

# КОМУНИКАЦИЯ

Изследване на значението на  
добрата комуникация на работното  
МЯСТО

DISCOVER  
& EMPOWER



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443

# РАЗБИРАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯТА

Комуникацията е обмен на информация, идеи, мисли и чувства между отделни хора или групи.

Ефективната комуникация е от жизненоважно значение за изграждането на взаимоотношения, насърчаването на сътрудничеството и постигането на общи цели на работното място.

Основни характеристики:

Изпращач и получател

Съобщение

Средство

Обратна връзка

Контекст

Шум



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ПОДАТЕЛ И ПОЛУЧАТЕЛ

Комуникацията включва изпращач, който кодира съобщение, и получател, който го декодира.

Разбирането на гледната точка на изпращача и получателя е от решаващо значение за ефективната комуникация.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ПОСЛАНИЕТО

Съобщението е съдържанието или информацията, която се предава.

Тя може да бъде предадена вербално (устно или писмено) или невербално (чрез жестове, мимики и др.).



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# СРЕДСТВО

Средството се отнася до канала, по който се предава съобщението, като например комуникация лице в лице, електронна поща, телефонни обаждания или видеоконференции.

Изборът на подходяща медия зависи от фактори като естеството на съобщението, аудиторията и контекста.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ОБРАТНА ВРЪЗКА

Обратната връзка е отговорът или реакцията на съобщението, получена от изпращача.

Тя дава възможност за изясняване, потвърждаване и коригиране, което повишава ефективността на комуникацията.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# КОНТЕКСТ

Контекстът се отнася до обстоятелствата, средата и ситуационните фактори, свързани с комуникацията.

Той влияе върху интерпретацията и значението на съобщението, поради което е от съществено значение да се вземе предвид при общуване.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ШУМ

Шумът се отнася до всяко смущение или изкривяване, което влияе на комуникационния процес.

Идентифицирането и справянето с шума е от съществено значение за осигуряване на ясна и ефективна комуникация.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Видове комуникация



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# КОМУНИКАЦИЯ

**Асертивното общуване** включва изразяване на мислите, чувствата и нуждите по ясен, директен и уважителен начин. То включва отстояване на собствената позиция, като същевременно се зачитат правата и мненията на другите.

**Агресивното общуване** включва изразяване на мисли, чувства и нужди по насилствен, враждебен или властен начин. То често включва незначитане на правата и чувствата на другите и може да включва сплашване или словесни нападки.

**Пасивното общуване** включва изразяване на мислите, чувствата и потребностите по непряк, пасивен или подчинен начин. То често включва избягване на конфронтацията или конфликт и може да доведе до чувство на неудовлетвореност или обида.

**Пасивно-агресивното общуване** включва непряко или незабележимо изразяване на мислите, чувствата и нуждите, често със скрита враждебност или съпротива. Тя може да включва сарказъм, комплименти със задна ръка или фини форми на саботаж.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Разбиране на разликата между вербална и невербална комуникация



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Вербална комуникация

## Ясно и директно изразяване

Вербалната комуникация включва използването на думи за предаване на съобщения, което позволява ясно и непосредствено изразяване.

## Незабавна обратна връзка

Вербалната комуникация позволява незабавни отговори и разяснения, което спомага за взаимодействие и разбиране в реално време.

## Културни различия

Вербалната комуникация може да отразява културните нюанси и разнообразие, което оказва влияние върху интерпретацията на посланията.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ

## Изграждане на доверие и контакт

Ефективната комуникация насърчава доверието и взаимоотношенията, укрепвайки връзките и сътрудничеството в различни среди.

## Разрешаване на конфликти

Добрите комуникационни умения улесняват разрешаването на конфликти, насърчават разбирането и хармонията в екипите и общностите.

## Повишаване на производителността

Качествената комуникация повишава производителността, като свежда до минимум недоразуменията и спомага за яснотата на задачите и целите.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ЗНАЧЕНИЕ НА ДОБРАТА РАБОТНА КОМУНИКАЦИЯ

Ефективната комуникация насърчава взаимното разбиране, доверието и уважението между членовете на екипа.

Тя повишава производителността, намалява недоразуменията и конфликтите и допринася за положителна работна среда.

Добрите комуникационни умения са от съществено значение за изграждането на силни взаимоотношения с колеги, клиенти и заинтересовани страни.

Откритата и честна комуникация насърчава сътрудничеството, съпричастността и чувството за принадлежност на работното място.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# КОМУНИКАЦИЯ И РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ

Ефективната комуникация е от решаващо значение за идентифицирането на проблеми, споделянето на идеи и намирането на решения в сътрудничество.

Тя дава възможност на екипите да се справят ефективно с предизвикателствата и да се адаптират към променящите се обстоятелства.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ПОДОБРЯВАНЕ НА ЛИДЕРСТВОТО

Добрите комуникационни умения са ключови за ефективното ръководство, тъй като позволяват на лидерите да вдъхновяват, мотивират и ръководят своите екипи.

Ясната комуникация изгражда доверие и надеждност, като спомага за положителна организационна култура.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Комуникацията е крайъгълен камък на успеха на работното място, тъй като улеснява сътрудничеството, иновациите и растежа.

Като разбират основните характеристики на комуникацията, разпознават разликата между вербална и невербална комуникация и оценяват значението на ефективната комуникация, хората могат да подобрят професионалните си взаимоотношения и да допринесат за процъфтяваща работна среда.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# БЛАГОДАРЯ ВИ!



## DISCOVER & EMPOWER



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443