

КОМУНИКАТИВНИ, ХУМАНИТАРНИ И СОЦИАЛНИ УМЕНИЯ

МОНОГРАФИЯ

Първо издание

Автор:

Тодор Стайков Стоев

Рецензенти:

Проф. Биянка Торньова, дп

Доц. Борис Тилов, дп

Издателство:

Медицински университет – Пловдив

бул. „Васил Априлов“ № 15А

ISBN 978-619-237-069-5

Всички права запазени. Нито една част от това издание не може да бъде репродуцирана (по електронен или механичен път) и разпространявана под каквато и да е форма, без изричното писмено разрешение на издателството.

СЪДЪРЖАНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ	3
ПРЕДГОВОР	4
ВЪВЕДЕНИЕ	6
ГЛАВА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА НА КОМУНИКАЦИОННИЯ ПРОЦЕС	8
ГЛАВА 2. ОСНОВНИ ТЕХНИКИ ПРИ ПРЕДАВАНЕ НА КОМУНИКАТИВНИТЕ ПОСЛАНИЯ	14
ГЛАВА 3. УМЕНИЯ ИЗПОЛЗВАНИ ПРИ ОСНОВНИТЕ ВИДОВЕ КОМУНИКАЦИИ	22
ГЛАВА 4. ВРЪЗКА МЕЖДУ КОМУНИКАЦИОНЕН ПРОЦЕС И УМЕНИЯ	26
ГЛАВА 5. ОСНОВНИ КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ	27
ГЛАВА 6. ОСНОВНИ СОЦИАЛНИ УМЕНИЯ	112
ГЛАВА 7. ПРАВИЛА ЗА ОБЩУВАНЕ – С ХУМАНИТАРНИТЕ И ПРАВНИ ОСНОВИ НА СОЦИАЛНИТЕ ДЕЙНОСТИ	116
ГЛАВА 8. ЗАТРУДНЕНИЕ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ПРЯКАТА КОМУНИКАЦИЯ	122
ГЛАВА 9. КОНТАКТ, СЪГЛАСУВАНЕ И ВОДЕНЕ	125
ГЛАВА 10. ОСНОВНИ ПРЕДПОСТАВКИ ЗА ПРОФЕСИОНАЛЕН ДИАЛОГ	127
ГЛАВА 11. ПСИХОЛОГИЧНО ВОДЕНЕ НА РАЗГОВОР	129
ГЛАВА 12. КОНСУЛТАТИВЕН РАЗГОВОР	138
ГЛАВА 13. ДЕЛОВИ РАЗГОВОР	142
ГЛАВА 14. ОБЩ МОДЕЛ ЗА РАЗГОВОР	146
ГЛАВА 15. ДЕЛОВИ СРЕЩИ И СЪБРАНИЯ	148
ГЛАВА 16. ПРЕЗЕНТАЦИОННИ УМЕНИЯ	154
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	157
ЛИТЕРАТУРА	158

ПРЕДГОВОР

Монографията „Комуникативни, хуманитарни и социални умения”, има за задача да запознае читателите с комуникационните и помагащи процеси, като цяло и със свързаните с тях поведения на хората и специалистите, които съветват или помагат за решаването на проблемите на нуждаещите се.

Изборът на помагаща професия е високо хуманна задача и изисква притежаване на знания, умения и висока професионална компетентност за осъществяването на индивидуалната работа със случаите и работата в екип. Тук те трябва да покажат, чрез своите знания и дейности, какво предстои за преодоляване на проблемите на ежедневието и как следва да се постъпи при трудно решими проблеми.

За това е необходимо да са запознати с хода на комуникационният процес и индивидуалните грешки, които могат да се допуснат.

Уменията да се водят разговори, имащи значение за ефективността на комуникацията, най-често са: адаптиране и активно слушане, формулиране на целите, модела и фазата на разговора, задаване на въпроси, парафразиране, изразяване на чувства, и проследяване на извършващите се процедури в отделните нива и фази на различните модели [1, 3].

При обучението в комуникационни умения, основен се явява методът, чрез който хората могат да повишават знанията си, да разширяват своят поведенчески репертоар и да имат успех при решаването на различните ситуации.

Обучението в комуникационни умения е свързано със следното:

- Желаната форма на поведение се разбива на специфични, конкретни и достижими стъпки;
- Прави се оценка за индивидуалните качества или дефицити в уменията за приемане обработка и изпращане на информация;
- Дават се ясни инструкции, и подсещания за желаното поведение, като при необходимост те се повтарят;
- Предоставя се помощ при преразглеждането на кратко-дългосрочните цели на индивида в дадена ситуация и определяне на формата на поведение, чрез която тези цели могат да бъдат достигнати;
- Демонстрират се модели на по-успешно поведение;
- Дава се позитивна обратна връзка и идеи за подобряване с което се постига постепенно оформяне на най-добрите начини на общуване;
- Дават се задачи за „домашна работа” за практикуваните умения в реалния живот, между сесиите и посещенията.

❖ **Позитивни очаквания.**

Тези стратегии се основават на основните принципи на човешкото поведение и формират, чрез коригиране на погрешни схващания и негативни изказвания, облика на оказващия помощ или на клиента.

Промяната на поведението се осъществява чрез комбинация от дидактично представяне на материала, обучение от наблюдение от ролеви модели, подсецане за специфичните форми на поведение и позитивно подкрепяне на последователни цели, приближени към желаните.

❖ **Трансфер или генерализация на усвоените умения в реалният живот.**

❖ **Неподходящите или малоадаптивни форми на поведение се угасяват или редуцират, чрез игнориране или преподаване на алтернативни умения, не съвместими с тях.**

Проблемните области, в които се прилагат комуникативните и помощни умения са:

- Започване и поддържане на разговора.
- Срещи и приятелство.
- Бюджет и разход.
- Обществени организации и агенции.
- Дисхармония в брака.
- Семейен стрес и конфликт.
- Проблеми в поведението на децата.
- Липса на работа.
- Пълноценно прекарване на свободното време.
- Проблеми с личната хигиена.
- Тревожност и депресия
- Агресия и враждебност.

Оценяването на комуникационните умения, е ключово за определяне на необходимостта от коригиране на недостатъците в развитието на качествата, демонстриране на умения на участниците в комуникационните екипи, на приемане, обработка и изпращане след прекратяване на помощта [4].