете на представителствата на отделните страни.

IPKeurope  
Gewerbestraße 5 (Platz der Bildung)  
A-3382 Loosdorf  
Tel.: 43(0)676 50 18254  
E-mail: [praesidium@ipkeurope.org](mailto:praesidium@ipkeurope.org)

Авторското право  
е на IPKeurope/КАИРО, 2014-2026 г.  
Настоящият каталог на учебните цели може да се използва само във връзка с програмата за сертифициране ECo-C на IPKeurope/ ECo-C. Пасажи, свързани с пола на лица и използвани в този каталог на учебните цели ECo-C, следва да се възприемат респ. тълкуват според принципа за равнопоставеност на двата пола.

ECo-C®  
European communication certificate®  
[www.eco-c.eu](http://www.eco-c.eu)

## Съдържание

- страница 6 Основи на комуникацията  
Видове комуникация  
Невербална комуникация / Език на тялото
- страница 7 Комуникативни модели
- страница 8 Вътрешен екип
- страница 9 Избягване на недоразумения / конфликти
- страница 11 Правила за обратна връзка (feedback)
- страница 12 Поуки от обратната връзка  
Техники на задаване на въпроси
- страница 13 Стратегия на self marketing/ саморекламиране  
Съвети за самореклама/self marketing
- страница 17 Креативни техники за генериране на идеи & намиране на решения
- страница 18 Вашето държане, моля
- страница 19 Реторика. Основни положения.
- страница 20 Умело презентирание
- страница 21 Съвети за доклади& презентации
- страница 24 Справяне със сценичната треска
- страница 25 Успешно провеждане на срещи  
Работа в екип
- страница 28 Групов процес /работа в екип/
- страница 29 Пречещи фактори & конфликти /работа в екип/  
Управление на конфликти  
Степени на конфликта  
Равнища на протичане на конфликта
- страница 30 Форми на конфликта  
Класификации
- страница 31 Конфликти в ежедневието  
Причини за конфликти
- страница 32 Възникване на конфликт  
Поведение при конфликт  
Стратегии за избягване на конфликт
- страница 33 Стратегии за решения на конфликти

## Добре дошли в ерата на комуникациите!

По-бързо, по-комплексно, по-многопластово. Това са само част от характеристиките, описващи нашето съвремие. Особено сполучливи са те по отношение на комуникацията.

Защото комуникацията ни свързва в мрежа с един все по-бързо развиващ се, комплексен и вплетен в едно цяло свят.

Но колкото повече се „добиждаваме”, толкова по-силно усещаме онова, което ни разделя. „Говоренето един с друг” често се оказва недостатъчно. Недоразуменията са предварително програмирани. Но не само заради това т.нар.

soft skills (меки умения) днес са толкова важни и търсени и в професионалната, и в личната сфера. Комуникативната компетентност като „ключова компетентност” ни помага да преодолеем различията. Тя ни помага да покажем себе си, да обменим мисли и опит, да дискутираме с другите и – да се развиваме по-нататък – както в личен план, така и по отношение на общи, по-високи цели.

Но колкото повече се „добиждаваме”, толкова по-силно усещаме онова, което ни разделя. „Говоренето един с друг” често се оказва недостатъчно. Недоразуменията са предварително програмирани. Но не само заради това т.нар. soft skills (меки умения) днес са толкова важни и търсени и в професионалната, и в личната сфера. Комуникативната компетентност като „ключова компетентност” ни помага да преодолеем различията. Тя ни помага да покажем себе си, да обменим мисли и опит, да дискутираме с другите и – да се развиваме по-нататък – както в личен план, така и по отношение на общи, по-високи цели.



## Комуникацията вътре в обществото отразява това общество и навън.

проф. Леополд Кайблингер  
президент на фондацията ECo-C

## Международен образователен стандарт ECo-C

Образователната програма ECo-C – Европейски сертификат за комуникация представлява международен образователен стандарт

- с гарантирано качество,
- изграден на модулен принцип,
- ориентиран към целевата група

по отношение на комуникативната и личностната компетентност, на социалната компетентност.

Международният образователен стандарт ECo-C е прилаган вече в 50 страни в рамките на различни образователни програми и програми за кариерно израстване.

## Лична програма за кариерно развитие

Различните нива на сертифициране гарантират обучение, при което усвояването на знания, умения и компетентности е съобразено с целевата група и подпомага оформянето на личността и на комуникативните умения.

Възраст на лицата					
Лица над 12 г.	Лица над 15 г.	Лица над 18 г.	Лица над 18 г.	Лица над 18 г.	Педагогически персонал /обучаващи възрастни
ECo-C Sken	ECo-C Start	ECo-C Cert	ECo-C IntComm	ECo-C Business	ECo-C TQS
комуникация	Комуникация self marketing	Комуникация self marketing Управление на конфликти Работа в екип	Комуникация + Basic self marketing Управление на конфликти Работа в екип	<b>Комуникация</b> self marketing <b>Управление на конфликти</b> Работа в екип	Eco-C специализиран Трансфер на знания, насочени към комуникация и намиране на решения
2	3	5	6	7	8

Сертификационни степени: ориентирани към нива (скала 1-8)

## Проф. д-р Томас А. Бауер

*Ръководител на Научния консултативен съвет при IPKEurope*

### Компетентността като фактор в конкуренцията



Обществените промени и икономическото развитие водят до многократно смяна на парадигмите в света на труда: уменията по специалността и професионализмът не се измерват вече само по качеството на продукта или услугата, а и по качеството на презентацията и представянето. Възприемането на пазара се измества от продукта, чиито технически или професионални параметри сравнително лесно могат да достигнат качество заради общодостъпното знание, и се насочва към лицето, преминава от знание към компетентност.

Очакванията за качество, които се свързват с личностната концепция, са по-скоро от естетическо и етично същество: достоверност, доверие, съгласуваност, надеждност, устойчива позиция, добра аргументация, издържливост, индивидуално възприемане, гъвкавост – в крайна сметка качества, които се отразяват в поведението на човека, където могат да бъдат наблюдавани, сравнявани и измервани. Предприятия, ръководители и служители, които заедно и във връзка със специализирани познания и технология (*hardware*) залагат на социалната компетентност и на личността (комуникация, управление на конфликти, работа в екип, *self marketing*) като израз на качеството на продукта или услугата, обясняват успеха си чрез отчитане на културни специфики. В един свят на отмиращи граници и разстояния, на международни връзки и на нарастваща взаимозависимост между бизнес, фирми и организации „меките умения“ (*soft skills*) са освен това неизбежен фактор при межкултурното разбиране. Тенденцията за отчитане на социокултурни фактори при оценката на бизнес уменията определя в нарастваща степен облика на конкуренцията между предприятията. Бизнес уменията, разбирани в този широк смисъл, все повече биват регистрирани и отличавани на пазара. Програмата ECo-C има в лицето на тази интерпретация своята научна основа и обосновка. Тя не цели стандартизиране на личността, поведението и комуникацията, но налага европейски стандарти относно качеството на дидактиката при обучение и тренировъчни упражнения и при гарантирането на личен успех чрез учебна среда, която поставя човека и уменията му като личност и индивидуалност в центъра на вниманието.

проф. д-р Томас А. Бауер,

ръководител на Катедра по аудиовизуална журналистика, медийна култура, медийно образование и комуникации към Института за публицистика и комуникации на Виенския университет. Има дипломи за висше образование по философия и теология (университет в Айхщет), комуникационни науки (университет в Залцбург) и групов динамичен/комуникативен тренинг (IAK Цюрих-Грац), гост-професури в Сао Паоло, Пекин, Шанхай, Марибор, Истанбул. Председател на Научния консултативен съвет към IPKEurope.

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
<b>Основи на комуникацията</b>	Аксиоми на комуникацията (по Пол Вацлавик)	Познавате основната аксиома на П. Вацлавик, според която човек не може да НЕ общува.
	Принципът отправител – получател/адресант – адресат	Познавате ролята и значението на отправителя и получателя в процеса на комуникация.
	Процес на комуникация	Познавате сегментите в процеса на комуникация (намерение > превеждане > трансфер> получаване >превеждане >разбиране) и знаете, че както отправителят, така и получателят са отговорни за отделните стъпки.
<b>Видове комуникация</b>	Разграничаване на видовете комуникация	Познавате най-важните видове комуникация (междучелностна, невербална, вербална, визуална, компютърноопосредствана, групова, масова и телекомуникационна) и техните различителни белези.
<b>Невербална комуникация / езикът на тялото</b>	Един поглед казва повече отколкото 1000 думи (срв. изследването на Мерабиан)	Знаете, че езикът на тялото въздейства по-непосредствено от вербалния език и определя в значителна степен трайните впечатления у отсрещната страна. Съотношения според изследванията на Мерабиан: 7% вербален изказ, 93% език на тялото (38% интонация +глас и мелодия на речта + 55% невербални сигнали).
	Конгруентност - инконгруентност	Познавате смисъла и значимостта на конгруент-ността (съответствие между изказването/съдържанието и езика на тялото) за успеха на комуникацията.
	Фактори, оказващи влияние	Познавате съществените фактори за влияние върху езика на тялото (межкултурен, професионален, личен контекст; пол, душевна нагласа ...).

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Основни елементи	Познавате елементите на езика на тялото (стойка, мимика, жестикулация, контакт с очи, мелодика, отстояние между телата в пространството, облекло) и тяхното място и значимост в процеса на общуването. Знаете, че той въздейства по-непосредствено и по-силно от вербалния език.
	Стойка на тялото /телодвижение	Знаете, че „първото впечатление” е изключително важно. При това оценяваме хората несъзнателно и за секунди, като интерпретациите на езика на тялото не са общовалидни, а са само предположения.
	Мимика и жестикулация	Познавате техните елементи като напр. контакт с очите, посока на погледа или движение на главата.
	Контакт с очи	Знаете, че добре дозираният контакт с очите сигнализира интерес, изгражда доверие, подчертава достоверността и повишава вниманието – прекаляването с него обаче може да въздейства обсебващо.
	Облекло	Познавате значението на облеклото като израз на личността, груповата принадлежност и др.
<b>Комуникативни модели</b>	<b>Моделът на айсберга</b>	С помощта на този модел можете да описвате различията между дела на рационалните и емоционалните форми на комуникация респ. фактическото и психо-социалното ниво.
	Моделът за четирите нива на възприятие /квадрат на съобщението (по Фридеман Шулц фон Тун) Четирите страни на едно съобщение:	Можете да описвате модела, познавате значението на четирите нива на едно съобщение (съдържание/факт, отношение, апел, себеразкриване) и можете да използвате това знание главно при справянето с конфликти.

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Съдържание/факт	Предава това, за което информирам.
	Отношение	Предава това, което мисля за събеседника си.
	Себеразкриване	Предава това, което аз казвам за себе си.
	Апел	Предава това, което искам другият да извърши.
	Невербалните сигнали имат 3 нива	Познавате трите нива на невербални послания в модела на Шулц фон Тун: <ul style="list-style-type: none"> <li>- себеразкриване</li> <li>- отношение</li> <li>- апел</li> <li>-</li> </ul>
	Да чуваш с „4 уши“ (по Ф. Шулц фон Тун)	С помощта на модела сте в състояние да анализирате и да противодействате на смущения в комуникацията.
	Ухо „Факти“	Като получател на фактология на „ухо факти“ аз се питам: Как следва да се разбира съдържанието?
	Ухо „Отношение“	Като получател на съобщението на „ухо отношение“ се питам: Как той/тя разговаря с мен? Кого си мисли, че има пред себе си?
	Ухо „Себепредставяне“	Като получател на съобщението на „ухо себепредставяне“ се питам: Що за човек е той/тя? Какво му/й е?
	Ухо „Апел“	Като получател на съобщението на „ухо апел“ се питам: Какво следва да мисля, чувствам, правя на база на съобщението?
„Вътрешен екип“	(Само-)изясняващ модел (по Ф. Шулц фон Тун)	Разбирате значението на членовете на „вътрешния екип“ като части от личността.



Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	<p>„Вътрешни гласове“ като елементи от личността</p> <p>Чести роли във „вътрешния екип“</p>	<p>Можете да възприемате монолози, съмнения, самоупреждане, самокритика и др. като „вътрешни гласове/ вътрешни лица“ и да ги използвате главно за намиране на решение.</p> <p>Познавате типичните роли във „вътрешния екип“ (напр. активния извършител, изобретателя, перфекциониста, внедрителя, специалиста, координатора, екипния играч, проправящия пътя, наблюдателя) и техните характеристики.</p>
Избягване на недоразумения/конфликти	Съвети за комуникацията при трудни разговори	Знаете как възникват недоразумения и конфликти и как можете да отслабите силата им.
	Отчитане на езика на тялото	Знаете, че посредством езика на тялото общувате и тогава, когато нищо не казвате.
	Да не се говори със „загадки“	Знаете как може да общувате по-ясно и недвусмислено посредством образен език, примери, добре съгласувани изказвания, подходящо акцентуване и др.
	„Да се общува еднозначно“	Знаете, че с помощта на ясен, разбираем език постигате експлицитен изказ, и избягвате скрити послания.
	Подчертаване на важното	Знаете, че с вербални и невербални средства (мимика, жестове, интонация, ...) можете да подчертаете и акцентувате върху важното.
	Повтаряне на най-важното	Знаете, че целенасоченото повтаряне на основните послания оставя по-устойчиви следи у партньора.

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Активно изслушване	Знаете ролята на „активното изслушване” и познавате значението му за успешната комуникация – главно при недоразумения и конфликти. Знаете какво представлява „активното изслушване” (оказване на внимание, сигнализиране на разбиране, демонстрация на интерес към другия, ...) и в какви ситуации помага.
	Внимателно отношение към отправните точки	Кое предизвиква какво? При конфликти може да възникнат различия относно причина и следствие. Знаете, че в този случай помага „интерпункцията” (споразумяване на страните в конфликта за нова, обща отправна точка).
	Проверка на интрепретации	Познавате „трите степени на възприемане”: (възприемане > интрепретация>реакция) и тяхното влияние върху протичането на разговора.
	Съгласуване в общуването	Знаете, че конгруентността (съгласуваността между вербалното и невербалното послание) помага за предотвратяване на недоразумения.
	Формулиране на АЗ-послания	Умеете да преформулирате упреци (ТИ-послания) в АЗ-послания, като по този начин дават израз на потребности и отслабват конфликтите.
	Упражняване на мета-комуникация	Можете да прилагате мета-комуникация като „комуникация за комуникацията” и да допринасяте за изчистване на недоразуменията.

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
<b>Правила за обратна връзка (feedback)</b>	<b>Конструктивна обратна връзка</b>  <b>Важни правила за обратна връзка</b>	<p>Знаете, че „конструктивната обратна връзка” е преди всичко:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- описваща, а не оценяваща</li><li>- конкретна, а не обща</li><li>- отнасяща се към поведението, а не към качества</li><li>- одобрителна, а не снизходителна</li><li>- непосредствено осъществена, а не закъсняла</li><li>- реалистична, а не утопична</li><li>- поискана, а не натрапена.</li></ul> <p>Познавате основните правила за подаване и приемане на обратна връзка:</p> <p><b>Подаване</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- колкото може по-непосредствено и само ако другата страна желае да я чуе</li><li>- колкото е възможно по-подробна и конкретна</li><li>- без анализиране</li><li>- с отношение към конкретни моменти</li><li>- представяне на впечатленията именно като впечатления</li><li>- включване на положителни моменти</li></ul> <p><b>Приемане</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- само ако човек се чувства в състояние за това</li><li>- изслушване и изчакване края на изказването</li><li>- разграничаване между тон и съдържание</li><li>- положително отношение към критиката</li><li>- без оправдания</li><li>- в отделни случаи да се привличат за сравнение мнения/обратна връзка от повече лица</li></ul>

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Отношение и справяне с с критиката	Можете да понасяте критика, да я приемате и използвате положително за по-нататъшното си развитие. (въпроси за самоанализ: Винаги ли критиката е подценяване/омаловажаване на моето постижение? Винаги ли се ядосвам на критика? Изнервям ли се и губя ли самоувереността си? Чувствам ли се неуверен и неприет?).
Поуки от обратната връзка	Обратна връзка за постигане на баланс между „собствена представа-външна представа”	Използвате обратната връзка за съгласуване между личната представа за себе си и чуждата представа за Вас, можете да давате и приемате обратна връзка и познавате целите ѝ (осъзнаване на различни поведения с оглед постигане на по-добра самооценка )
Техники на задаване на въпроси	Основни положения	Познавате ролята на задаването на въпроси в процеса на комуникация, знаете какво се цели с питането и как чрез въпроси може да се направлява разговорът.
	Отворени/Затворени въпроси	Разграничавате отворените въпроси (най-често уточняващи: Кой?/Кога/Как...) и затворените въпроси (с възможни отговори: да, не или може би) и съответно можете да ги илюстрирате с примери.
	Прилагане и разграничаване на техники за задаване на въпроси	Познавате най-важните техники на питане (въпроси за получаване на информация, за вземане на решение, алтернативни, сугестивни, риторични въпроси, ... ) и можете да давате съответни примери за ефективното им използване.

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
<b>Стратегия на self marketing/ саморекламиране</b>	Планиране на действията & начин на действие	<p>В състояние сте да планирате стратегически намеренията си за самореклама/self marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формулиране на оферта</li> <li>- проучване на пазара/ обкръжението/потребностите</li> <li>- анализиране на конкуренцията</li> <li>- ориентиране по най-добрите</li> <li>- дефиниране на цел/ите</li> <li>- определяне на времеви параметри</li> <li>- определяне на целевата група/лице/лица</li> <li>- уточняване на позиционирането</li> <li>- дефиниране на ползите за целевата група</li> <li>- дефиниране на USP /уникално предложение за продажба/</li> <li>- Reason Why / дефиниране на доказателствата за обещаните ползи (сертификати, препоръки, примери, илюстриращи трудовите умения, ...)</li> <li>- определяне на стратегията за аргументиране</li> <li>- спазване на корпоративния дизайн (&gt;документи, създаване на впечатление „като отлято в един калъп”)</li> <li>- уточняване на подходящи средства за постигане на целта (търсене на информация в мрежата, ...)</li> <li>- текущ контрол върху постигнатите успехи и при необходимост вграждане на възможности за корекции.</li> </ul>
<b>Съвети за самореклама/self marketing</b>	<p><b>Съвети&amp;идеи</b></p> <p>Важно е правилното отношение</p>	<p>Вие приемате и следвате идеи за самореклама като:</p> <p>Умеете да изградите положителна нагласа към</p> <p>Планираната си самореклама и да се представите добре, като насочите вниманието към своите таланти, покажете мотивация, устрем и въодушевление, като сте комуникативен и активен в отношенията си с другите, като сте автентичен и обещавате само това, което можете да изпълните.</p>

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Поставяне на цели	Знаете, колко е важно да си поставяте реалистични и измерими цели, когато искате да постигнете нещо – те определят посоката, мотивират и стимулират. Без цели възникват фрустрация и усещане за принуда.
	Стратегически подход	Можете целенасочено да „продавате” марката АЗ (да дефинирате цели, да анализирате конкуренцията, да създавате личен профил на силните си страни, да откроявате и показвате постигнатото от Вас, да общувате успешно, да откроявате различия чрез очертаване на индивидуалността, ...).
	Улавяне на шансовете	Можете да използвате информации, да участвате в срещи, да поддържате релевантни контакти, да проявявате интерес и да участвате активно в ставащото.
	Проявяване на инициатива	Знаете, че промяната изисква инициатива. (Въпроси за самоанализ: Там ли съм, където искам да бъда? Искам ли да се променя? Правя ли с удоволствие това, което върша? Как се чувствам след работен ден? Как говоря за своята работа, колегите и началниците?)
	Показвате своята личност	Знаете, че „личността” Ви прави разпознаваема и умеете да я изтъквате в положителен смисъл.
	Самооценявате се правилно (самопреценка <преценка на другите)	Правилно оценявате себе си и способностите си и се замисляте как Вие се виждате респ. как други Ви виждат. (Въпроси за самоанализ: Познавам ли качествата си, ценя ли ги? Какво впечатление оставям у другите? Как биха ме описали другите? Какъв бих искал да съм, какво мога или искам да променя?)

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Способност за (само)критика	Признавате си собствените грешки респ. работите по тях. (Въпроси за самоанализ: Как се държа, когато допускам грешки? Понасям ли критика?)
	Проява на автентичност	Верен сте на самия себе си, убеждавате чрез откритост, мислите това, което казвате, и познавате силните си страни. Признавате обаче и грешките си и работите за отстраняването им.
	Ясна защита на личното мнение	Ясно отстоявате собственото си мнение, говорите прямо, разбираемо и структурирано. Уважавате и мнението на другите.
	Излъчвате самоувереност	Знаете, че ще можете да убедите другите само когато и Вие самите сте убедени.
	Сигнализиране на компетентност	Знаете по какъв начин да сигнализирате компетентност (специализирани знания, ангажираност, интерес, самоувереност, ...)
	Лична отговорност за действията	Знаете, че отговорните действия подкрепят кариерата Ви. Защитавате мнението си със самочувствие, заставате зад решенията си, зад действията си, признавате си грешките и работите за отстраняването им.
	Усъвършенстване на силните страни – намаляване на слабостите	Познавате силните си страни, развивате потенциала си, работите върху слабите си страни и се съобразявате с границите си.
	Сигнализиране на положителна житейска нагласа	Познавате стимулиращото въздействие на положителното мислене и работите за изграждане на съответна житейска нагласа. (Въпроси за самоанализ: Какви думи използвам? Какво настроение създавам около себе си? Често ли изпадам в лошо настроение? Окуражавам ли другите? Бързо ли увесвам нос? Търся ли решения?).

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Проява на социална компетентност	Познавате мястото и ролята на социалната компетентност и нейните елементи (способност за работа в екип, уважение, съобразяване с другите, прямота, положително мислене, избягване на важничене, неуважение и безцеремонност, ...) и действате според принципа „Дръж се с другите така, както искаш и с теб да се държат!“ – коректно, великодушно и толерантно.
	Признаване на другите	Знаете, че признанието мотивира – също и другите. (Въпроси за самоанализ: Как реагирам, когато други постигнат успех? Как реагирам, когато други успяват да решат задачите си по-бързо или по-добре?)
	Внасяне на идеи	Знаете, че новите идеи са база за по-нататъшното развитие и дават импулси (и на другите).
	Оъзнаване на предразсъдъци и предубеждения	Знаете, че предразсъдъците и предубежденията стесняват кръгозора и винаги ги осъзнавате като такива.
	Ясно и внимателно поставяне на граници Даване на решения вместо влачене на проблеми	Научили сте се да казвате и „не”. Поведението Ви е насочено към намиране на решения (проблемът се анализира вместо да се търсят виновни, гледа се напред, намират се решения и се прилагат на практика).
	Разширяване на хоризонта	Знаете, че „ученето през целия живот” подпомага личностното и професионалното Ви развитие, и продължавате да се обучавате, напр.: с помощта на специализирана литература, курсове, интернет, обучения или трениране на качества на личността.



Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Запазване на поглед върху цялото	Знаете как да се организирате чрез добро управление на стреса и да поставяте приоритети.
	Поддържате мрежи& контакти	Познавате значението на „добрите отношения и връзки” и гледате на тях като на полезни за всички страни.
	Поддържате добри обноси	Усвоили сте учтиви маниери на общуване, внимателни сте към другите, поздравявате, по възможност поддържате лични контакти, любезни сте и не отреагирате стреса си върху другите.
	Избирате подходящото облекло	Знаете, че за първото впечатление няма втори шанс. Избирате облеклото си според повода и подчертавате личния си стил.
<b>Креативни техники за генериране на идеи &amp; намиране на решения</b>	<b>Брейнсторминг /мозъчна атака</b>	Владееете „брейнсторминг” като базисна техника за намиране на идеи.
	<b>Правила за брейнсторминг</b>	Познавате най-важните правила на брейнсторминга и можете да ги прилагате. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Фаза 1: събиране на идеи (всяка идея е добре дошла, количеството е с предимство пред качеството, забранена е критиката, няма авторско право).</li> <li>- Фаза 2: Оценка</li> </ul>
	<b>Mind Mapping / мисловно картиране (по Тони Бюзан)</b>	Познавате значението на „мисловните карти” /Mind Maps (карти на мисленето, на запаметеното знание) и можете да ги използвате при структуриране на комплексни теми (напр. за Вашите маркетингови планове).

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
Вашето държане, моля	Съществени елементи на сполучливо (себе)представяне или реч	Познавате най-важните елементи на сполучливата презентация (концепция, подход към целевата група, добра инсценировка, интерактивност, ясен език, хумор, визуализации, в отделни случаи картончета с опорни точки, спонтанност, посочване на източници, на литература, ...).
	Професионално говорене / основни аспекти	Знаете кое е важно при говорене в професионалната сфера (дефиниране на целта, подготовка, концепция, приятни рамкови условия, ефектно начало, ясен език, автентичност, аргументиране на твърденията, логическа постройка на аргументацията, опитност, спазване на определеното време за говорене).
	Автентичност	Знаете, че с автентичност (личен, индивидуален стил) ще наберете точки.
	Инсценировка	Знаете как да инсценирате добре презентациите – напр. чрез вариации на силата на гласа, смяна на тона, различни темпове на говорене, точни акценти или паузи за размисъл.
	Средства за мултимедийна презентация	Познавате помощните средства (оверхед прожектор, екран, компютър, флипчарт, дъска, помощни материали и документи, ...) и можете да ги използвате целенасочено.
	Графики & визуализации	Знаете как да онагледите по-добре комплексни съдържания посредством визуализация (графики, таблици, диаграми, фолия, ...).

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	<p>За ползата от картончета с опорни точки</p> <p>Интерактивност</p>	<p>Познаватے значението на картончетата с опорни точки за паметта и ги използвате адекватно (за предпочитане формат DIN A6, отбелязвате върху тях основните мисли, маркирате с цвят съществените моменти, номерирате картончетата).</p> <p>Можете да установявате контакт с публиката (напр. като задавате въпроси) и да използвате интерактивна презентация.</p>
<p><b>Реторика. Основни положения.</b></p>	<p><b>Предпоставки</b></p> <p><b>Основни положения на реториката</b></p> <p>Ефективно водене на разговори</p> <p>Умело справяне с неприятности в залата</p>	<p>Познаватے предпоставките за умела реторика (напр. фонация, подходящо акцентуване и модуляция, адекватно темпо на говорене, ясен изказ, правилно дишане, ...).</p> <p>Владееете основните правила на реториката:                      - говори по съществото на темата само доколкото е необходимо                      - говори разбираемо                      - говори по възможност свободно                      - не забравяй, че и тялото говори                      - говори колкото може по-ориентирано към събеседника</p> <p>Знаете какво подпомага ефективното водене на разговор (напр. грижливата предварителна подготовка, събиране на информация, структуриране, намиране на червената нишка, изслушване, отстояване на собствено мнение, ...).</p> <p>Можете да се справяте с трудни за водене на разговор ситуации и знаете кое помага: оставяте другия да се доизкаже, демонстрирате разбиране, търсите решение, запазвате спокойствие, следите тона си, правите паузи, извинявате се за неуместни неща, ...</p>

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
Умело презентиране	Рамкови условия	Познавате рамковите условия за добра презентация (създаване на атмосфера, проверка на светлината в помещението, грижа за проветряване, планиране на почивки, създаване на положителна нагласа, добра подготовка , ... ) и ги използвате.
	Анализ на целевата група	Знаете: Всяка добра презентация се ориентира по публиката – затова предварително се изяснява броят на участниците, полът, възрастта, образованието, професията, предварителните знания, отношението към темата, интересите, очакванията, ...
	Инструменти за сполучлива презентация	Използвате суверенно картите с опорните точки, флипчарт, техниките на PowerPoint, коркови табла и др.
	Отчитане на интерактивните елементи	Знаете кога има смисъл да се включва и публиката и предварително определяте правилата (Може ли публиката да взема участие? Има ли възможност да се задават въпроси по време на презентацията? Предвидено ли е време за въпроси след презентацията? ...).
	Следене за езика на тялото	Вземате под внимание „правилния“ език на тялото по отношение на стойка, контакт с очите, мимика, жестикулиране, глас и дистанция респ. правилния ъгъл спрямо участниците в разговора.
	Основни правила за изграждане на ефективни взаимоотношения	Знаете как при презентации, речи или преговори при продажби да изградите положително отношение към партньора (напр. чрез контакт с очите, открити жестове, подчертаване на общите неща, образен, ясен език, стилистични средства като сила на звука, височина на тона и др.).

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	<p>Отношения към запитвания и възражения</p> <p>Създаване на добро впечатление чрез материали в писмен вид</p> <p>Оформяне на текста във вид, удобен за четене</p>	<p>Отнасяте се положително към възражения и въпроси и знаете, че обстойната предварителна подготовка е най-добрата предпоставка за професионална реакция в такъв случай.</p> <p>Познавате основните принципи за оформление в съдържателен и оптичен план като:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-шрифт, приятен за четене</li> <li>-прегледност на оформлението</li> <li>-ясни, разбираеми, формулировки, по възможност в деятелен залог, кратки изречения, евентуално кратки стандартни пасажки, документален материал, използване на макроси.</li> </ul> <p>Знаете как да оформите текста така, че да е удобен и приятен за четене:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-прегледна структура (заглавия, абзаци)</li> <li>-за електронни медии използване по-скоро на несерифни шрифтове</li> <li>- избор на подходящата големина на шрифта</li> <li>-пестеливо използване на маркировки</li> <li>-по възможност използване на единни елементи за оформлението</li> </ul>
<p><b>Съвети за доклади&amp; презентации</b></p>	<p><b>Съвети &amp; идеи</b></p> <p>Поставяне на SMART цели</p> <p>Проучване на публиката/ целевата група</p>	<p>Съвети за доклади и презентации</p> <p>Познавате изискванията към SMART целите:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S (specific) специфичен, конкретен</li> <li>M (measurable) измерим</li> <li>A (achievable) атрактивен, достижим</li> <li>R (relevant) реалистичен, релевантен</li> <li>T (time-bounded) с определен срок</li> </ul> <p>Знаете, че само който познава целевата си група, може целенасочено да формулира респ. презентира, и проучватے преди събитието своята публика (възраст, пол, интереси, опит</p>

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
		във връзка с проблема или отношение към темата Ви, предварителни познания, евентуални резерви, ...).
	Концепция & структура	Познавате строежа на добре структурираната реч или презентация (въведение – основна част – заключение, подразделени на подтеми респ. подглави) и знаете, че добре структурираната реч се следи по-добре и съдържанието се помни по-добре.
	Уточняване на структурата	Познавате утвърдени структури при оформянето, като напр. <ul style="list-style-type: none"> <li>- вчера – днес – утре</li> <li>- причина – следствие-решение</li> <li>- проблем – причина – възможности за решение</li> <li>- за – против – извод/обобщение</li> <li>- от началото до днес</li> <li>- от детайла към цялото</li> <li>- от цялото към детайла</li> </ul>
	Набиране на идеи с техники за креативност	Познавате основните техники за креативност като брейнсторминг, мисловни папки и можете да ги прилагате успешно.
	Намиране на аргументи за ползите	Знаете, че успехът на една презентация или реч на първо място зависи от това, дали съдържанията са от полза за целевата група.
	Апелиране към емоции	Знаете, че решенията в по-голямата си част са емоционално детерминирани респ. по усет/интуиция (сравни айсберг-модела).
	Развиване на аргументационна драматургия	Знаете, че всяка история се нуждае от драматургия, която води към кулминацията, и използвате тази драматургия за изграждането на аргументацията си.

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Осъществяване на презентацията по формулата AIDA	Запознати сте с елементите на формулата AIDA и можете да ги използвате при презентирането: -Attention > привличане на внимание -Interest > събуждане на интерес -Desire > събуждане на желаниа -Action > подтик към действие
	Автентично поведение	Знаете как да включите оптимално личността си в представянето на своя текст.
	Умело включване на езика на тялото	Знаете кое подпомага презентацията: -компетентно и симпатично поведение -повишаване на въздействието чрез контакт с очите -подчертаване с помощта на жестове
	Създаване на настроение с гласа и артикулационни техники	Владееете гласа си в качеството му на „инструмент“ и: -дишате правилно (коремно дишане) -модифицирате и вариирате -говорите бавно и ясно -акцентувате правилно -правите паузи
	Правилни реакции на възражения	Най-добре е да: -гледате на тях като на нещо „нормално“ (влизащо в процеса) -реагирате положително, приветствате -вземате под внимание -не ги отнасяте лично към себе си -запазвате спокойствие  -гледате на тях като на възможност за отстраняване на неясноти.
	Без страх от въпроси	Знаете, че при презентации въпросите са нещо обичайно. Те: -сигнализират интерес -дават възможност за контакт с публиката -представяват шанс за изчистване на неясноти.

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	<p>Впечатляващ завършек</p> <p>Анализ след презентацията/процеса</p>	<p>Знаете, че края на една реч или презентация има най-трайно въздействие и познавате обичайните формули за приключване:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ключови изречения</li> <li>- обобщаване</li> <li>- скициране на перспектива</li> <li>- подходящ анекдот/цитат</li> <li>- разпределение на задачи</li> <li>- тематизиране на желанието/очаквания</li> <li>- формулиране на апел</li> <li>- правене на извод</li> </ul> <p>Знаете, че анализът ще Ви помогне следващия път да се справите още по-добре. Следните въпроси биха могли да са полезни:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Какво и къде беше особено сполучливо?</li> <li>-Какво ще променя следващия път?</li> <li>-Постигната ли беше поставената цел?</li> <li>-Ако не, каква беше причината?</li> <li>-Дали подготовеният материал беше подходящ за целевата група?</li> <li>-Оптимално ли протече представянето?</li> <li>- Ако не, какво трябва да се промени?</li> <li>-Как беше встъпителната част/основната част/краят?</li> <li>-Имаше ли критични ситуации?</li> <li>- Каква беше организацията?</li> <li>-Какъв беше контактът с публиката?</li> </ul> <p>И др.</p>
<p><b>Справяне със сценичната треска</b></p>	<p>Използване на положителните страни на сценичната треска</p>	<p>Използвате положителните енергии от сценичната треска (повече напрежение и концентрация) и знаете как можете да ги смекчите (напр. чрез автогенен тренинг, дихателни упражнения, положителна нагласа, толерантност към грешките и упражняване).</p>



Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
Успешно провеждане на срещи	Правила за срещите	<p>Спазвате най-важните правила за срещи като:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-изпращане на точките от дневния ред</li> <li>-посочвате начален и краен час</li> <li>-разпределяте точките по групи за информация, дискусия, решение</li> <li>- каните участници, които могат да дадат конкретен принос към срещата</li> <li>-осигурявате флипчарт, маркери, оверхед проектор ...</li> <li>- в отделни случаи осигурявате модерирание</li> <li>- отбелязвате (междинни) резултати</li> <li>-протоколирате</li> <li>- в заключение обсъждате процеса</li> </ul>
Работа в екип	Дефиниция	<p>Знаете, че екипът е група от две или повече лица, които работят съвместно за постигане на дадена обща цел.</p>
	Предпоставки от общ характер	<p>Знаете кое е важно при работа в екип:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ясно поставени цели</li> <li>-разумно разпределяне на задачите</li> <li>-регламентиране на компетенциите по даване на информация и разпореждане</li> <li>-използване на наличния потенциал</li> <li>- създаване на възможности за съвместни действия</li> <li>-отчитане на индивидуални потребности</li> <li>-конструктивно използване на различните гледища</li> <li>-създаване на поле за решаване на проблеми</li> </ul>

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Рамкови условия	Познаватے водещите към целта рамкови условия за работа в екип: -7-до 10 члена в екип -висока степен на лична отговорност и самостоятелно справяне със задачите -правомошция за вземане на решения на място -самоконтрол върху продуктивността, качеството и наличността -висока степен на взаимозаменяемост в рамките на групата -ръководство чрез избор на ръководител на екипа -участие при избора на членовете на екипа -екипен дух
	Политика по отношение на оборудването	Приемате като необходимост осигуряването на пространствени и организационни рамкови условия като: -удобни за целта помещения, в които по възможност нищо няма да ви пречи; -добро осветление -близко разположение на членовете на екипа -средства за модерация и визуализация - комуникационни и информационни системи
	Принципи	Придържате се към принципите на екипната работа: -приемане на всички членове на екипа като еднакво важни - подчертаване и тематизиране на преимуществата на екипната работа - експлициране на релевантни взаимовръзки - поддържане на редовен обмен на мнения

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Предпоставки от гледна точка на предприятието	Познават факторите за успешна екипна работа в предприятието
	Конструктивна нагласа & положителна представа за човека	Ръководството: - е убедено в предимствата на екипността - приема с радост експериментирането - проявява готовност да поема рискове - вярва във възможностите на членовете на екипа и ги мотивира
	Синхронизирана фирмена култура	- демонстрира екипност - не фаворизира никого - предоставя достатъчно персонал, за да избегне претоварване - оценява добрите постижения
	Отговорно ръководство & подкрепа	- демонстрира не прекалено много, но не и прекалено малко - задава ясно посоката - формулира еднозначни цели - поддържа работата на екипа в избраната посока - укрепва сътрудничеството
	Интерес към екипа и към всеки отделен член	- води индивидуални разговори с членовете на екипа  - включва в работата по-сдържаните членове на екипа - следи за това, всички членове на екипа да вземат участие в дейността
	Ясни отговорности & разделение на труда	- отчетливо разграничава сферите на дейност - определя отговорници
	Добра и гъвкава организация	- полага грижи за гладко протичане на работните процеси - създава условия за положителен работен климат
	Структурирано подаване на информация	- полага грижи за редовен обмен на информация

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	<p>Открита комуникация</p> <p>Предимства на екипната работа за предприятието</p>	<p>-поощрява диалога респ. обмена на опит</p> <p>- формулира желания и очаквания</p> <p>- оказва помощ при изясняване на недоразумения и конфликти</p> <p>Познавате предимствата на добре функциониращата екипна дейност за предприятието:</p> <p>-по-висока степен на готовност за промени</p> <p>-повече гъвкавост</p> <p>- по-висока компетентност за решаване на проблеми и действия</p> <p>-на разположение са повече знания и креативност</p> <p>- повече ефективност и ефикасност</p>
<p>Групов процес</p>	<p>Екипен дизайн</p> <p>Норми в групата</p>	<p>Осъзнавате значението на успешната комуникация за добра екипна дейност.</p> <p>Знаете, че различните характери представляват едновременно и силни, и слаби страни в екипа. Затова задача на ръководството е да зададе норми на поведение и да мотивира в еднаква степен разнородните човешки типове (ориентирани към действия, ориентирани към комуникация, ориентирани към знания, ...). Ролеви игри и обратна връзка стимулират взаимното разбирателство.</p>

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
<b>Пречещи фактори &amp; конфликти</b>	Пречещи фактори в екипната дейност  (Противо) действия  Конфликти в екипа	Познавате основните пречещи фактори в екипната дейност: -некомпетентност - принуда от страна на групата -прекалена рутина, - проблеми, свързани с идентичността, авторитета, вземането на решения и комуникацията - конфликти - различни мнения - притискащи срокове и изисквания за резултатност - пространствени проблеми - проблеми, породени от взаимоотношенията - различни манталитети  -трениране на способността за справяне с конфликти - упражнения в групова динамика - упражнения за обратна връзка - трениране в екипност  -ръководството на екипа не намира признание - ръководителят на екипа няма лидерска компетентност - създават се групи - конкуренция, ревност и спорове - липсваща мотивация - единоборство вместо екипен дух
<b>Управление на конфликти</b>	Що е конфликт?	Знаете кога е налице конфликт (при несъвместимост на цели или ценностни представи на лица, социални групи, организации или държави)
<b>Степени на конфликта</b>	Модел на ескалация на конфликта (по Фридрих Глазл)	Познавате модела за ескалация на конфликта по Глазл и значението му за развоя на конфликта.
<b>Равнища на протичане на конфликта</b>	„Моделът на айсберга”	Можете да разграничавате нивата на конфликта и да ги обяснявате с помощта на айсберг-модела: -фактическо ниво (рационално), в повечето случаи видимо - психо-социално ниво (емоционално), често не толкова лесно установимо

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
<b>Форми на конфликта</b>	<b>Форми на конфликта</b>	Можете да разграничавате типичните форми на конфликта:
	Конфликт относно целта	Преследване на различни цели с един проект
	Конфликт относно пътя към целта	Желание да се достигне до целта по различни пътища
	Конфликт при разпределянето на ресурсите	Липса на единомислие относно разпределяне на ресурсите
	Междоличностен конфликт	Различия в ценностните представи или потребности
	Конфликт, породен от различни възприятия	Различни представи, възприятия и възгледи
	Ролеви конфликт	3 вида: -лицето не може да се идентифицира с ролята си - лицето, изпълняващо дадена роля, не е възприемано в нея  -две или повече лица се конкурират за една роля
	Вътрешноличностен конфликт	Вътрешно раздвоение, усещането за разкъсване в различни посоки.
<b>Класификации</b>	<b>Класификации</b>	Известни са Ви различните класификации на конфликтите – напр.:
	Конфликт между двама	-конфликт на базата на идентичността - конфликт на базата на развитието -конфликт на базата на съперничеството
	Конфликт с трима участници	-конфликт, породен от ревност -конфликт, породен от коалиране - конфликт, породен от делегиране на права и задължения
	Групов конфликт	(4 или повече участници) -конфликт между подгрупи - конфликт на базата на принадлежност към групата - конфликт, породен от лидерство - териториален конфликт

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
Конфликти в ежедневието	Причинители	Конфликтите са ежедневие. В личната или в професионалната сфера, когато се сблъскат различни интереси, гледни точки, темпераменти и възгледи, може да се стигне до недоразумения и конфликти. Постоянно възникващи нови предизвикателства повишават конфликтния потенциал, затова към конфликтите е важно да се подхожда конструктивно.
Причини за конфликтите	Източници на конфликти в работата Причини за конфликти	Знаете какво води до възникване на конфликти – главно в работата:  -недостатъчно общуване -борба за надмощие -липсваща възможност за напредък - ниво на заплащане на труда - недостатъчна удовлетвореност от работата - лош трудов климат
	Процеси в посока промяна	-натиск за повече постижения -внося се смущение в обичайните навици - страх от непознатото
	Сблъсък на противоречия	-различни характери трябва да работят съвместно в екип -зададените цели трябва да се изпълняват бързо – често с недостатъчно персонал - недостатъчна готовност за поемане на отговорност, придружена същевременно от желанието за по-големи правомощия относно вземане на решения
	Претенции за власт	-Кой трябва да нарежда какво на кого? - Кой има повече права, правомощия или възможности?
	Натиск за успех	-борба за съществуване и за кариерно развитие - игрички от завист или за власт - интриги, бойкот, съперничества, клюки

Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Човешки фактор	<ul style="list-style-type: none"> <li>- заблуди</li> <li>- недоразумения</li> <li>- злополуки, неудачи</li> <li>- страх от вменяване на вина</li> <li>- лични антипатии</li> <li>- различни ценностни представи</li> </ul>
<b>Възникване на конфликт</b>	Типични сигнали за наличие на конфликт	<p>Разпознават признаците, сигнализиращи конфликт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- агресивност и прояви на враждебност</li> <li>- словесни нападки</li> <li>- нарочни грешки</li> <li>- дезинтерес</li> <li>- отхвърляне и съпротива</li> <li>- неблагоприятно отношение и инат</li> <li>- бягство</li> <li>- свръхконформизъм</li> </ul>
<b>Поведение при конфликт</b>	Поведенчески модели	<p>Можете да определяте характера на модела на поведение при конфликт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- логичен – фактологичен</li> <li>- емоционален</li> <li>- социален</li> </ul>
	Поведение, ръководено от логика и по същество	На конфликта се гледа дистанцирано, с ясна мисъл, липсват необмислени изказвания
	Поведение, ръководено от емоции	Треперещи ръце, повишен тон, учестено дишане, гневни изблици, ниска степен на самоконтрол, трудно контролиране на думите
	Поведение, ръководено от стремеж за регулиране на отношенията	Стремеж да се постигне мир, готовност за компромис (възстановяването на хармонията води често до лично поражение)
<b>Стратегии за избягване на конфликт</b>	Разпознаване на стратегиите за избягване на конфликта	Познават най-често използваните стратегии за предотвратяване на конфликт и техните признаци:
	Омаловажаване	- избягване на конфронтация, като възникнали щети се оценяват като незначителни
	Равносметка	- изброяване на всички възникнали с другия участник в конфликта проблеми - преценяване на всички щети до този момент



Категория	Област на знание	Знания/компетентности/умения
	Отбягване	-отбягване на всички проблемни лица и ситуации
	Резигниране	-усещане на лична безпомощност пред участниците в конфликта
	Ново тълкуване	-дава се нова интерпретация на проблемите, така че конфликтът да не се разпознава като такъв
	Изчакване конфликтът да се размие	-избягват се ситуации, свързани с конфликта, с надеждата, че всичко ще се реши от само себе си
	Изкривяване на възприятията	- Собственото виждане за конфликта се променя по такъв начин, че и проблемът да се променя систематично -
<b>Стратегии за решения на конфликти</b>	<b>Поведение в посока решаване на конфликта</b>	Запознати сте с възможни решения на конфликт: -взаимно уважение -търсене на общ знаменател -изразяване на потребности, желания и безпокойства -преформулиране на проблема в положителна посока -намиране на приемлив резултат -подготвяне на алтернативи -откритост за нови идеи - позитивност и гъвкавост - съвместно решаване на проблема - изключване на „но” от речника
	<b>Основни стратегии за справяне с конфликта</b>	Познавате трите основни стратегии за справяне с конфликти 1) победител – победител (win - win) 2) победител – губещ (win – lose) 3) губещ – губещ (lose – lose)
	Стратегията победител-победител	Цел: Ползи за всички участници в конфликта (= устойчиво решение)
	Стратегия победител - губещ	Цел: моята страна в конфликта трябва да спечели, противната да изгуби
	Стратегия губещ - губещ	При напреднала ескалация: всички страни в конфликта губят



**Вашите бележки**

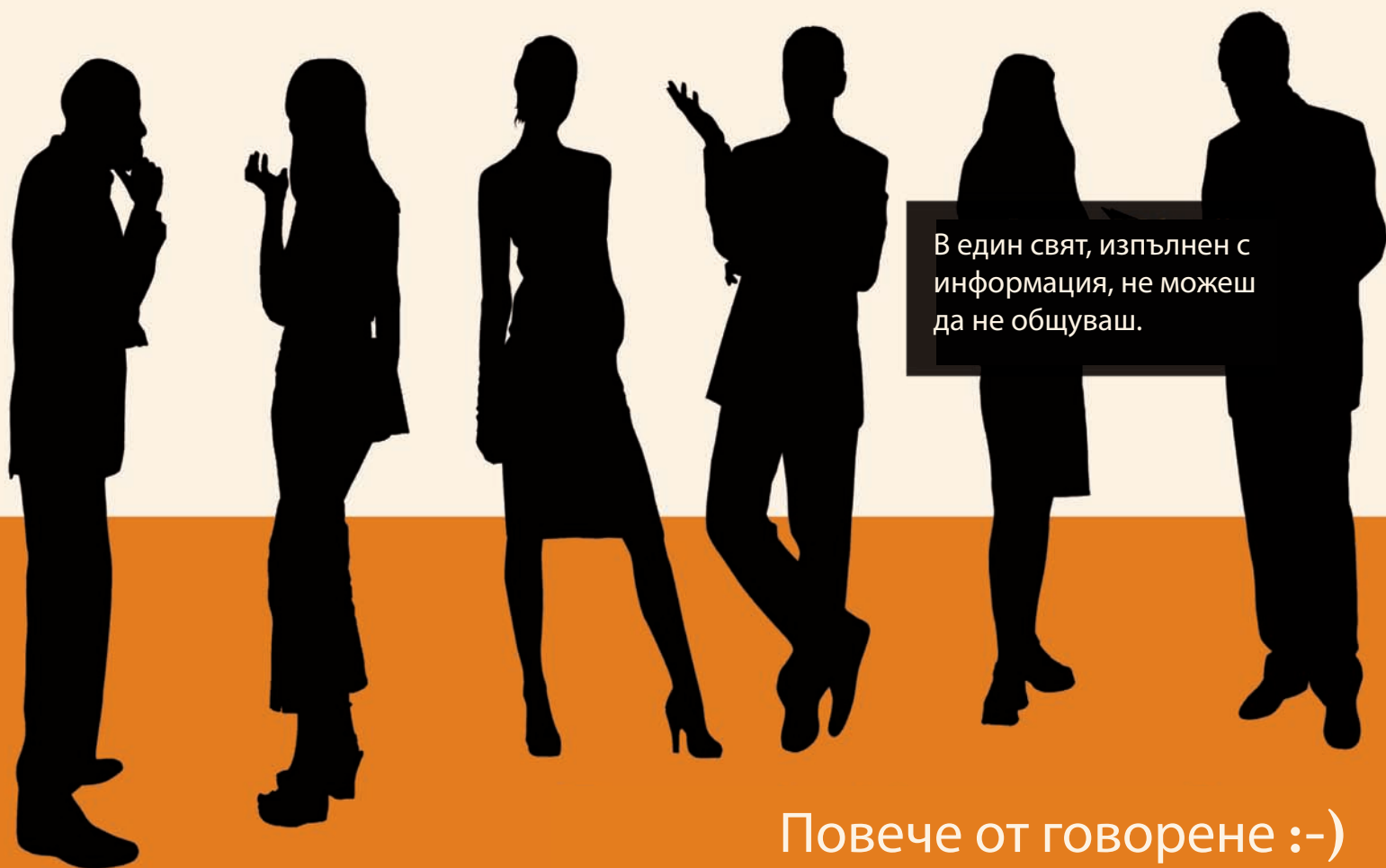
A large grid of graph paper for taking notes. The grid consists of 20 columns and 30 rows of small squares, with a slightly larger margin at the top for the header. The grid is intended for students to write their notes on.

# ECo-C®

European communication certificate®

[www.eco-c.eu](http://www.eco-c.eu)

05. март Международен ден на  
комуникацията



В един свят, изпълнен с  
информация, не можеш  
да не общуваш.

Повече от говорене :-)

ECo-C е инициатива на IPKeurope