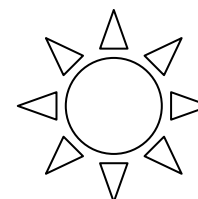




КАМЕЛИЯ МИРЧЕВА

КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ
И ЕФЕКТИВНО ОБЩУВАНЕ



2012
Стара Загора

НЕРАЗБИРАНЕТО НА ЕЗИКА

Притча

Четирима души – персиец, арабин, турчин и грък стояли на селската улица. Те пътували заедно към едно и също място, но в този момент спорели как да похарчат единствената пара, която имали.

-Нека да купим ангур – казал персиецът.

-Не, ще купим изюм – отвърнал турчинът.

-По-добре да купим инаб –предложил арабинът.

-Ще купим стафид – отсякъл гъркът.

Покрай тях минал случайно друг пътник. Като чул разговорът им той се спрял при тях и им казал:

-Дайте ми парата и аз ще се постарая да изпълня желанията на всички ви.

Те отначало не му повярвали, но накрая се съгласили. Пътникът отишъл в дюкяна на един търговец и купил четири чепки грозде.

-Но това е моят ангур- казал персиецът.

-Не, това е изюм –отвърнал турчинът.

-Купил си ми инаб – зарадвал се арабинът.

-Не – заключил гъркът – това е стафид.

Докато пътниците си разделяли гроздето всеки от тях осъзнал, че разногласието им се дължало единствено на неразбирането на езика на другия.

© Автор: **Камелия Мирчева**
Комуникативни умения и ефективно общуване

Художник на корицата: Камелия Мирчева

ISBN 978-954-351-048-1

Първо издание 2012

Издателство Арт клуб "Херос"-Стара Загора

Редактор: Павел Димитров

Корица и илюстрации:Камелия Мирчева

**За фотоколажа на корицата са използвани снимки
на Виолета Загорова и Георги Павлов**

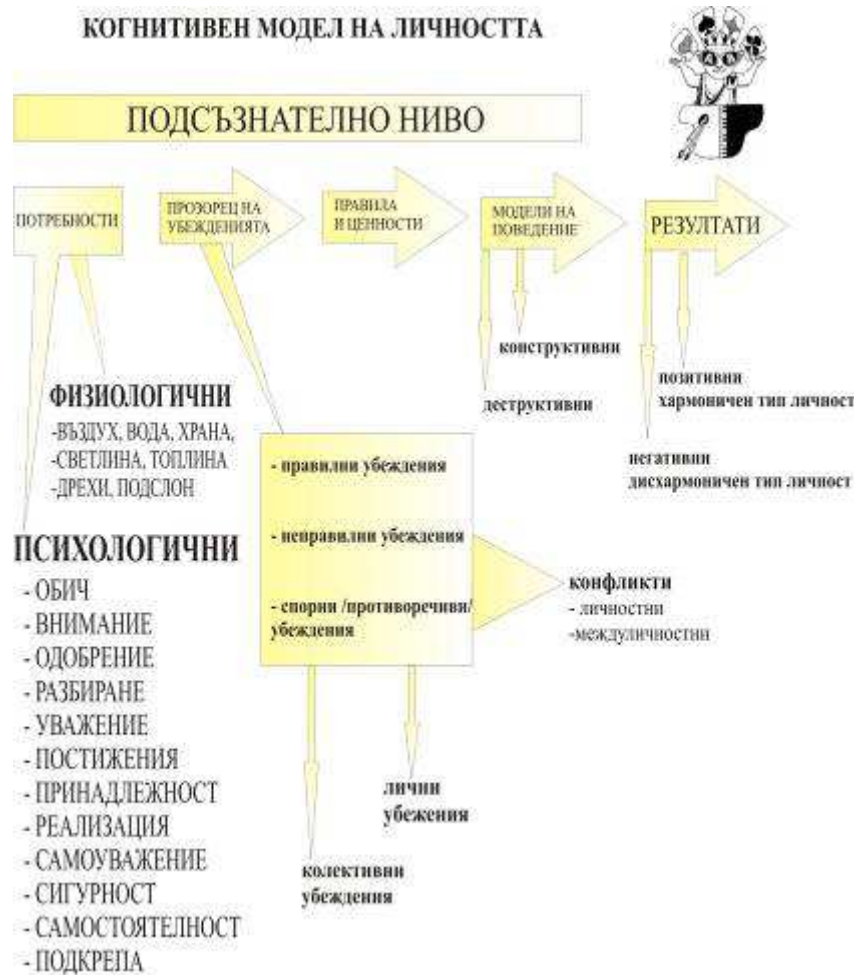
За контакти с автора:

kamelimircheva@abv.bg



МОДЕЛ НА ДЕЙСТВИТЕЛНОСТТА НА Франклин

*Поведението е отражение
на онова в което вярваме.*



Всеки човек притежава уникални индивидуални ценности. Те формират неговите убеждения и проецират поведението му. Ценностите се формират и променят с възрастта, с натрупания житейски опит и с израстването на човека.

Ценностите се формират и променят с възрастта, с натрупания житейски опит и с израстването на човека.

Моделът на действителността на Франклин е един много полезен и елементарен метод, който помага на човек да разбере себе си по-добре и да проумее поведението на другите. Най-голямата ценност на модела е, че позволява ясно да се видят очевидните връзки между убежденията и поведението, а това е мощен инструмент, който подпомага вземането на по-добри решения в комуникацията и в междуличностните отношения.

Моделът се състои от пет елемента, които определят неговото действие.



Потребностите биват:

- **Физиологични** – въздух, вода, храна, светлина, топлина, дрехи, подслон
- **Психологични** - обич, внимание, одобрение, разбиране, уважение, постижения, принадлежност, реализация, самоуважение, сигурност, самостоятелност, подкрепа.

Човешкото поведение се мотивира до голяма степен от задоволяването на една или друга потребност. Ако всичките потребности са удовлетворени животът на човека протича сравнително гладко. За съжаление всички потребности трудно могат да бъдат

удовлетворени и почти невъзможно е това да стане едновременно.

Потребностите движат човешкия живот и предизвикват много разнообразни реакции и различни емоции.



Човешкият живот започва с удовлетворяване на основните /физиологичните/ и психологични потребности. Представите на човека за света и за себе си се създават още в най-ранната детска възраст. Те зависят от онова, което човек е научил, онова, което е видял, онова, което е усетил, докоснал, вкусил или чул.

Ако в общуването си с родителите детето е запомнило „не“, „престани“, „не можеш, дай на мен да го направя“, „ти си лош“, „заради тебе...“, „само проблеми създаваш“, „само ме ядосваш“, „нищо не умееш да правиш“ и т.н., то научава, че нищо добро не умее да прави, само и присъствието му носи само проблеми и разочарования.

Самооценката се формира на базата на натрупаните убеждения, че нищо не може и не умее и каквото и да прави, то е обречено на неуспех и провал. Това може да доведе до неувереност или да формира така наречената ЗАУЧЕНА БЕЗПОМОЩНОСТ, която се характеризира с апатия и липсата на желание и мотивация за правене на каквото и да е. Състоянието на неуспешност и неудачност е болезнено и води до включването на защитни механизми, деструктивни модели на поведение и декомпенсиращи стратегии за справяне в живота, които създават временни илюзии за защитеност и справяне.

От начинът, по които биват удовлетворявани потребностите зависи формирането на убежденията.

Основните базисни убеждения се формират в ранна възраст и ръководят целия човешки живот. Те са в

основата на формирането на индивидуалните модели на поведение.

Убежденията са динамична система, която може да се променя под въздействието на външни фактори, събития, преживявания, възрастово /физическо и духовно/ израстване. Убежденията биват: правилни, неправилни и спорни /противоречиви/. Всички убеждения, които има човек в даден етап от живота си образуват, т. нар. **ПРОЗОРЕЦ НА УБЕЖДЕНИЯТА.**

Всеки един човек гледа на света и на другите през прозореца на своите убеждения. В него се съдържа информация за нас самите, за света и за другите.

ПРОЗОРЕЦЪТ НА УБЕЖДЕНИЯТА НЕ Е НИТО ДОБЪР, НИТО ЛОШ.

Той просто съществува и е приемник на това, в което сме повярвали /че сме умни или глупави, красиви или грозни, талантливи, способни или неспособни, че имаме способности или че не умеем да правим нищо, че сме трудолюбиви или мързеливи и т.н./

В прозореца на убежденията са заложили неща, които смятаме за правилни, верни или неправилни и неверни. Нещата, които са програмирали в нас възрастните, които са ни отглеждали и възпитавали – родители, учители, а в по-късен етап общество и не на последно място медийни послания.

Всеки човек има правилни, погрешни и спорни убеждения, които влияят върху формирането на ценностите и правилата, които приема или отхвърля, а от там и на поведението му.

Броят на убеждения в прозореца на човека е функция от неговия опит и възраст. През различни периоди от живота човек променя вярванията ценностите убежденията си.

Няма значение дали убежденията са подкрепени с научни знания или са съвсем субективни важно е, че в даден момент от живота си човек ги приема за верни и действа според тях.

Убежденията могат да бъдат лични /отнасящи се само за отделния човек/ и колективни. Колективните убеждения са тези вярвания, които са характерни за дадена общност, но могат да бъдат придобити и при работа в определена служебна среда.

Съществуват различни убеждения по всеки въпрос. Ако се вгледаме внимателно и анализираме личните си и колективните си убеждения може да открием, че понякога между тях има противоречиви или такива, които взаимно се изключват.

За всяко убеждение в своя „прозорец“ човек подсъзнателно създава образа на ПРАВИЛА, които управляват неговото поведение. Трите елемента – потребности, убеждения и правила действат на подсъзнателно ниво и формират МОДЕЛИТЕ НА ПОВЕДЕНИЕ на отделния индивид или общност.



Още в края на втората година от своето съществуване човек се научава да приема или да заобикаля правилата и да им се съпротивява.

Логиката на едно две годишно дете относно правилата е следната. То ги приема като някакво временно неудобство, временно ограничение, което може да отпадне в следващ момент.

Детето пробва доколко едно правило е нужно да се спазва и ако възрастните не проявяват постоянство в изискванията си, правилото не би могло да се приеме като неизбежно и да се превърне в навик.

Проблемът не е в правилата, а в объркването в детска възраст относно тях.

Когато се въведе правилото „ръцете се мият винаги преди ядене“ възрастните трябва да проследяват спазването му системно и постоянно, толкова дълго, колкото е необходимо, за да се превърне във навик.

Ако мама казва, че трябва детето да си ляга в 9 часа, но един ден това се случва, а през следващите дни не, това води

до объркване относно изискването. Резултатът ще е отхвърлянето му, а това ще доведе до системно пазарене и конфликти от относно часа на лягане.



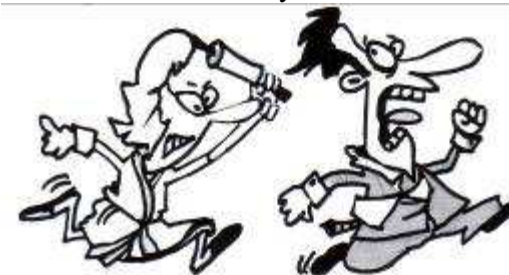
ТОВА, КОЕТО ЧОВЕК НАУЧАВА В ДЕТСТВОТО СИ ОТ ЗНАЧИМТЕ ЗА НЕГО ВЪЗРАСТНИ, ПРЕДОПРЕДЕЛЯ БЪДЕЩИЯТ МУ ЖИВОТ.

Ако детето живее нещастно, объркано, агресивно, уплашено, изпълнено с чувство за вина, гневно, раздразнително, ако постоянно е подложено на викове и крясъци, то възприема всичко това в прозореца на своите убеждения и вярвания. Детето попива на подсъзнателно ниво всичко това, което чува, вижда и преживява. Всичко започва в семейството, после продължава в училището и в обществото.

Всеки човек има своя вътрешна представа за дом и семейство и тя винаги е такава, каквато е преживял в детството си.

Човек винаги пресъздава в по-малка или в по-голяма степен отношенията, които е имал с родителите си.

Ако родителите не знаят как да обичат и ценят себе си и другите как биха могли да научат детето си на това?!...



Родителите в тези случаи също са жертви. Те са направили най-доброто, на което са способни, тъй като са знаели само онова, което самите те са научили в детството си.

Човек формира убежденията си в най-ранна детска възраст. В по-късна възраст убежденията му стават вярвания и през целия си живот пресъздава такива преживявания, които отговарят на вярванията, представите и убежденията му.

Ако човек отдели малко време и се замисли върху живота си, ще се изненада от това колко често преминава през едни и същи преживявания.



Преживяванията се пресъздават от убежденията, вярванията и ценностите, които са се формирали в детството и са се трансформирали в определени поведенчески модели.

Ако човек вярва, че е безпомощна жертва и че няма надежда да успее, то това ще се случва. Ако вярва, че е победител, ще бъде. Човек винаги спрямо себе си и спрямо другите, постъпва по най-добрия начин, на който е способен в момента на постъпката. Неговите действия са на базата на знанията, опита, съзнанието и компетентностите, които той притежава в актуалната ситуация.

Никой, колкото и да иска не може да даде на друг човек нещо, което самият той не притежава. Никой не би могъл да даде любов, ако самият той не може да обича. Не може родителите да научат на уважение детето си, ако те самите не проявяват уважение и себеуважение.

Всички деструктивни поведения започват с нарушеното задоволяване на психологичните потребности в детството. Убежденията създават правила и ценности, които се трансформират в поведенчески модели. Моделите на поведение в повечето случаи са неосъзнати.

Елементът РЕЗУЛТАТИ ПРЕВРЪЩА МОДЕЛА В МОЩЕН ИНСТРУМЕНТ, който дава възможност на човека да придобие контрол върху живота си.

- Ако резултатите от едно поведение удовлетворяват потребностите и не са в разрез със социално приетите

правила и норми, това означава, че прозорецът съдържа правилни убеждения или такива, които не могат да причинят вреда и конфликти;

- Ако резултатите от поведението не удовлетворяват потребностите и са в разрез с общоприетите норми и правила, това означава, че в прозореца има неправилни убеждения;
- Ако резултатите от едно поведение удовлетворяват потребностите, но са в разрез с общоприетите правила и норми, това означава, че в прозореца има противоречиви убеждения;

НЕПРАВИЛНИТЕ УБЕЖДЕНИЯ, както и противоречивите пораждат КОНФЛИКТИ. Тъй като човек не може да следва противоречивите убеждения едновременно, той подсъзнателно ги подрежда по важност, като дава приоритет на едно от двете убеждения.

ПРИМЕРИ:

➤ Ако в прозореца на един човек има следните убеждения: „парите са много важни за мен“ и „не убивай“. До определен момент те могат да не бъдат противоречиви, но някаква ситуация може да ги направи такива. **Например някой предлага на индивида много пари, за да убие. Подсъзнателно индивидът ще направи избор на едно от убежденията и ще игнорира другото.**

➤ Ако в прозореца има следните убеждения: „работата е много важна за мен“ и „не наранявай хората“. До един определен момент те могат да не си противоречат. **Но ако индивидът е поставен в ситуация при която може да направи огромна крачка в кариерата си, но за сметка на това да нарани или обиди друг човек, то той трябва да направи избор за това да приеме или не предложението. В тази ситуация той ще ревизира на подсъзнателно или съзнателно ниво двете си убеждения.**

При вземане на решението влияние оказват и много субективни фактори /до колко личността е склонна да прави компромиси със себе си/ и обективни фактори /какво би могло да последва от решението/.

ПРОЦЕСЪТ НА ПРОМЯНА НА УБЕЖДЕНИЯТА се нарича *опит* и е много важен компонент в протичането на човешкия живот.

Всяко едно преживяване има различна сила, интензивност, значимост, тежест и обхват. Всяко едно преживяване създава различна емоция, която оставя отпечатък. Влиянието на изпитаните в детството емоции има важно значение за научаването на поведенческите модели.

Страданието на хората се поражда от дефицити или от неефективни и неработещи поведенчески модели.

Поведенческият модел е резултат от убеждения, вярвания, допускания, мисли, принципи, мирогледи, ценности, нагласи, оценки и самооценки.



Мислите в повечето случаи възникват спонтанно и поради тази причина хората много рядко разсъждават върху тях.

Човек се научава да мисли по определен начин в резултат от получения жизнен опит. Мислите и емоциите са в двустранна връзка и са взаимосвързани.

Автоматичните мисли въздействат по особен начин на човека. Въздействат на неговите чувства и провокират определени адаптивни или неадаптивни, ефективни или неефективни поведенчески модели. Човекът е пленник на собствените си мисловни форми. Всеки миг от живота е сътворен от актуалните в момента мисли и убеждения, които са продукт на предишни вярвания, убеждения, допускания, принципи, нагласи и оценки. Мислите протичат с много

висока скорост и поради тази причина за човека е много трудно да улови и осъзнае мислите си в момента на протичането им.

КАК ТОЗИ МОДЕЛ МОЖЕ ДА НИ ПОМОГНЕ ДА ПОДОБРИМ МЕЖДУЛИЧНОСТНИТЕ СИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ?

Ако приложим модела, за да изучаваме собствените си действия и тези на другите, ние ще стигнем до разбиране на собствените си и тези на другите убеждения, а това води до проумяване на моделите на поведение.



Убежденията формират поведението. Ако се научим да откриваме и добавяме по-добри и правилни убеждения в своите прозорци и в тези на децата, като сме наясно как те ще действат паралелно с притежаваните убеждения ние ще придобием контрол върху собствения си живот и ще можем да оказваме влияние над другите.

ПРИМЕР: Убеждението: "Чувството ми за собствено достойнство изисква да печеля винаги спорове", удовлетворява потребността за значимост.

Нека разгледаме това през модела на действителността. Това убеждение води до подсъзнателното възприемане на определени правила, които ръководят поведението.

Какво ще се получи при спор с ученик?

Какво ще направите, дори и да знаете, че ученикът има известно основание?

Ще наложите авторитета си над него за пореден път. Но просто си задайте въпроса как се чувства той? Резултатът от поведението ви може да задоволи потребността ви от

значимост, но няма да задоволи потребността ви от оценка и уважение.

Промяната на обстоятелствата може да разкрие неправилните ви убеждения.

Понякога едно неправилно убеждение може временно да действа в наша полза. После внезапно потребностите ни престават да бъдат удовлетворени и това води до КОНФЛИКТ.

Развитието е свързано с промяна. Допускането на възможността, че някои наши взаимоотношения не са правилни е първата крачка към промяната. **Прекомерно критичните родители най-често създават у децата си чувство за вина.** Истината е, че те също изпитват страх от неуспех на подсъзнателно ниво и предават това на децата си. Те по-скоро са ориентирани не към стремеж за успех, а към бягство от неуспех. Азът е задушен от страх от санкции и неудобство. Децата отраснали сред свръхкритични родители усвояват наложения модел и се придържат към него, т. к. той им е осигурявал до определен период сигурност, като им е спестявал безпокойство. Този модел е изглеждал в детството привидно успешен, но в действителност е дисфункционален, т.к. индивидът никога не е удовлетворявал собствените си потребности и е игнорира собствения си Аз. Той е формирал чувство за малоценност и подсъзнателното убеждение: „Аз не мога да бъда достатъчно добър“. Това вярване успешно се затвърдява от патологичната самокритичност и критичност и подтискането на положителните качества или отричането им.

В живота на възрастен човек, който в детството си е отраснал сред свръхкритични родители се проявява защитният механизъм изтласкване. Най-често е свързан с обвиняването на някой друг за проблемите и неуспехите.



Истината е, че такъв тип хора блокират собствените си възможности да поемат отговорност за живота си.

Възрастните най-често програмират у децата си собствените си погрешни или криворазбрани вярвания за живота. Това, в което човек вярва става истина за него.

Всеки проблем и конфликт е последица от начина на мислене.

Най-често това, в което човек вярва е мнение на значим за него възрастен програмирано в детството. Мнение, което човека е включил в системата на своите убеждения. Мисловните форми програмират живота и когато те са продиктувани от погрешни и отрицателни отношения неблагоприятното обхваща ежедневието. Това, което изпращаме като мисли и думи стига до другите, но винаги се връща при нас.

Има хора, които постоянно са ядосани на себе си и на живота. Те вярват, че всичко е безнадеждно и че няма смисъл да правят каквото и да е. Живеят в позната си зона на удобство, в ъгъла на своята безнадеждност, с единственото очакване някой друг да свърши нещата вместо тях. И когато другият започне да прави нещо, те са настроени много, много критично.

Истинският проблем е в това, че никой не може да направи нещо вместо самия човек.

Ако една ситуация в малко променени варианти се повтаря многократно в живота на един човек, това означава че е дошло времето за промяна.

Всички хора желаят живота им да стане по-добър, но не правят нищо, за да се случи това. Просто стоят и чакат и се оплакват колко тежък е живота им.

Възрастният човек има избор да направи своята промяна.

Децата за съжаление нямат такъв избор до навършване на известна възраст. Те са много уязвими, тъй като зависят от възрастните – най-вече родители и членове на семейството, а по-късно и от учителите си. Но докато учителите могат да бъде сменени, то за родителите това не е възможно.

Друга силна страна на този модел е, че след като сме запознати с него можем да изразяваме решително неодобрение от “прозореца на убежденията”, без да нападаме личността, защото критикуваме нещо, което може да се променя. Как може да се осъществи промяна в прозорец на убежденията?!...

На първо място трябва да се определи поведението и убежденията. **Не бива да се забравя, че може да се променя само това, което познаваме. Ако не знаем какво точно убеждение стои зад конкретното поведение не бихме могли да влияем за каквато и да е промяна.** След като изясним неприемливото поведение и убежденията, свързани с него обсъждаме бъдещите поведения, които биха възникнали въз основа на погрешното убеждение.



ЕТАПИ ПРИ ПРОМЯНА НА УБЕЖДЕНИЯТА В “ПРОЗОРЕЦА”:

- 1.ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПОВЕДЕНИЕТО
- 2.ОПРЕДЕЛЯНЕ НА УБЕЖДЕНИЕТО
- 3.ПРЕДСКАЗВАНЕ НА БЪДЕЩОТО ПОВЕДЕНИЕ ВЪЗ ОСНОВА НА ПОГРЕШНОТО УБЕЖДЕНИЕ
- 4.РАЗРАБОТВАНЕ НА НОВО УБЕЖДЕНИЕ
- 5.ПРЕДСКАЗВАНЕ НА БЪДЕЩОТО ПОВЕДЕНИЕ ВЪЗ ОСНОВА НА НОВОТО УБЕЖДЕНИЕ
- 6.ПРОМЯНА НА ПОВЕДЕНИЕТО

Как можем да помогнем на детето да промени някое свое погрешно убеждение? Едно от най-трудните предизвикателства на живота е да мотивираш някого да се променя, без значение на каква възраст е.

И въпреки всичко промяната при децата е много полесна, тъй като техните убеждения и поведенчески модели са в процес на формиране. Една от концепциите водещи до по-добро междуличностно общуване е свързана с така нареченото „Аз – послание”

ЧЕТИРИ ОСНОВНИ СЪПКИ НА “АЗ-ПОСЛАНИЕТО”

1.Споделете с детето: ”Имам проблемТук е много шумно....Тук е много разхвърляно...*Не си изпълнил....* ”

2.Опишете от вашата гледна точка проблема, който сте забелязали.

3.Кажете какви чувства поражда у вас това положение.

4.Посочете какви могат да бъдат последиците от неприемливото поведение.

5.Дайте му възможност да направи варианти на предложения как може да бъде решен проблема.

6.Поискайте да направи избор на един от предложените варианти, който смята, че може да изпълни.

7.Оставете обстоятелствата сами да помогнат да извършите промяната.

Първите три стъпки са целенасочени и би трябвало да създадат обстановка, в която детето да не се чувства застрашено. При осъществяване на втората стъпка трябва да се зададат два важни въпроса:

- Ако продължаваш да се държиш по този начин /конкретно описание на това какъв е начина/, след като знаеш как се чувствам, как смяташ, това би ли подобрило или би влошило нашите отношения?
- Как предпочиташ да бъдем в лоши или в добри взаимоотношения?

След като получите отговор, че желае взаимоотношенията ви да са по-добри обсъдете какво бихте могли да направите.

➤ Напишете /дайте/ предложения, с които бихте могли да разрешите проблема?

Много рядко, но не и невъзможно е отговорът да е, че детето не се интересува от това дали

взаимоотношенията биха били по - добри или ще си останат лоши.

В този случай би било добре да се обсъдят + /позитивните/ и - /негативните/ страни на това положение, както и възможните последици от него.



Моделът на действителността е мощен инструмент, чрез които можем не само да анализираме собственото си поведение и резултатите от него, но и да накараме децата да осъзнаят необходимостта от промяна на поведението си. А това води до подобряване на взаимоотношенията и позитивно претълкуване на конфликтите и проблемните ситуации.

ВСИЧКО Е В ТВОИТЕ РЪЦЕ

/Притча/

В едно село живеели двама мъдреци. Те били съседи.

При единият постоянно идвали хора, кой за съвет, кой просто да си поговори с него.

При другият никой не идвал и той започнал някак си да завижда. Решил да провокира първият мъдрец.

Дълго мислил и най-накрая решил: "Ще взема една пеперуда в ръката си, ще отида при него и ще го попитам: „Кажи ми, като си толкова мъдър, жива ли е пеперудата?" Ако ми отговори, че пеперудата е жива, ще я смачкам и ще го компрометирам. Ако ми каже, че пеперудата е мъртва, ще я пусна и пак ще го компрометирам..."

След като измислил всичко отишъл при съседа си и го попитал:

- Кажи ми, жива ли е пеперудата, която държа в ръката си?!...

Мъдрецът го погледнал и тихо отвърнал:

- Всичко е в твоите ръце. Ако искаш ще бъде жива, ако искаш няма да бъде жива...

ОБЩУВАНЕ И ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ



Човешкото общуване е сложен процес. То е нещо повече от изговарянето на думи и смислено подредени фрази.

Общуването е социално умение и като всяко едно такова умение може да се тренира и усъвършенства.

Доброто и ефективно общуване е критерий не само за успешни междуличностни взаимоотношения, но и за формиране на самооценка и самоувереност.

През дългогодишните изследвания в психологията на общуването е доказано, че в личностната си ценностна система ЧОВЕК най-много цени отношението ЛИЧНО към НЕГО/НЕЯ и качеството на това отношение.



Добрата комуникация е всъщност умението за постигане на целите и за личностна и професионална реализация.

Процесът на общуване има четири основни форми:

- четене;
- писане;
- говорене;
- слушане;

Изследванията показват, че 70% от времето на будване на човек на средна възраст преминава под някаква форма на общуване: писане - 9%, четене - 16%, говорене - 30% и слушане - 45%.

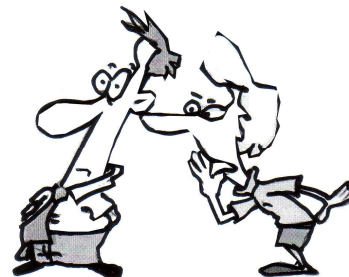
Съпоставянето на тези цифри показва, че почти половината от времето на човека преминава в слушане. И въпреки това почти всички хора се обучават в четене, писане

и говорене, но малцина са тези които знаят как и могат да слушат ефективно. Практическите изследвания на процесите на общуване показват, че:

- ✚ 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 е вид комуникация между двама или повече човека /група, общество и т.н/, при която единият

изпраща някакво послание, а другият /другите/ го приемат декодират и възприемат според своята интерпретация.



Посланието се кодира чрез езикови или визуални символи и се изпраща чрез средата за общуване /разговор, писмен текст, брошура, телевизионна реклама, медия, електронна поща и т.н./.

Успехът от общуването се оценява чрез измерването на отговора на получателя, съпоставен с целта на изпращача.

/Общуване е дума от латински произход и в буквален превод означава уеднаквяване/.

Ефективно общуване възниква, когато изпращачът и получателят разбират езика, на които се осъществява и споделят мисли, чувства, идеи и концепции

ЦИКЪЛ НА ОБЩУВАНЕ :

- Общуването започва тогава, когато някой, който има какво да каже /отделен човек, група, общество, правителство и други/ изпраща послание до друг човек или други хора.
- Посланието се изпраща и се кодира с езикови или визуални символи.
- Посланието се изпраща чрез средата за общуване – разговор, писмен текст, брошура, телевизионна реклама, електронна поща и други.
- Получателят декодира посланието според своята лична интерпретация на езиковите и визуалните символи.
- Измерването на отговора на получателя, съпоставен с първоначалната цел, е начин да се оцени успеха на общуването.



ХОРАТА ОБРАБОТВАТ ИНФОРМАЦИЯТА, която достига до тях чрез петте си сетива:

- зрение /виждане/
- допир /усещане/
- слух /чуване/
- вкус
- обоняние

Първите три са основните комуникационни области.

Повечето хора използват и трите, но винаги при преработването на информацията има една приоритетна. Кое е доминиращото сетиво на човека, с когото общуваме? Много важно е да сме наясно с това.

При ВИЗУАЛНИЯТ ТИП личност доминира зрението. Този тип личност мисли в картини и поради тази причина говорът е по-бърз. Те се опитват на подсъзнателно ниво да накарат скоростта на думите им да се синхронизира

със скоростта на картините, които виждат в ума си. По скоро биха ви поздравили ли с „Радвам се да те видя“.

Използват изрази от рода на „ /не/ виждам смисъл в това“, „ изглежда ми сякаш“, „да се срещнем очи в очи“, това ми се струва доста късогледо“ и т.н.

При хората с ДОМИНИРАЩО СЕТИВО ЗА УСЕЩАНЕ водещ е допирът. Този тип личности говорят по-бавно, тъй като реагират на усещанията си, а това води понякога до по-трудно намиране на конкретната и точна дума, с която да го изразят. По скоро биха ви поздравили ли с „Как си?“. Реплики, които са характерни за този тип са: „чувствам се добре“, „захващам се с това“, „изплъзна ми се от ума“, „да свалим картите на масата“ и т.н.



При слуховия СЛУХОВ ТИП личности доминира чуването и слуховото възприемане. Те говорят малко по-бавно, гласът е добре модулиран, използват селективно и внимателно думите. По-скоро биха ви поздравили с „Чух, че идваш днес“, „От дълго време не сме се чували?“.

Двама човека използващи един и същи тип доминантно сетиво при комуникация могат да комуникират изключително добре един със друг, докато двама души с различни доминиращи сетива могат да имат различни неща в предвид, понякога дори противоположни. Това води до абсолютен провал в комуникацията.

КАК МОЖЕ ДА СЕ РЕШИ ТОЗИ ПРОБЛЕМ?

- Научете се да използвате и трите вида комуникация, като в конкретна ситуация се спирате на подходящия вид за конкретния човек. Вслушайте се в типа думи и изрази, който даден човек използва. Това дава

представа за неговия доминиращ тип на сетиво в комуникацията.

- Научете се да бъдете отличен слушател.
- Не само слушайте, но и чувайте това което се говори.

КОГАТО СЛУШАТЕ:



- ✚ Гледайте в очите човека, с когото говорите;
- ✚ Концентрирайте се върху това, което ви казва;
- ✚ Проверявайте дали не сте разбрали погрешно това, което

ви е казал; Може да използвате израза „Ако съм разбрала правилно, вие бихте искали да...”

КАК ИЗГЛЕЖДА ДОБРИЯТ СЛУШАТЕЛ?

- ✚ Гледа говорещия постоянно, но не и вторачено;
- ✚ Тялото е отворено, дланите на ръцете са отворени, ръцете не са скръстени;
- ✚ Добрият слушател по-често се усмихва, с подканящо изражение;
- ✚ Той е себе си;
- ✚ Задава правилните въпроси;
- ✚ Наблюдава невербалните послания, които му праща говорещият;
- ✚ Слуша добре и отговаря положително;
- ✚ Помни, че въображението в отрицателна насока води до нарушаване на комуникацията.



Преди да поставите някой на мястото му, само за миг се поставете на неговото.

*Добрите обноси не ни струват нищо.
Ако искате да ви зарадват, зарадвайте някой друг.*

Винаги карайте другият човек да се почувства значим и важен.

Негативните мисли не ни позволяват да изградим положителни взаимоотношения и ефективна комуникация.

Отрицателното мислене и негативната комуникация са най-големите врагове на добрите взаимоотношения.



ДОБРИЯТ КОМУНИКАТОР:

- ✚ Винаги е заинтересуван от другите хора;
- ✚ Не е нападателен, груб и не досажда;
- ✚ Изважда на показ най-доброто от хората, с които общува;
- ✚ Пита и подтиква другите да говорят за себе си;
- ✚ Слуша активно и задава отворени въпроси;
- ✚ Показва загрижеността си и интереса към хората, с които общува;

КОМУНИКАЦИИ

(някои малко известни факти и твърдения)

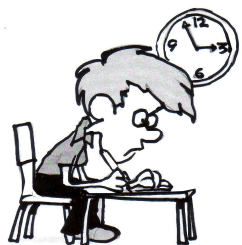


Установено е, че когато хората общуват, те се информират чрез:

- ✚ 55% невербално поведение (жестове, мимики, пози);
- ✚ 38% глас, интонацията (параезика);
- ✚ 7% слово и думи;

Изводи и следствия:

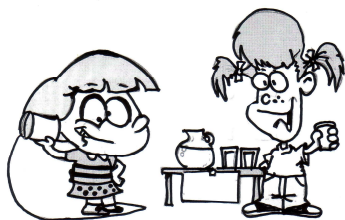
- Езикът е вторична проява на човешкия опит.
- Поведението предоставя най-добрата информация.
- Въпреки своята цивилизованост, ние продължаваме да се доверяваме най-вече на “примитивните” форми на общуване.



Хората помнят:

- ❖ 20% от това, което чуват;
- ❖ 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

разбират помежду си.



Когато слушам, забравям.
Когато виждам, помня.
Когато действам, разбирам.
/китайска мъдрост/

ЕЗИКЪТ НА ТЯЛОТО – ЗНАЧЕНИЕ НА ЖЕСТОВЕТЕ

Има два вида хора на този свят. Едните влизат и казват: “ето ме”, а другите влизат и казват: “ето те и теб”.



НЕВЕРБАЛНО ПОВЕДЕНИЕ (някои типични неща от езика на тялото)

Моментът, в който двама души се запознават носи огромен заряд от потенциална енергия. Първият миг, в който човек вижда друг човек е една холограма, която се запечатва в паметта на гледащия. Почти всеки елемент от характера на хората и тяхната личност личи от техния външен вид, поза, начин на движение, жестове, мимики.

Невербалните послания съставляват 80 % от първото впечатление за човека. Те са ясни знаци за вътрешното състояние на човека, за неговите неизказани мисли и чувства.



Успоредно с речевото /вербалното/ си поведение, всеки човек реализира и цяла система от неречевы /невербални/ средства.

В редица случаи между двете системи има синхрон, но е възможно да се получат и разминавания или противоречия между тях.

Информацията, получавана по речевия канал, може да се допълва и да съпътства течащата по неречевия, но може и да се противопоставя и да затруднява възприемането на речевата.

Невербалното поведение на човека включва

съвкупността от:

- ✚ **невербални знаци** (представляващи целенасоченото предаване на невербална информация)
- ✚ **невербални сигнали** (излъчващи информация независимо от желанието на човека или против него), в които се съчетават съзнателни и несъзнателни характеристики, а от друга страна са отчасти вродени и отчасти придобити в резултат на възпитанието и обучението, най-вече в ранното детство.

Част от невербалните знаци и сигнали са вродени, а други се придобиват чрез етнокултурните особености на средата, в която израства човек.

Установено, е че невербалната комуникация има няколко **особености по отношение на връзката ѝ с езика:**

- Тя е по-директна, по-обща, по-спонтанна;
- Няма точен езиков еквивалент;
- има силно присъствие при някои социално психически механизми, като внушение, заразяване, подражание, убеждение;
- Понякога се предпочита пред речевата, поради очаквани неблагоприятни последствия от речевото въздействие;
- Налице е двупосочност във връзката ѝ с речевата - тя я отрича или я подкрепя;
- Декодирането и реагирането на невербалните послания става много по-автоматично и сякаш безсъзнателно, отколкото осмислянето на вербалните реакции.

Невербалната информация е много по-малко обект на съзнателна интерпретация и наблюдение и в резултат може много по-лесно да издава истинските чувства, нагласи и интереси на комуникиращия



- Невербалните съобщения са доста по-ефективни в предаване на информацията за нагласите и чувствата, отколкото езика. Част от

знаците се унаследяват и поради тази причина има общочовешки еталони за тяхната презентация (преди всичко в сферата на изразяване на емоциите), а друга част са зависими от социокултурната среда и възпитанието, като сред тази група най-големи са различията при невербалните знаци, които имат езиков еквивалент.

Функциите на невербалната комуникация са изследвани най-сериозно от М. Аргайл, според когото те се реализират при:

- **Управление на социалната ситуация** - за синхронизиране на общуването, за проява на интерес или отегчение, за размяна на ролите на говорещ и слушател, за проява на разбиране и съгласие.
- **Предаване на информация за личността на говорещия.** Най-често това става по пътя на спонтанната невербална комуникация, но може и да се използва от добре подготвения комуникатор за създаване на определени положителни нагласи и настроения. Невербалната информация често много сполучливо замества речевото представяне и често е по-подходяща за създаване на позитивно първо впечатление и за поддържане на това впечатление впоследствие.
- **Изразяването на емоционални състояния** е най-широко проявяваната функция.
- **Предаването на информация за нагласите**, като се използват възможностите на гласа, интонацията, мимиките и други невербални средства.
- **Контролът на канала се свързва с ограничеността на слуховия канал да приема и обработва звуковите въздействия и много по-големите възможности на зрителния канал за получаване на информация.**
- **Заместване на езика** - най-често чрез жестовете и мимиките, когато се счита, че това въздействие ще

бъде по-директно и въздействащо или когато речевото въздействие е социално неприемливо.

- **Допълване или подкрепяне на езика**, засилване на речевото въздействие с включването на невербални знаци - невербалното съобщение разкрива психическо състояние или емоция, които съпътстват речевото или подава сигнали за нещо друго.
- **Изразява междуличностни взаимоотношения** - разстоянието между говорещите често ни показва степента на близост и взаимното им привличане или неприязън..

Независимо от различните подходи и методи, които се използват за изучаване на невербалната комуникация в крайна сметка вниманието винаги се насочва към **основните невербални знаци**:

- ✚ **телесен контакт**;
- ✚ **отстояние** (в близост или на разстояние от групи хора или отделни лица);
- ✚ **ориентация** (на поглед, телесна позиция);
- ✚ **поява** (индивидуални качества - дрехи, физика, прическа);
- ✚ **поза** (характерна за отделни раси, социални групи, религии, професионални сдружения);
- ✚ **движения на главата** (например специфичното кимане с глава на българина);
- ✚ **жест на ръцете, главата, тялото**;
- ✚ **поглед**
- ✚ **невербални елементи на говора**.

А. Шефлен и С. Дункан предлагат една класификация, която е доста популярна:

- **кинесика** - комуникация чрез движения на тялото, включващи изразите на лицето, позата и положението на тялото, движенията на ръцете и краката;



- **проксемика** - комуникация чрез пространство, територия и дистанция;
- **параезик** - интонация и паралингвистични елементи;
- **тактилна модалност** - комуникация чрез допир;
- **обонятелна модалност** - комуникация чрез миризми;
- **цивилизационна модалност** - комуникация чрез дрехи, накити и козметични средства.

Други видове невербална комуникация се осъществява чрез **цветове и звуци**.

Ефективна невербалната комуникация	Неефективна невербалната комуникация
Лицева експресия директен контакт на очите; еднакво ниво на погледите; изразяване на топлота, доверие, сигурност, положителни чувства и емоции.	избягване на прекия зрителен контакт; различно ниво на погледите; критично повдигане на вежди като израз на неудообрение; замръзнала мимика; паразитни мимики; примляскване или хапене на устни;прозяване
Поза свободна поза; леко приведено напред тяло при диалогични форми на общуване	изправена поза с ръце на кръста; агресивна изправена поза с ръце в джобовете; ригидна позиция на тялото в седнало положение яхване на стола или клатене на стола
Жест открити длани; открити китки; позитивно обагрене емоционални жестове;	паразитни жестове; скръстени ръце; скръстени крака; заканително посочване с пръст

Глас ясен и достатъчно висок; богата и нюансирана интонация; умело съчетаване на физиологична с психологическа или логическа пауза; подходящ темп на говорене	мърморене, мрънкане; пискливост; монотонно говорене; дълги паузи; неподходящ темп на говорене – прекалено бързо или прекалено бавен
Пространствено поведение точно чувство за мяра в пространството и времето; зачитане на личното пространство с отчитане на неговите етнически и социални параметри.	нарушаване на личното пространство на събеседника или аудиторията; нахлуване в интимното пространство; демонстриране на териториални претенции; прекалено голяма дистанция при диалога; говорене през бюро или друга преграда символизираща по- голяма власт; неумение да се управлява времето.

ДИСТАНЦИИ И ФАЗИ ПРИ НЕВЕРБАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ

ДИСТАНЦИИ	ФАЗИ	ТИПИЧНИ ЗА СЛУЧАИТЕ:
	Близка фаза /плътен контакт/	Любовна прегръдка, контакт между майка и дете, между родители и деца

Интимна	Далечна фаза /45 см/	Без да има интимност, близостта е очевидна в асансьор, тролей, автобус
Личностна	Близка фаза /45 - 75 см/ Далечна фаза /75 - 120 см/	Неприкосновено разстояние, при което контактите не са изключени, но се осъществяват трудно Достатъчна, за да се водят разговори и дискусии
Социална	Близка фаза /120 - 210 см/ Далечна фаза /210 - 360 см/	За делови разговори при срещи между бизнесмени и клиенти; за служебни разговори между равнопоставени За формални социални и бизнес контакти; обичайното разстояние между шеф и подчинени
Публична	Близка фаза /360-750 см/ Далечна фаза /над 750 см/	За събрания, инструктажи и срещи за даване на делови указания - удобна за даване на мениджърски напътствия За публични изяви по митинги и други големи обществени събирания

ПРИНЦИПИ НА НЕВЕРБАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ:

- Невербалната комуникация е културно определена;
- Невербалните съобщения могат да се конфронтират вербалните съобщения;
- Невербалните съобщения са до голяма степен незъснати /подсъзнателни/;
- Невербалните сигнали са важни за комуникационните отношения и нагласи.

Културната предопределеност на типа невербални символи, с които си служи човек започва още от детството. Голяма част от тези сигнали и изразения имат и автоматизиран характер - предават се по генетичен път.

Например, едно познато движение е потриването на върха на носа с показалец.

Във Франция този жест би означавал "Внимание, тук има нещо нередно!", ако се срещне в Италия, би бил знак за някаква опасност, направен в Англия, той ще означава повик за секретност.

Тези вариации показват, че хората с еднаква национална и културна идентичност имат специфичен набор от неезикови средства и знаци за общуване, различни от тези на останалите народи.

Според специалисти, не повече от 15 % от хората са в състояние да контролират невербалния комуникационен процес, в който участват.

Отпуснатите рамене, прегърбеността или набръчканото чело също могат да сигнализират за отпадналост, апатия, липса на ентусиазъм.

Телесните движения са по-близо до това, което става в подсъзнанието ни - реалните чувства и мисли, отколкото до онова, което от добро възпитание или поради външните обстоятелства се опитваме да покажем на околните.

Погледът, усмивката, ръкостискането са изключително съществени компоненти в невербалното делово общуване.

Очите и погледа играят голяма роля в живота изобщо, а не само в бизнес комуникацията, и всяко подценяване може да бъде фатално.

По състоянието на погледа околните могат да преценят увереност и несигурност, откровеност и склонност към лавиране, неотстъпчивост и готовност за корекция в тактиката.

ЗНАЧЕНИЕ НА ЖЕСТОВЕТЕ

РЪКОСТИСКАНЕ

- ✚ Ръкуване само с пръсти (не се дръж така приятелски с мен, недоверие, дистанция);
- ✚ Ръката ми е върху тази на партньора (аз доминирам тук);
- ✚ Обръщане на ръката на партньора (искам да сме приятели, харесваш ми, но и мога ли да ти се доверя);
- ✚ Уверено ръкостискане (чувствам се добре, спокоен съм, мога да съм с теб и без теб, равнопоставеност).

ПОЗИ ПРИ СЯДАНЕ

- ✚ Кръстосани ходила (нямам доверие, ще крия чувствата си, малко ме е страх);
- ✚ Крак върху странична облегалка на кресло (не ме е грижа, не ме интересува, разсеян съм);
- ✚ Кръстосани крака, а ръцете на тила (вярвам в себе си, аз съм по-добре от вас);
- ✚ Тялото леко приведено напред (склонен съм да те приемам като равен, а ти готов ли си за същото);
- ✚ Лактите са отпуснати на облегалките, краката надолу (имам достатъчно грижи, за да се вълнувам сега от твоите).

НАЧИН НА СТОЕНЕ

- ✚ Ръце на хълбоците (уверен съм, кажи бързо, за да ти кажа после аз);
- ✚ Ръце скръстени пред гърдите (не съм сигурен, че ти вярвам, не пристъпвай напред);
- ✚ Ръце, отпуснати зад гърба (аз отговарям тук!);
- ✚ Ръце, отпуснати до тялото (спокоен съм, вярвам в себе си);
- ✚ Глава, подпряна с ръка (досадно ми е, не внимавам);

- ✚ Пръстите образуват купол пред тялото (заинтересован съм от това, което чувам);
- ✚ тялото е леко приведено, ръцете са на масата (слушам внимателно, интересувах ме, готов съм да помогна).

КАКВО ОЗНАЧАВАТ ТЕЗИ ЖЕСТОВЕ?

- ✚ Потривам с ръце (възбуден съм);
- ✚ Почуквам по масата (досадно ми е, нямам търпение);
- ✚ Допири по лицето (съмнявам се, мисля за нещо);
- ✚ Почесване по главата (неудобно ми е, притеснен съм);
- ✚ Скръстени лакти (противопоставям се на всичко, което чувам);
- ✚ Напълно закривам очи (губя търпение);
- ✚ Закривам уста с ръка (едва се въздържам да не говоря)

РЕЧНИК



Невербално поведение на човека - включва съвкупността от невербални знаци (представляващи целенасоченото предаване на невербална информация) и невербални сигнали (излъчващи информация независимо от желанието на човека или против него); Социално и биологично обусловен способ за организация на усвоените от индивида невербални средства за общуване, преобразувани в индивидуална, конкретно-чувствена форма на действия и постъпки.

Елементи на невербалното поведение - всички движения на тялото, интонацията, ритмичните, височинните характеристики на гласа, неговата времева и пространствена организация.

Невербална комуникация - реализира се посредством знаци и сигнали с неречев характер.

Кинесика - комуникация чрез движения на тялото, включващи изразите на лицето, позата и положението на тялото, движенията на ръцете и краката.

Проксемика - комуникация чрез пространство, територия и дистанция

Тактилна модалност - комуникация чрез допир

Обонятелна модалност - комуникация чрез миризми

Цивилизационна модалност - комуникация чрез дрехи, накити и козметични средства.

КОМУНИКАЦИИ

(някои общоизвестни твърдения)

Комуникацията е най-динамичното социално явление. Същността на комуникацията е активният обмен на информация.



Основните елементи на комуникацията са:

- комуникатор (предаващ съобщението);
- съобщение (послание);
- реципиент (приемащ съобщението);

Обикновено съобщението има два

аспекта:

- **Фактическо съдържание** (факти, данни);
- **Емоционално съдържание** (чувства, значения).
- Комуникацията е **вербална** (думи, слова) и **невербална** (жестове, мимики, движения, пози на тялото). Говори се и за т.нар. **параезик** (глас, тон, интонация, паузи и т.н.).
- Комуникацията обикновено е **целенасочена и мотивирана**, т.е. ние вярваме, че когато комуникираме, си даваме сметка едновременно за това, че **общуваме** и **защо и как го правим, какво съобщаваме, как го**

съобщаваме, на кого и какво можем да очакваме като реакция – общуваме рационално, под контрола на нашите воля и желание.



Когато комуникираме (дали за да се харесаме, да впечатлим, да респектираме или да повлияем на другите) сме уверени, че го правим по подходящ начин, най-малко защото човек започва да общува още от мига на своето раждане.

ИЗМЕРЕНИЯ НА ДОБРАТА КОМУНИКАЦИЯ

1. **Слушайте внимателно и с уважение.** Трябва да чуваме това, което хората в действителност казват или имат предвид, а не това, което ни се иска да чуем.
2. **Първо лице, единствено число.** Не забравяйте да казвате “аз”, когато изразявате ваши мнения или чувства. Не се крийте зад “ние” и “те”.
3. **Не окупирайте времето.** След като кажете 3 или 4 изречения, спрете и позволете на останалите да говорят. Разговор в диалог, а не монолог.
4. **Истинското значение не е скрито само в думите,** а главно в тона, жестовете, невербалните знаци, езика на тялото, нюансите, подтекста.
5. **Търсенето на яснота не е атака.** Яснотата е полезна за всички и намалява объркването.
6. **Доверие и обосновка.** Когато доверието е ниско или спада, не е достатъчно само да информираме за решенията си. Трябва да обясняваме какви са причините за вземането им, кои алтернативи са отхвърлени и защо.
7. **Тишина и обмисляне.** Не забързвайте излишно разговора, оставете си време да помислите преди да отговорите – това ще увеличи разбирането.

8. **Отворени въпроси.** Когато задавате въпроси, не подсказвайте какъв трябва да бъде отговора, за да не вкарвате останалите хора в собствените си рамки. По този начин показвате, че наистина се интересувате от отговора.
9. **Чувствата са факт – отнасяйте се към тях като към нещо реално,** грижете се за тях и отчитайте тяхното значение и важност.
10. **Неравностойните връзки изкривяват комуникацията.** Много по-трудно е да се общува откровено, когато участващите имат различна власт и положение, или съществува страх.
11. **Езикът е важен. Положителен контекст се създава единствено, ако избягваме обиди, а думите, които използваме са ясни и изразяват уважение и чувствителност.**



Абсолютно всички проблеми могат да бъдат решени, ако се научим да си говорим и да чуваме това, което ни говорят.

НЕЕФЕКТИВНАТА КОМУНИКАЦИЯ води до бедствени резултати, до провали в семейна, служебна и всякаква друга среда.



*Знанието е потенциална сила.
Приложението на научените знания
е реалната сила.*

Човек може да притежава огромни знания, но ако не може да ги реализира практически и не умее да комуникира с останалите хора

знанията му са абсолютно безполезни.

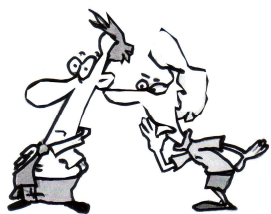
СТЪПКИ ЗА ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ:

- Обяснявайте нещата просто и ясно;
- Не мислете, че ако вие разбирате нещо, че то очевидно и ясно и за другите;
- Питайте, ако нещо не ви е ясно;
- Задавайте въпроси;



При ефективна комуникация	Неефективна комуникация води до:
хората се: ➤ чувстват добре ➤ вършат по-добре работата си; ➤ мотивират повече; ➤ разбират по-добре; ➤ спестяват време; ➤ поемат отговорност; ➤ споделят информация; ➤ случат и чуват по-добре;	➤ загуба на време; ➤ загуба на уважение; ➤ загуба на пари; ➤ загуба на бизнес; ➤ нарушени взаимоотношения; ➤ загуба на клиенти; ➤ загуба на доверие;

УМЕНИЯ ЗА ОБЩУВАНЕ



Експертите предлагат няколко прости метода, които помагат при необходимост. Визуално съберете всичките си други безпокойства и грижи и ги сложете някъде настрана за времето след разговора. Разтребете бюрото си, като оставите под ръка само химикалка и хартия. Не приемайте телефонни обаждания и непланирани срещи.

При възможност се изолирайте от външни шумове и други дразнителни. Изключете мобилния си телефон.

Опитайте се да гледате устните на събеседника си, докато говори.

Подходите към слушането като към възможност да се учите. Не се отклонявайте от детайлите. Задавайте въпроси. Така няма да допуснете да ви разказват несъществени и безинтересни за вас неща. Добрите слушатели винаги са готови с много въпроси.

Преди началото на разговора скрийте химикалката и всякакви подобни изкушения. Представете си, че ще трябва да предавате разговора на някой друг. Това ще ви мотивира да слушате по-внимателно. Показвайте на събеседника си, че го слушате. Не просто като кимате с глава, но и като изразявате мнение.

ЕЛЕМЕНТИ НА ЕФЕКТИВНОТО ОБЩУВАНЕ:

➤ **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 5 НИВА НА СЛУШАНЕ:

1. Пренебрежително
2. Преструвайки се
3. Избирателно
4. Учтиво слушане – само думите

5. 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. Направете всичко възможно да избягвате сарказма, правете прости изречения без усложнена граматика. Избягвайте директните въпроси.

➤ **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. 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.

➤ **Задаване на подкрепящи въпроси:** Въпросите са един очевиден начин да се събере необходимата информация, за да се разбере по-добре идеята на говорителя. Често е работа на слушателя да задава въпроси, тъй като говорителят не знае кои части от речта му остават недоизяснени. Като цяло подкрепящите въпроси са с отворени, което значи, че те дават неограничени възможности за отговори, а не просто “да” или “не”.

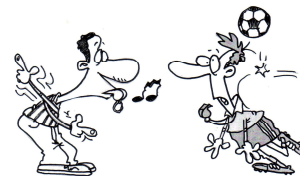
➤ **Обратна връзка и критика:** Обратната връзка е свързана с това другият да разбере казаното. Най-полезно е, когато обратната връзка по-скоро обяснява, отколкото оценява и когато е специфична, а не обща. Критиката е допустима, когато поведението на другия човек, такова,

каквото сте го наблюдавали, е причинило проблем, а вие сте недоволни и искате промяна. Процесът на критика изисква да кажете на другия човек за установения проблем, обяснявайки отношението си към неговото поведение и заявявайки ясно какво и защо искате да се промени.



Стъпки при критикуването:

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. Пример: “Искам да ми кажеш, когато почувстваш, че ставам груб”, а не “Не искам да криеш чувствата си от мен”.
5. Кажете защо искате промяна. Например: “Ако не ме прекъсват, мога да свърша много по-бързо работата си”.



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 критикувания.

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 другия човек е съгласен, че ги разбирате можете да започнете да отговаряте на критиката според собствените си чувства и възприятия.



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.

- Слушайте събеседника, обръщайте внимание на неговата реакция и обмислете това, което се готвите да кажете.



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).
- Да се изрази благодарност за стремежа на събеседника да разбере вашата гледна точка, а също

така благодарност за неговата прямота и откровеност.

Ефективно общуване

Какъв е нашият събеседник	Как да подходим	Фактори, които създават напрежение или неудовлетвореност
Амбициозен, силен, със силна воля, независим и ориентиран към целта	- Бъдете ясни, конкретни и говорете по същината на въпроса - Придържайте се към конкретната тема - Бъдете подготвени с по-мощни материали, които да представите	- Да говорите за неща, които не се отнасят към темата на срещата - Да замъглявате информацията и да оставяте неизяснени въпроси - Да не организирате добре представянето си
Магнетичен, ентузиазизиран, приятелски настроен, любезен и обича да демонстрира себе си	- Осигурете уютна и приятелска атмосфера - Не го занимавайте с много подробности - Задавайте въпроси относно начина, по който се	- Да бъдете груб, рязък, студен, несловоохотлив - Да контролирате разговора - Да го затрупате с факти, схеми, алтернативи, абстракции

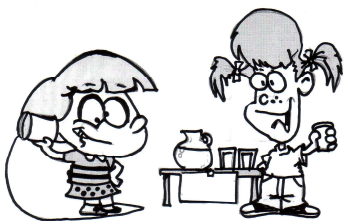
	чувства, за да извлечете неговото мнение и коментар	
Търпелив, предвидим, стабилен, отпуснат, скромнен, надежден	- Започнете с разчупване на ледовете - Представете вашата теза меко, незаплашително - Задавайте въпроси, започващи с "Как?", за да извлечете неговото мнение	- Да се втурнете изведнъж в темата на разговора - Да доминирате и да изразявате висока възискателност - Да го притискате към бърз отговор
Прецизен, консервативен, перфекционист, подреден, внимателен	- Подгответе се добре предварително - Придържайте се към темата на разговора - Бъдете точни и реалистични	- Да сте небрежен, шумен, неформален, шеговит - Да поставяте нереалистични крайни срокове - Да сте неорганизиран и нещата ви да са разбъркани



Хората обръщат внимание преди всичко на това колко се интересуваш от тях и чак тогава пожелават да узнаят колко си умен.

Зиг Зилар

ОБРАТНА ВРЪЗКА **(как реагираме в общуването)**



Конструктивната обратна връзка е начин да се помогне на друг човек (комуникатора) да огледа собственото си поведение. По този начин се дава информация на човек или група от хора за това как действат или влияят на околните.

Ако не искате хората с които общувате да включват защитни механизми, използвайте формулата на “Аз – посланието, която”:

1. Описва чувството.
2. Описва поведението, породило това чувство.
3. Описва ефекта или последиците, които това поведение е причинило.

Пример:

Вместо: “Защо не ми се обади навреме? Писна ми от несериозни хора!”

По-добре е да се каже: “Много се притесних, че не ми се обади навреме, защото ми се обърка целия график и изпаднах в неудобна ситуация пред други хора!”

ВАЖНИ ПРИНЦИПИ НА ПОЛЕЗНАТА ОБРАТНА ВРЪЗКА:

- *Тя описва, а не оценява* (избягването на оценки намалява необходимостта от защита);
- *Тя е конкретна, а не обща* (да кажем на някого, че “се налага” (например), едва ли ще е толкова полезно, отколкото ако кажем: “Точно сега, когато решаваме въпроса, Вие не изслушахте другите. Трябваше или да приема това, което казахте, или да вляза в конфликт с Вас”);

- *Тя е насочена към поведението, а не към личността.*
- *Добре е тя да е потърсена, а не наложена* (обратната връзка е полезна, когато този, за когото е предназначена, е наясно с въпросите, за които ще получи отговор);
- *Тя се подава в подходящ момент* (колкото може по-скоро след предизвикателното поведение, в зависимост естествено от готовността на човека да я чуе).

АКТИВНО СЛУШАНЕ **(ключ към взаимното разбиране)**



Активното слушане е вид комуникативно поведение, което улеснява общуването, като спомага да се постигне по-добро разбиране, стимулира партньора да се изразява и да дава повече информация, заобикаля бариерите и пречките, възникващи в комуникационния процес.

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 типа на: “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.

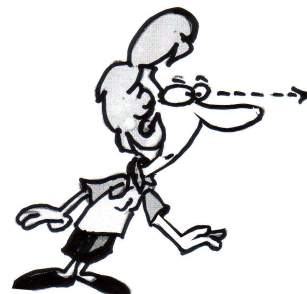
4. Прилагане на разговорни техники. По-важните са:

- **Повторение** (буквално се повтаря чуто);
- **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 валидизирани коментари от типа “чувствам напрежението ти”, “сигурно си бил много затруднен”, “усещам болката/радостта ти”, “това е толкова жалко/весело”, “чувствам вълнението ти” 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 ти. 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. Съществуват специфични дейности по слушането, които се отнасят до различни ситуации – информация, уверение и заразяване

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 какво иска, за да не настане

объркване. **ЗАДАЧА НА СЛУШАЩИЯ:** да разбере детайлите, да провери и да утвърди това, което казва и това, което е забравил да каже. **ЗАДАВАЙТЕ ВЪПРОСИ:** информирайте се за нуждите, инструкциите, контекста, времето, цената и т.н. **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.

ДЕЙНОСТИ:

- Задавайте въпроси за потребностите в ситуацията;
- Задавайте въпроси за това, което вълнува другия, което го/я безпокои и го/я затруднява;
- Открийте гледната точка за нуждите и това, което вълнува други хора, които са важни в ситуацията;
- Задавайте общи въпроси, които окуражават другия да бъде по-открит/а, напр. Какво мислиш за тези неща?
- Изследвайте скритите предпоставки, върху които другия изгражда мисленето си.

➤ **УВЕРЕНИЕ** – утвърждаване, признаване, изследване на проблема. **ЦЕЛ НА ГОВОРЕЩИЯ:** да говори за проблема. **ЗАДАЧА НА СЛУШАЩИЯ:** да признае чуждите чувства, да помогне на другите да чуят това, което казват.

Тук усещаш, че можеш да помогнеш на другия, като му дадеш от своето време за да чуеш проблема му/й. **СЛУШАЙТЕ** внимателно другия, който ще извлече полза от това, че проблема му е признат (осъзнат) от вас. **ОТРАЗЯВАЙТЕ** чувствата на другия човек, а може би и проблема периодично, с просто и ясно изявление за това, че го признавате. **ИЗСЛЕДВАЙТЕ** за да разкриете трудността в по-голяма дълбочина. Ако времето позволява, асистирайте на говорещия/щата за това да добие по-голяма яснота и разбиране за себе си. Цел - другия/гата да каже "да, точно това чувствам". Така той/тя изследва това, което казва и знае, че е разбран/а.

Използвайте активно слушане, когато предлагането на съвет не помага.

Активното слушане гради взаимоотношенията.

ВАЖНО:

- Не пренебрегвайте и не отричайте чувствата на другия;
- Четете невербалният език (езика на тялото - жестове, мимика, поза) заедно с вербалната комуникация (речта), за да достигнеш до чувствата;
- Проверявайте заедно с другия неговите/нейните чувства, както и съдържанието, въпреки че той/тя може да ти говори само за съдържанието (фактите);
- Ако не си сигурни за чувствата на другия, попитайте "Как се чувстваш относно това?", "Как повлия на чувствата ти това?";
- Отразявайте това, което чувате, че казва, за да може той/тя да се чуе отстрани;
- Отразявайте това, което чуваш че казва, за да знае, че разбирате;
- Ако го/я разбирате погрешно, задайте отворен въпрос и опитайте пак, например "Как виждате ситуацията?"

- Когато времето позволява насочвайте въпроса към основното (същественото), ако човека се отклонява към по-маловажни теми, защото чувства, че не го/я разбираш;
- Позволявайте в разговора да има и тишина;
- Помнете, че вашето активното слушане е метод за помагане на другия човек да се фокусира отвъд думите - да погледне нерешените си проблеми;
- Забелязвайте въздишанията и промените в позата на тялото. Те по принцип са индикатор за "инсайт" (внезапно озарение - когато цялата ситуация изведнъж се изяснява) или приемане. Направете пауза преди да попитате нещо като "Как ти изглежда това сега?"

➤ **ЗАРАЗЯВАНЕ** – как да реагираме, когато някой се оплаква от вас или ви атакува.

ЦЕЛ НА ГОВОРЕЩИЯ: да каже, че проблема не е в него, а във вас.

ЗАДАЧА НА СЛУШАЩИЯ:

Пресяване на емоциите. Тук избирате най-полезната реакция, когато някой ви казва, че е нещастен с теб, критикува ви, оплаква се от вас или просто крещи **НЕ СЕ ЗАЩИТАВАЙТЕ** на този етап. Това ще го/я разгневи още повече. **СПРАВЕТЕ СЕ ПЪРВО С ЕМОЦИИТЕ НА ДРУГИЯ.** Хората крещат, защото мислят, че не ги чуват. Уверете се в това, че другия/гата знае, че чуваш колко ядосан/а или разстроен/а е. Назови (етикирай) точно и акуратно емоциите, чувствата на другия/гата както ги възприемете. **ПРИЗНАЙТЕ СТРАНАТА НА ДРУГИТЕ.** Това не означава, че се съгласявате с него/нея, а само, че регистрирате неговата гледна точка, например "Разбирам, при положение, че ти мислиш, че това е моята нагласа, защо си толкова ядосан/а", "Разбирам защо проблема те разстройва толкова". Накарайте го/я да продължи. Внимателно изследвайте, дали зад емоциите се крие още нещо. След като ситуацията е „под контрол“, можете да

кажете как възприемате нещата (как е от вашата страна), без да отричате начина, по който той/тя възприемат същите неща. Попитайте какво може да се направи сега, за да стане всичко отново добре. Ако той/тя отново се разгорещи - върнете се към активното слушане. Придвигнете се към варианти за промяна и разрешаване на проблема. Попитайте какво наистина иска другия/гата или какво очаква. Целта е той/тя да ти каже "Да, точно това имам предвид". Да знае, че сте възприел и разбрали това, което ви е казано.



***За да се промени другия,
първо трябва да се променя аз.***

- Едно от първите неща, които може би трябва да се променя е подхода.
- Не се хващайте на примамката и не отстъпвайте.
- Не започвайте да се оправдавате.
- Не заемайте защитна позиция.
- Преминете в позицията на активно слушане и останете в нея докато другата страна не се успокои.
- Използвайте фрази като: "Това наистина те вбесява", "Виждам, че си много разстроен/а", "Чувстваш сякаш си на своя предел", "Правилно ли съм разбрал?", "Така че когато направя..., ти наистина се фрустрираш от мен? (Фрустрация - неприятно чувство, което се появява, когато нещо застане на пътя ни към достигането на желана цел.).
- Продължавайте да отразявате колкото можете поточно, докато другия/гата не успокои силните си емоции. Ако го правите правилно, другият/гата ще обясни всичко с подробности.

ИЗРАЗЯВАНЕ НА ЧУВСТВА



Във 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;

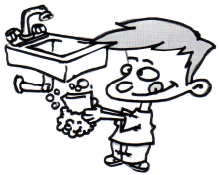
Подтискането и прикриването на чувствата, както и неадекватното им проявление ограничава способността за рационално поведение в междуличностните отношения.

Подтискането 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 потиснати чувства и защитни механизми.



ФОРМИ НА КОСВЕНА ЕМОЦИОНАЛНА ЗАЩИТА СА:

➤ **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 и 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, които 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.

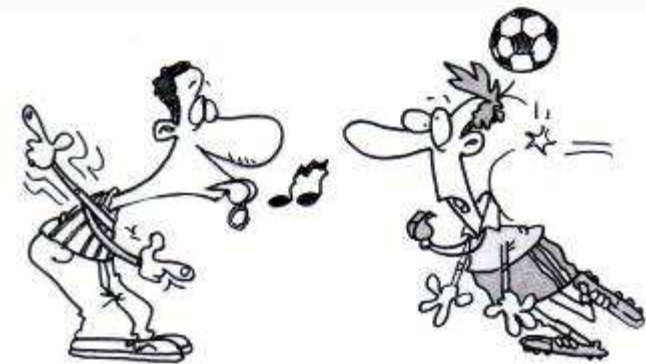
Свързано е с емоционалната интелигентност и емоционалните качества на личността.

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;



ТЕМПЕРАМЕНТ

Първите класификации за темперамента принадлежат на Хипократ /460 – 372 г.пр.н.е./.

Той определя четирите основни типа темперамент: сангвиник, меланхолик, холерик и флегматик.

Хипократ изхожда от схващанията за течностите в организма и въз основа на техните пропорции обяснява наличието на един или друг тип темперамент.

Темпераментът е съвкупността от устойчиви индивидуални психични свойства, определящи динамиката на психическата дейност на човека и оставящи относително постоянни при различни мотиви, съдържание и цели на дейността.

Темпераментът е “относително устойчива, външна характеристика на човешкото поведение, на общата активност на личността, изразяваща основните свойства на типа висша нервна дейност, които се предават по наследствен път.”¹

СВОЙСТВА НА ТЕМПЕРАМЕНТА:

- **Сензитивност** - чувствителност към външни въздействия, които от своя страна предизвикват психични реакции.
- **Реактивност** – свързана е с това в каква степен индивидът реагира емоционално на външните или вътрешните въздействия.
- **Активността** се определя от това колко дейно индивидът въздейства на околната среда и как преодолява външните и вътрешните препятствия при осъществяването на своите цели.
- **Съотношение реактивност-активност** - става дума за това кое е доминантно в поведението на индивида –

¹ Десев, Л. ”Речник по психология” изд. Булгарика. С. 2003г.

случайните вътрешни или външни обстоятелства или целите, намеренията и стремежите.

- **Темп на реакциите** - свързан е със скоростта на протичане на психичните процеси и реакции.
- **Пластичност и ригидност** – степен на гъвкавост и адаптиране към външни и променящи се условия и въздействия.

Темпераментът се характеризира с:

- бързина, съответно бавност при протичане на психичните процеси и реакции;
- динамика на протичане на психичните процеси и реакции;
- интензивност на протичане на психичните процеси и реакции;
- уравновесеност и неуравновесеност на емоционална възбудимост и психични процеси;
- сила и съответно слабост на емоционална възбудимост и психични процеси;

Юнг прави сериозен опит за осветляване на познавателното развитие на човека, като комбинира двете нагласи (екстраверсия - интроверсия) с четирите основни психични функции – две рационални или оценъчни (мислене и чувстване) и две ирационални или възприемащи (усещане и интуиция).

ЕКСТРАВЕРСИЯТА в най-общ е смисъл насоченост навън. Тя се характеризира с висока комуникативност, стремеж към поддържане на много и интензивни социални контакти, насочване към околния свят, висока сензитивност към външните стимули и т.н. Екстравертите предпочитат шумни компании, в които да бъдат център на внимание, разходки и непрестанна динамика на света около себе си.

ИНТРОВЕРСИЯТА е насочване навътре. Тя е свързана със съсредоточаване главно върху вътрешния свят. Интровертите са тихи, съдържани, премислят внимателно

действията си. Те са сравнително слабо ангажирани в социални връзки. При възникване на конфликт или критична ситуация са склонни да търсят причините в себе си и често анализират собствените си действия и постъпки.

Различията между интравертния и екстравертния тип освен в субективния фактор и органичната възприемчивост се състоят и във вида и степента на психично асимилиране на възприетия образ, т.е. интраверта се доверява единствено на впечатлението, което обектът създава в субекта, а екстраверта, респективно, на това, което субектът създава в обекта.

И. П. Павлов стига до извода, че в основата на всеки от четирите типа темперамент лежи едно или друго съотношение на основните качества на типа ВИСША НЕРВНА ДЕЙНОСТ.

Павлов дава следното обяснение на четирите вида темперамент:

- Сангвиник - силен, уравновесен, подвижен тип висша нервна дейност.
- Холерик - силен, неуравновесен, подвижен тип висша нервна дейност.
- Флегматик - силен, уравновесен, инертен тип висша нервна дейност.
- Меланхолик - слаб, неуравновесен, инертен тип висша нервна дейност.

Темпераментът е вид персонален код, който не би могъл да се променя, но може да се доразвива чрез възпитание.

ТИПОВЕ ТЕМПЕРАМЕНТ:

➤ САНГВИНИК

Силен, уравновесен, подвижен. Повишена реактивност. Несъщественият факт може силно да го разсърди. Живо и с възбуда откликва на всичко, което привлича вниманието му. Жива мимика и изразителни движения. Бързо съсредоточава

своето внимание. Понижена сензитивност. Висок праг на чувствителност. Не забелязва твърде слабите звукове и светлинни дразнители. Повишена активност. Много енергичен и работоспособен. Активността и реактивността са уравновесени. Лесно се подава на дисциплина. Бързи движения, бърз темп на речта, бързо се включва в нова работа. Бърз ум, находчивост. Лесно установява контакти с много хора. Бързо се адаптира към променливи условия и среда. Бързо усвоява новости, лесно преустройва навиците си. Висока пластичност. Чувствата, настроенията, интересите са много променливи. Бързо превключва от една работа на друга. Екстравертен - откликва се на повече външни впечатления, отколкото на образи и представи за миналото и бъдещето. Инициативни, общителни, жизнерадостни, склонни към остроумие, силно развито чувство за хумор. Речта е жива и бърза, погледът е открит. Сангвиниците се залавят охотно с всякаква дейност, способни са да се увеличат. Обичат новите неща, разнообразието на ситуациите, промените. Избягват еднообразието, шаблонната работа. Преживяват неуспехите с лекота. Включват се бързо в работата, но ако дейността изисква търпение, могат да се отдръпнат по същия начин, както се увеличат бързо. Доста работоспособни. Най-подходяща за тях е работата, изискваща бързо реагиране и уравновесяване. Сангвиниците са с подвижен и уравновесен тип нервна дейност. Те енергични, емоционални, с разнообразна и богата мимика, с висок глас, с бърз темп на речта. Добре владеят себе си. Те са работоспособни, уверени в своите сили, впечатлителни, общителни, лесно встъпват в контакти. Леко и бързо се отзовават на различните събития. Те са оптимисти, умеят да увеличат другите, поддържат добра атмосфера в екипа, с който работят. Сангвиниците обичат шегите. Те са остроумни. При тях емоциите, които преимуществено са положителни, бързо възникват и бързо угасват. Те сравнително лесно и бързо преживяват неуспехите. В трудни ситуации стават по-прибрани и по-целеустремени, но не губят чувството си за хумор. Склонни са да решават

тактически задачи. В детството си често са лидери сред своите връстници. Но при всички тези положителни качества на тях не им достига съсредоточеност и целеустременост. Те не довеждат започнатото до края, ако работата им се стори безинтересна. Но пък са страшно упорити, ако тя ги увлича. Вкусовите и интересите на сангвиниците са непостоянни.

Децата сангвиници са дружелюбни и общителни. Обичат да се запознават с нови хора и непознати места. Не се страхуват от трудности, склонни са на компромиси. Лесно преживяват неуспехите, без проблем се приспособяват към нов колектив и към нови условия. Любопитни и активни. Винаги се стремят да научават все нови и нови неща. Лесно усвояват нова информация. Могат да се занимава с няколко неща наведнъж. Обожават шумните игри, импулсивни и активни са. На наказанията реагират спокойно. Децата сангвиници са енергични, активни и подвижни. Бързо преминават от едно занимание на друго. Родителите им често се притесняват за разсеяността, безредието и несериозността им. В игрите обичат да тичат и бягат. Те са миролюбиви, добри, весели, жизнерадостни, общителни. Те са силни и бързо приспособими към промените деца. Липсва ли интерес към дейността, нарушават дисциплината. Притежават богата емоционална сфера. Строгите забележки веднага ги респектират, застават прилично и са готови за работа. Бързо преминават от едно състояние в друго. Умеят да работят в колектив. Поддават се на внушения и похвалите ги стимулират, говорят бързо и разпалено. Мислите им текат гладко, имат добър речников запас.

ВАЖНО: Водещ принцип при възпитанието на дете сангвиник трябва да е проверката и формирането на устойчивост, търпение, отговорност и постоянство.

Детето сангвиник винаги е готово да обещае, но не винаги изпълнява обещаното, особено, ако то не му е интересно.

При липса на интерес изпълнението на поставените задачи е небрежно и повърхностно.

Характерологични черти на сангвиниците:

Позитивни:

- много подвижни;
- много адаптивни ;
- общителни;
- доброжелателни;
- жизнерадостни;
- изразителна мимика и пантомимика.

Негативни:

- действени, при условие че работата е интересна;
- отегчават се от еднообразието;
- ниска склонност към самовглъбяване;
- случва се в действията си да са резки;
- липса на постоянство;
- недостатъчна настойчивост.

➤ ХОЛЕРИК

Отличава със слаба сензитивност, висока реактивност и активност, като реактивността преобладава. Необуздан, невъздържан, нетърпелив, избухлив. По-малко пластичен и по-ригиден от сангвиника. Оттук идват и по-голямата устойчивост на стремежите и интересите, и проблемите с пренасочването на вниманието. Бърз психически темп. Неуравновесен. Нервните процеси се отличават с повишена възбудимост. Холерикът е избухлив, агресивен, праволинеен в отношенията си, инициативен в дейността си. Има изразителен проникновен поглед. Движенията му са бързи и резки. Характерна рязка смяна на емоциите. Склонен е да надценява силите си и да недооценява препятствията по пътя към целта. Стреми се да бъде в „първите редове“. Речта има ярка емоционална окраска. Склонен е да прекъсва събеседника, в разговор грабва инициативата, разпалено държи на своето. Ако възразява или прекъсва, то силата и скоростта на речта му се увеличават. За холериците е характерна цикличността в работата. Те са способни с цялата си страст да се отдадат на работата, с която са се захванали и

да се увлекат в нея. Но в потиснато състояние, при разколебаване на вярата им в собствените си възможности захвърлят започнатата работа. Забавеното и спокойно темпо на работа не са подходящи за холерика. За тях най-подходяща е работата, изискваща незабавно изпълнение. Холерикът е подвижен, неуравновесен тип нервна дейност, с преобладаване на възбудимост. Тези хора са енергични, стремителни, уверени, решителни, инициативни. Хазартно се хващат за някаква работа, а в решителния момент могат да работят дълго и неудържимо, с максимална концентрация на силите. Те са в състояние бързо да решават проблемите и да преодоляват трудностите. Схващат информацията в движение, бързо я запомнят, без дори да го осъзнават. Обаче са много избухливи, невъздържани, нетърпеливи, праволинейни, самоуверени. Холериците не се владеят, не умеят да разпределят силите си. Те не знаят мярка в нищо и в никакъв случай не могат да се занимават с монотонна и бавна работа. Очакването или неуспехът от нещо може да ги изкара извън себе си. Стараейки се колкото може по-бързо да получат резултат, започват да изпреварват събитията. Те са суетни хора. Особено ги угнетява необходимостта да съдържат чувствата си и прекалената си активност. Отличават се с рязкост, със сила на движенията, с бързи темпове. Те са поривисти и прекалено емоционални. Склонни са към резки смени на настроението - бързо преминават от радост към тъга, от смях към гняв. За тях е характерно непостоянството, те често изпадат в емоционален срыв. Холериците са енергични, уверени, инициативни, но не умеят да се владеят и стават агресивни. Често и бързо избухват, но са с устойчиви цели и интереси.

Деца холерици са упорити, решителни и безстрашни. Те винаги знаят какво точно искат. Обичат риска, съкрушителните истории и приключения. Много трудно се съгласяват на компромиси. Не търпят различно мнение. Самостоятелни са, но при постигането на целите си могат да бъдат и агресивни. Те се импулсивни, лесно се ядосват. Често са в конфликт с другите. Не могат да работят

в екип. Нуждаят се от голямо жизнено пространство. Наказанието и забележката на дете холерик е най-добре да бъде направена след като се успокои, като най-внимателно и търпеливо да му се обясни лошата постъпка и то в никакъв случай пред други хора. Това са активни, несдържани и конфликтни деца, пълни са с енергия. Този тип темперамент като че ли носи на родителите и на учителите най-много грижи и безпокойство. Движенията на детето-холерик са стремителни, резки, енергични. Речта му е откъслечна, бърза, но и много изразителна и емоционална. Новата информация усвоява бързо, но след няколко минути вече е излетяла от главата му. Холерикът по природа е командир, лесно се адаптира към непривична обстановка, но със своята избухливост често се оказва в конфликт със своите връстници. Детето холерик като че ли винаги има нужда от публика, от която очаква реакция. То никога не плаче и не капризничи, ако е само. То обича шумните игри и новите впечатления, готово е да рискува. Настроенията му са променливи, в повечето случаи заради незначителни причини.

ВАЖНО: Водещ принцип при възпитанието на дете холерик трябва да е търпението. Възпитанието трябва да е насочено към търпеливост и усърдност. Изискванията трябва да се поставят спокойно, твърдо, строго и ясно.

Характерологични черти :

Позитивни:

- висока активност;
- енергичност;
- бързо изяснява обстановката;
- общителен;
- решителен;
- възбудена, убедителна реч.

Негативни:

- цикличност в работата;
- избухливост;
- резки в отношенията;
- неустойчивост на поведението

➤ **ФЛЕГМАТИК**

Силни, уравновесени, инертни. Слабо сензитивни, слабо емоционални. Трудно се поддават на емоции, невъзмутими. Запазват спокойствие. Бедна мимика, неизразителни движения. Отличава се с работоспособност, търпеливост, издръжливост, самообладание. Бавен темп на движенията и речта. Не е находчив. Ригиден. Трудно превключва вниманието си, трудно се приспособява към нова обстановка. Интравертен. Трудно влиза в контакт с нови хора. Трудно адаптивен. Трудно променя навиците и привичките си. Психическите процеси се характеризират с определена инертност и забавени реакции на дразнители. Това позволява на флегматика да остава спокоен при всякакви условия. Той е спокоен, уравновесен, постоянен, настойчив и упорит. При наличие на силно задържане и уравновесен процес на възбуждане, той лесно съдържа поривите си и строго спазва създадения житейски ред. Флегматикът е солиден, работи ритмично и без да бърза. Вниманието му е достатъчно устойчиво. Външно чувствата му се проявяват слабо. Скъп е на думи. Погледът е слабо изразителен, мимиката е бедна и еднообразна. Умерено общителен, предпочита проверените методи на работа, контролира дейността си. Рядко проявява инициатива. Флегматикът е инертен, с уравновесен тип нервна дейност. Това са хора обикновено спокойни и невъзмутими, търпеливи, издръжливи, целеустремени. Те са продуктивни и с чувство за отговорност. Способни са да издържат продължителна напрегната работа, те са устойчиви и упорити работници. Трудно би могъл някой да ги обиди или да ги изкара извън себе си. Те са бавни, нерешителни, спокойно говорят, без емоции, с неизразителна мимика. Много неохотно превключват от една работа на друга. Трудно се приспособяват към новата обстановка. При тях преобладава спокойно, почти равно настроение, обикновено чувствата им са постоянни. Разговарят най-вече по работа, не обичат празнословие. Те са предприемчиви, но предлагат нова

идея само ако са пресметнали всички “за” и “против”. Иначе не биха си направили труда. Преди да действат, мислят за възможните пречки и за това как да ги преодолеят. При неблагоприятни условия могат да се развиват по своя пасивен начин на живот - вяли, равнодушни, склонни към изпълнение на еднообразни първични действия. В зависимост от средата и възпитанието от тях могат да излязат и големи лентяи, и целеустремени борци.

Деца флегматици са невъзмутими, бавни, търпеливи, като се нуждаят от време, за да се съсредоточат. Вършат всичко бавно и обстоятелствено. Говорят изразително, но без излишни мимики и жестове. Не обичат шумните и игри и избягват рисковете. Новата информация изразяват бавно, но сигурно. Заспиват бързо но се събуждат проблемно, обикновено със сърдечни и капризи. Не обича промените. Трудно се адаптира към нова обстановка. Спокойни са, обичат малко играчки, играе си кротко и тихо. Малко се движат. Внимателно си прибират играчките, дрехите, обичат реда. Говорят бавно, с дълги паузи, не търпят игри, които изискват бързина и сръчност. Детето флегматик е послушно. Самостоятелно взема решения, а ако се затрудни – спокойно дава правото на избор на друг. Разбира и запомня нова информация бавно, но за дълго; рядко греша. Родителите на детето флегматик се притесняват за бедния му емоционален свят, безразличието и антипатията му. Флегматиците са те са бавни, спокойни и уравновесени деца. Никога и за нищо не бързат, по малко се вълнуват и трогват от промените в околната среда. В класната стая влизат кротко и тихо, в междучасието гласът им не се чува. За работа в час се подготвят бавно, често закъсняват. Стоят спокойно, не вдигат високо ръка, не се изправят и навеждат, не настояват да бъдат изпитвани. Желателно е при всеки флегматик да седне холерик. Флегматикът е спокоен, уравновесява холерика, а последният активизира флегматика. Така взаимно те се допълват. Трудно се включват в колективни игри.

Предпочитат усамотението. Строгите изисквания не са нужни към флегматика, той се поправя от една забележка.

ВАЖНО: Водещ принцип при възпитанието на дете флегматик трябва да е бавното темпо и ученето за рационално разпределяне на времето. добре едетето флегматик да се научава да изразява емоциите си.

Характерологични черти:

Позитивни:

- постоянен в отношенията си;
- умерено общителен;
- не е обидчив;
- отличава се с висока работоспособност;
- настойчив;
- способен е да работи при голямо напрежение.

Негативни:

- инертност;
- слабо подвижен;
- необходимо му е време за съсредоточаване на вниманието;
- бавно взема решения

➤ **МЕЛАНХОЛИК**

Висока сензитивност, придружена с нисък праг на усещанията. Докачливи, извънредно чувствителни, лесно раними. Слаба реактивност, неизразителна мимика и бедни движения, тих глас. Понижена активност. Неуверени в себе си, стеснителни, дори и незначителна трудности могат да ги накарат да се откажат да правят каквото и да е. Слабо енергични, ненастойчиви, лесно се уморяват. Ниска работоспособност. Неустойчиво внимание и бавен психичен темп. Ригидност. Неуравновесеност. Меланхоликът е инертен, с неуравновесен тип нервна дейност. Повечето от тях са неуверени в себе си, нерешителни, обидчиви, обичат самотата. За тях е свойствена високата емоционална душевна ранимост. Дори и да не го изразяват, изживяват силно емоциите, като при тях преобладаващи са отрицателните емоции. Бързо се уморяват. И най-малката неприятност е в

състояние да ги изкара от равновесие. Трудно встъпват в контакти с непознати. Гласът им е тих, говорът забавен. Предпочитат да се подчиняват на правила и авторитети. Ако им предстои някаква промяна в живота се притесняват извънредно много. Могат добре да работят, но само ако условията са благоприятни за тях. При неблагоприятни условия при тях се засилва емоционалната ранимост, те са затворени в себе си. Трудно контролират емоциите и поведението си. Силно чувствителен - сетивно и емоционално. Много обидчив, затворен, неспокоен. Неуверен в себе си, плах - говори, плаче или се смее тихо. Не е енергичен, лесно се изморява, бързо се отчайва. Типичен интроверт. Меланхоликът може да преживява слабото дразнене като силно, той е склонен да се тормози по каквото и да е незначителен повод. Затворен, трудно и бавно се сближава с хората. Напрегнат, тревожен поглед. Старае се да бъде „в сянка“. Сдържана, неопределена, неуверена мимика. Тиха, невисока реч. Внимателни, плахи движения. Придава голямо значение на дребните неща. Склонен е към вътрешни преживявания. Болезнено и продължително изживява неуспехите и наказанията. Бои се от промени както в положението, така и в начина си на живот. В непознати, особено в конфликтни ситуации, се обърква, работи под възможностите си. Склонен е да подценява силите си и да надценява затрудненията. Най-подходяща за меланхолика е равномерната, изискваща постоянство и търпение работа. Монотонната работа не го отегчава. В обичайна обстановка, в приятелски настроен колектив успешно изпълнява възложените дейности. нервен, песимистично настроен.

Децата меланхолици често са замислени и тъжни. Когато се разстроят плачат дълго. Преживяват силно и продължително емоциите си. Трудно се включват в игрите с други деца, но преодолее ли началото, се чувства щастливо и радостно. Меланхоликът се плаши се от чужди хора, но обича ли някой - е мек, добър и доверчив. Понякога разсъждава твърде много и се държи като "малък възрастен" човек. Обича да се уединява. Заспива късно, обича да си

мисли и фантазира в леглото. Сутрин не става в добро настроение. Обича топлото. Страхува се от спорта. Децата меланхолици имат нужда от много грижа и разбиране. Родителите и учителите трябва да знаят, че натрупването на проблеми, грубо обръщение са неприемливи за детето меланхолик, защото то дълго ги задържа в себе си и тежко ги преживява. Децата меланхолици са лесно раними, мнителни, нерешителни, стеснителни, но доброжелателни и сърдечни. Трудно свикват в колектив. Предпочита да са винаги „в сянка“ настроенията им се променливи, движенията плахи и неуверени. Реагират болезнено на отрицателна оценка, а наказанието възприемат, като трагедия. Трудно усвоява новата информация, лесно се разсейват и бързо се уморяват. Чувството на съмнение не ги напуска. Меланхолика с неохота се качва на катедрата, неуверено взема тебешира, страхува се да не сгреша, да не му се присмеят. Смяната на обстановката от семейството в училището, е мъчителен процес за тях. В час работят тихо и незабелязано, не обичат да са обект на внимание. Необходимо е учителят да ги подканва внимателно, с ласкав тон да се обръща към тях. Когато станат, бързат да отговорят и да седнат. В час работят тихо и незабелязано, не обичат да са обект на внимание. Сбъркат ли, се отчайват и прекратяват работата си. Те се уморяват бързо, трудно понасят каквито и да е промени. Меланхолиците се отличават с душевна ранимост, дълбочина на емоциите, при това на отрицателните емоции. Една малка неприятност е в състояние да ги изкара от равновесие.

ВАЖНО: Водещ принцип при възпитанието на дете меланхолик трябва да е вниманието да не се навреди. Лесната ранимост при меланхолиците ги прави болезнено чувствителни към повишаване на тон, крясъци и наказания. При възпитанието трябва да се стимулира самостоятелността и поощрението за справяне с притеснителността и страховете на детето.

Характерологични черти :

Позитивни:

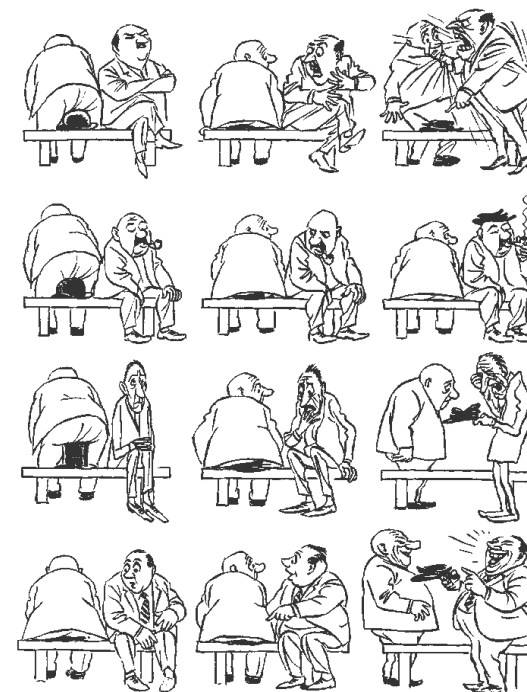
- висока чувствителност;

- сърдечност;
- чувствена възприемчивост;
- в обичайна обстановка - изпълнителен

работник.

Негативни:

- много раним и срамежлив;
- мнителен и затворен;
- понижена активност;
- неуверени движения;



карикатура Херлуф Бидструп „Четири темперамента“

ВИДОВЕ ЛИЧНОСТОВИ КРИЗИ



Един от факторите за развитието на кризисно състояние, малко зависещ от контекста е свързан с нормалния процес на психологическо развитие. Изграждането на идентичността изисква преминаване през различни кризисни състояния. Тези естествени състояния на житейски преход се обозначават

като нормативни кризи. Някои от нормативните кризи протичат тежко и изискват специализирана помощ.

Ерик Ериксън подразделя кризите на случайни и кризи на развитието, които се предизвикват от специфичните изисквания на всеки етап от индивидуалното развитие, докато се достигне до психологическа зрялост.

Най-общо, кризите могат да бъдат подразделени основно на два вида:

- **Кризис на развитието (психосоциални кризи):** това са преходи между различни етапи на живота, през които минаваме всички. Тези преходи са кризи, защото могат да включват периоди на значителен и продължителен стрес, особено ако няма достатъчно напътствие и подкрепа, за да се предотврати блокирането в определена точка на прехода. Кризите от този тип са наречени нормативни, защото до голяма степен социалните норми и ролите, приписвани на определени възрасти, определят необходимостта от промяна и свързания с тази промяна стрес. Това с кризи, свързани с физиологическата и психологическата периодизация на израстване на индивида. Тези периоди на сериозен преход и са белязани с определена промяна към която личността трябва да се адаптира.

Успешното и неуспешното преодоляване на прихосоциалните кризи на развитието водят до формирането на определени ценности и убеждения, които определят самооценката на индивида. Всяка възраст се характеризира с доминирането на специфична криза. Ериксън различава 8 възрасти в живота на човек, в които възникват кризи и на които съответствуват 8 двуполусни състояния (задачи). Всичките осем задачи съществуват в някаква форма през целия жизнен път и могат да са поставени през различно време. Ериксън допуска, че дадена задача може да бъде решена позитивно, но в друг възрастов стадий тя може да възникне отново и да се преразгледа в друга светлина. Това е свързано с изменението на социалното обкръжение, което изисква ново преосмисляне. Идентичността възниква от взаимодействието на биологично, психично и социално, на онтогенетично и на културно-историческо.

- **Ситуационни (инцидентни, случайни) кризи:** те не са предписани, а настъпват в резултат на определени, обикновено неочаквани събития (като силен стрес, травмиращо събитие, дълготрайно отхвърляне, загуба на работа, загуба на доходи и/или жилище, нещастен инцидент, кражба, загуби, смърт, развод или други житейски събития). Началото на всяка **ситуативна криза** е свързано с отключващо събитие. Отключващото събитие представлява промяна в обичайния ритъм на живот с измерения, надхвърлящи способността на индивида да се приспособи по обичайния за него начин. Кризата настъпва, когато предизвикващо сериозен стрес житейско събитие надхвърля способността на индивида да се справя ефективно с преценените като предизвикателство или заплаха събития. Без наличие на такова събитие (въображаемо или реално) не можем да говорим за криза. Отключващите събития

винаги представляват сериозна заплаха за сигурността и физическото оцеляване на индивида или на любими хора, или внезапна и заплашваща промяна в социалната позиция и/или обкръжение на индивида. Едно по-тясно разбиране на кризата е свързано със субективните преживявания и не е свързано с нивото на функциониране на индивида. Например, ако един човек развие остра психотична реакция в резултат на силен стрес и загуби връзка с реалността, то състоянието, в което е изпаднал може да се обозначи като криза, само ако преживяванията на човека са болезнени за него и ако се чувства застрашен или съкрушен от мъка, независимо от това дали има или не промяна в социалното му функциониране и независимо от бързината на настъпващата промяна в състоянието. Ако човек изпадне в маниакално състояние (разглеждано като психотичен защитен механизъм, при който един от възможните източници на фрустрация и конфликт – Свръхзаза, е отстранен) и има преживяване за екстремно благополучие и доволство, то това състояние не може да бъде обозначено като криза, независимо от силата и внезапността на промяната, независимо от наличието на поведенчески отклонения и неспособността на човек да се справя адекватно с обичайните си задължения. Общото между тези събития е че те носят заплаха за физическия, личностовия или социалния интегритет на индивида. Важен е смисълът на събитието за индивида, а не значението, което му придават околните. Трябва да се отбележи, че дори присъствието на подобни събития в ролята на свидетел на случващото се, може да предизвика криза, ако наблюдаващият го съотнесе към себе си. Понякога само наличието на голяма вероятност за случването на подобни събития може да изиграе ролята на отключващ кризата фактор.

Стадии и възраст	Характеристика	Психосоциал на криза	Формиране на ценности при успешно преодоляване на кризата	Аз съм това, което съм
Младост <i>0 до 2 г.</i>	Детето се учи да възраства здравно, като поддържа и преработва или се чувства комфортно в плано при контактите си. В този етап се развива верба, анизимална или вегетативна възраст.	Базисно доверие или базисно недоверие	Видежда и установява пара мутуелно се съхраняват и променят в период	Аз този, който ме обичат
Ранна детство <i>От 2 до 3 г.</i>	Период, в който детето се приучава на самостоятелност, но все още зависи от грижите на семейството. Премахната връзката може да доведе до чувство за гняв и възрастност. В този етап се формира волята.	Автономия или несамостоятелност или гняв и съмнение	Ред, правилна Лично зряне и какво не/ самостоятелност. Детето прави на изпитание на избор и за самостоятелност и резултат.	Аз съм това, което мога да межда свободно.
Възраст на детство <i>От 3 до 6 г.</i>	В зависимост от грижите, вниманието и политиките на детето може да формира чувство на свобода или възрастност. В този етап всички възрастности и състояние за се предават, доказващи неща.	Инициация или инициация	Целенасоченост, способност за похватане и преследване на характерите на възрастта целенасоченост от избор и не парализиране от пани и страх от изпитание.	Аз съм това, което мога да си представя, че ще бъда.
Начална ученическа възраст <i>От 6 до 11</i>	Ако усещане и опитите на детето да се адаптира и преодолее умалителна среда могат благоприятно може да се изградят стабил мотивация за учене и постижения и да се формира ясна самозначност.	Грижи, уважение или старание или	Компетентност, способност развитие на способността и увереност, че може да учи.	Аз съм това, което познано.
Пубертет и юношество <i>От 11 до 18 г.</i>	Опитвайки различни роли и възможности за изпитание на другите млади човек може да формира хармонично чувство за собственост на Аз или ще стигне до отбегване на самоощущение. В това период едра възраст и възраст, в които да живеят. Възраст, способността да се поддържа автономност, способността от противоречително личностно състояние, е добротелств, които излизат на явни на възрастността.	Идентичност или	Верност, точност, способност да запазва анализ, свободен и нешаблонно от противоречително личностно състояние. Способност за самостоятелно мнение на решения и автономност	Аз съм това, в което попичам
Младост <i>От 18 до 25-40 г.</i>	Опитите на свързване със света на другите може да доведе до емоционално състояние и практическа близост с други хора. При неуспех може да се стигне до липса на близка социализация.	Близкост или изолация	Любов и явна преданост към създаното семейство. Преданост, любов и грижа за близките	Аз съм това, което може общо.
Възраст <i>От 40 до 65 г.</i>	Човек може да получи личностно се единство към собственото си възмъжение или да продължи на промяна възрастност към лична изолация собственото му личностно, зряне, обществено положение.	Различие или генерационен или стабилност	Загриженост, ангажираност с това, което се случва, предизвикане на трансформация и оптимизация при изпитание на изпитанията. Генерационно възрастност се грижи за другите чрез подпомагане на родителски грижи, промените, възможности на подпомагане и други, докато стабилността възрастност са абсорбиращи от своите собствени лични изпитания.	Аз съм това, което може общо.
Старост <i>от 65 до 90 г.</i>	В зависимост от уменията и развитието в предизвикане етапи може да се насладява на живота си или да преживява в различни степени безполезността му.	Изпитание или изпитание	Жизненост, личностна активност интерес към живота, възрастност, личностна отговорност, които настъпват с възраст	Аз съм това, което може общо.

ОСНОВНИ ЕТАПИ В ПРОТИЧАНЕТО НА КРИЗАТА

Всяка криза преминава през две основни фази:

1. Начална фаза.

Поради настъпването на отключващото събитие (или кризисния стимул) относително стабилното и устойчиво равновесно състояние е нарушено. Появява се интензивна емоционална реакция (тревожност), съпроводена с когнитивни (невъзможност за концентрация, "блокиране" на мисленето), поведенчески (напрежение, възбуда или вцепененост, дезорганизирано поведение) и вегетативни (сърцебиене, задух, разтреперване и др.) симптоми.



2. Фаза на генериране на [проблем-центрирани] решения за справяне (адаптивни или дезадаптивни) .

Свързана е с мобилизиране на възстановителните /защитните/ механизми на личността. В рамките на периода от 24 часа до 2 седмици след настъпването на отключващото събитие индивидът мобилизира своите обичайни вътрешни и външни ресурси - "защитни" механизми и стратегии за справяне с кризата.

Първоначално на преден план излизат обичайните механизми за разрешаване на проблема. Този етап е критичен, тъй като при провал на тези първи усилия за справяне с кризисната ситуация нивото на напрежение често се покачва.

Човек се чувства тревожен, объркан и неефективен, преживява провал. Следват поредица неуспешни опити за справяне с проблема. Негативните преживявания могат да се засилят до усещане за полудяване, за хаос, за тежка безпомощност и пълна загуба на контрола над себе си и други когнитивни по същество, симптоми.

Високата степен на тревожност може да доведе до висока степен на дезорганизация. Част от трудността идва от

това, че човек се мъчи да решава проблема отново и отново по старите, неефективни в новата ситуация начини, които не променя, а прилага ригидно. Или използва стереотипни решения, които вече са доказали ниската си ефективност в други ситуации. Изследвания сочат, че по време на тази фаза хората в криза са податливи на интрапсихични промени. Например, нараства склонността им към зависимост, нараства и потребността им да отреагират преживяванията си. Когато възбудата и напрежението са на своя връх и заинтересоваността от съвети или предложения е максимално повишена се мобилизират се както вътрешните, така и външните ресурси. Обикновено на този етап хората в криза предприемат опити за използване на нестандартни начини за преодоляване на кризата.

Възможни изходи от кризата:

- **Разрешаване на кризата.** Индивидът се приспособява към новите обстоятелства. Стабилността и устойчивостта са възстановени на нивото, предшестващото кризата или дори по-високо ниво.
- **Дезадаптивни решения:** повърхностно "заравяне, изтласкване" и последващо активиране на кризисните преживявания (рецидивирание) или изява на повтарящи се медицински симптоми (соматизация и "бягство" в болестта).
- **Сериозна дезорганизация.** Ако не бъде постигнато разрешение на кризисната ситуация, по начин, който е приемлив и достъпен за индивидът, следва състояние на психическа дезорганизация. Невъзможността индивидът да се справи с кризата, може да доведе до по-ниско ниво на функциониране, съпроводено с изява на психосоматични заболявания, отклонения в личностовото развитие, функционален когнитивен дефицит, поведенчески нарушения и др. Кризисното състояние може да се развие и до психотичен епизод или афективни разстройства (психотична декомпенсация), особено ако индивидът има предразположеност към това.

При идентифициране на фазите на криза е важно да се разгледат внимателно и балансиращите фактори: възприемането на събитието от индивида, ситуационната подкрепа и механизмите за справяне. Кризата винаги се съпровожда със симптоми, които затрудняват адекватното взимане на решение и структурирането на време и пространство и водят до хаотичност в действията, неефективност, безнадеждност и др. **Тези симптоми са от различни модалности:**

- **Емоционални:** гняв, страх, вина, тъга, потиснатост, загуба на интерес, натрапливо, неочаквано и внезапно връхлитащи спомени, повишено напрежение, объркване, чувство за безпомощност; отклонения в себе-оценката; при екстремални ситуации може да се появят и психотични епизоди;
- **Телесни:** виене на свят, прималяване, подкосяване в колената, пребледняване, сърцебиене, гадене, изтръпване, топли студени вълни, изпотяване, разтреперване и др.;
- **Поведенчески:** агресивни избухвания, нервност, раздразнителност, периоди на паника, безпомощност, социална изолация, нарушен сън, злоупотреба с медикаменти, прехранване;
- **Когнитивни:** човек не знае как да разсъждава върху проблема, как да оцени реалността, как да формулира възможностите за решаване на проблема; изпитва трудност за подреждане и поставяне на приоритет при решаване на задачи в ежедневието, когнитивни изкривявания – “има нещо дефектно в мен и затова се случиха тези неща в живота ми”.
- **Други:** липса на апетит, безсъние



ЕМОЦИИ

*Нещата сами по себе
си не са нито добри, нито лоши.
Нашите мисли ги правят такива*
Шекспир

Всяка една мисъл предизвиква емоционално състояние. А мислите и емоциите на отделния индивид определят неговото поведение.

Емоцията е обща, интензивна и кратка реакция на организма на очаквана или неочаквана ситуация, придружена от афективно състояние с отрицателна или положителна насоченост.

Емоцията е изключително сложен феномен, който включва неврологични, двигателно изразни компоненти и субективни преживявания. При човека преживяването на емоцията е съвкупност от вродени, общокултурни и универсални явления.

Емоцията се обуславя от:

- Природата на емоционалния агент и неговата положителна или отрицателна насоченост;
- Моментното психическо и физическо състояние на индивида;
- Субективни фактори /минал опит на личността, предишни преживявания, опит за овладяване и справяне с емоционални състояния/;

Емоцията е преди всичко индивидуална и специфична за всеки отделен човек, въпреки че съществуват и колективни емоции /при природни бедствия или трагедии/, дължащи се на обстоятелства, които имат еднакво значение за повече хора.

ФУНКЦИИ НА ЕМОЦИИТЕ:

- сигнална;
- оценъчна;
- активационна;
- интегративна;
- регулативна;



Функциите на емоциите се появяват под различни форми, които могат да бъдат с позитивна или негативна насоченост. Те са свързани с:

- **емоционална експресия** /мимики, жестове, интонация на гласа, сила и бързина на говора/;
- **емоционално действие**,

свързано с емоционално – мотивационния процес и индивидуалното влияние и отношение към заобикалящата среда ;

- **интензивност и продължителност на емоцията;**
- **активност на личността** под влиянието на емоционалното състояние;

Мотивационната сфера на човешкото съществуване се образува от десет фундаментални емоции:

- интерес – възбуда;
- удивление
- удоволствие – радост;
- скръб –страдание;
- отвращение – погнуса;
- гняв – ярост;
- презрение-пренебрежение;
- страх – ужас;
- срам-свенливост;
- вина – разкаяние;

Всяка една фундаментална емоция /радост, скръб, гняв, срам, вина и т.н./ притежава уникални мотиви и феноменални свойства. **Тя води до различни вътрешни преживявания и различно външно изразяване на преживяването.** Емоциите си взаимодействат, като една емоция може да активира, отслабва или усилва друга.

Емоциите са детерминанти на човешкото поведение в най-широк смисъл и диапазон, тъй като са в основата на личностовите процеси, които придобиват субективен смисъл и значение за човешкото поведение.

Емоционалните комплекси се разглеждат не като поведение или действие, а като мотивационен феномен, лежащ в основата на поведението.

При емоциите се наблюдава следната последователност:

- ✚ Активация на емоцията;
- ✚ Субективно преживяване, предизвикващо мотивация или отслабващо мотивацията;
- ✚ Дейност, подбуждаща и поддържаща определено емоционално състояние или липса на дейност /пасивно преживяване/;

Преживяваните емоционални състояния могат да бъдат:

- ✚ С незабавен ефект с характерни физиологични промени, позитивни или негативни емоции и адаптационен резултат;
- ✚ С дълготраен ефект с наличие на соматични симптоми, психично благополучие и успешност или психично неблагополучие и неуспешност на социално функциониране;

Психическите характеристики и особености на личността оказват влияние върху

индивидуалната податливост към различните емоции.

ЕМОЦИИТЕ И ТЕМПЕРАМЕНТОВИТЕ ОСОБЕНОСТИ на личността оказват влияние върху общуването и комуникацията.



ЗАЩИТНИ ПСИХОЛОГИЧНИ МЕХАНИЗМИ

ЗАЩИТНИТЕ МЕХАНИЗМИ СА ПСИХИЧНИ СТРАТЕГИИ, ЧРЕЗ КОИТО ХОРАТА РЕДУЦИРАТ ИЛИ ИЗБЯГВАТ НА ПОДСЪЗНАТЕЛНО НИВО НЕГАТИВНИТЕ СЪСТОЯНИЯ, КАТО КОНФЛИКТИ, ФРУСТРАЦИЯ, ТРЕВОЖНОСТ И СТРЕС.

При проявлението на защитните механизми реалността се изкривява. Личността не съзнава включването на защитния механизъм и изкривяването на психологическата си действителност. Защитните механизми имат адаптивна и предпазваща функция и се използват за избягване на негативните и тревожни емоционални състояния.

В живота на всеки човек се случват най-разнообразни събития. Част от тях са с положителен емоционален заряд. Други са изключително травмиращи и водят до трайни личностови последици и промени в индивида и в неговите поведенчески модели.

Реакциите при всеки са индивидуални и трудно предвидими, но все пак има общовалидни фактори, които ги предопределят. Това са:

- ✚ емоционално-моторната устойчивост на личността;**
- ✚ интересите и нагласите на личността;**
- ✚ защитните механизми на личността;**
- ✚ социалната подкрепа;**

Въпросът за защитните психологични механизми на личността е поставен от Зигмунд Фройд. Според него, всеки човек използва характерен за своята личност репертоар от психологични защитни механизми. Появата им може да бъде епизодична, най-вече - като реакция на травматични събития, въздействащи върху психиката, но някои от тях могат да се превърнат в част от личностовата структура на индивида.

Основната психодинамична функция на тревожността е да помага на човека да избяга от осъзнатите у себе си неприемливи инстинктивни импулси и да поощри удовлетворяване на тези импулси с принадлежащи способности в подходящото време. Защитните механизми на Его-то помагат за осъществяване на тези функции и охраняват човека от прекомерна тревожност.

Според Фройд дадена мисъл може да бъде:

➤ **Съзнателна** – индивидът я осъзнава в момента на протичането и

➤ **Предсъзнателна** – индивидът не я осъзнава в момента на протичането ѝ, но би могъл да го направи, ако пожелае;

➤ **Безсъзнателна** – индивидът не може да я осъзнае, дори и да желае това, защото тя съществува извън съзнанието;

Безсъзнателната сфера съдържа неосъзнатите мисли, чувства, спомени, преживявания, идеи, желания, копнежи, конфликти и впечатления, които са заключени много надълбоко в ума и паметта на човека. Психологическата защита, когато не е деструктивна е съществена част за оцеляването на индивида и предпазването на психиката на личността от пренатоварване и нервни срывове.

Ана Фройд - доразвива специфичните механизми, които позволяват да се съхрани целостта на личността в условията на външна или вътрешна заплаха. Всички защитни механизми включват изкривявания на личността, посредством които се чувстваме по-добре чрез самозаблуждение. Всяка промяна на личността води до промени на съзнанието и всяка промяна на съзнанието води

до промяна на личността. Това е взаимно зависим процес. Съществува йерархична класификация на защитните механизми и от психологично естество, в чиято основа стои относителната степен на зрелост на личността в нейните отделни етапи на развитие:

- **нарцистични защити (при децата и при някои лица с психични разстройства)**
- **незрели защити (в детска и юношеската възраст, но се срещат и при зрели възрастни хора)**
- **невротични защити при хора в различна възраст, подложени на психичен стрес и при възрастни хора с невротични проблеми)**
- **зрели защити (в зрялата възраст на психично здрави хора).** Представяват адаптативни социално-психологични, здравословни механизми, характерни за психично здравия човек в зряла възраст.



ВИДОВЕ ЗАЩИТНИ МЕХАНИЗМИ

➤ **Изтласкване** - Появява се избирателно забравяне на случката или събитието, свързано с конфликт, стрес и травмиращи състояния, които се съхраняват в подсъзнанието и при други подобни ситуации могат да се актуализират с нова сила.

При изтласкване се отстраняват чрез отхвърляне от съзнанието нежеланите и стресиращите импулси. То е безсъзнателен отказ да се признае определено психическо съдържание, което плаши, предизвиква вина, тревога или е неприятно и стресиращо.

➤ **Изместването** е такъв защитен механизъм, при който емоционалния конфликт се измества от една идея или обект към друга, която наподобява оригинала по някои свои качества. Форма на

изместване е описаният от Анна Фройд механизъм обръщане срещу себе си. Обръщане срещу себе си наблюдаваме в поведението примерно на дете, което, бидейки ядосано на някого, но същевременно страхувайки се да прояви яростта си, удря или наранява себе си. Вариант на изместването е да бъдеш ядосан на съпруга си, когато всъщност си гневен на някои друг. Свързан с механизма на изместването е и механизмът на компенсацията при който несправянето в една сфера на изява ни насочва и активизира в друга.

➤ **Екстернализацията** е защитен механизъм, представляващ по-общ термин на проекцията. Тя представлява тенденция за възприемане във външния свят и външните обекти на елементи от собствената личност, включително нагонови импулси, конфликти, настроение, нагласи и стил на мислене. Това е вярването, че външни сили и обстоятелства са причина за дадено поведение. Този механизъм позволява избягването на отговорност за собственото поведение.

➤ Важен защитен механизъм е **задържането**. То е свързано с лимитиране или задържане на някои Его-функции, самостоятелно или в комбинация с цел избягване на тревожността.

➤ **Контролирането** е опит да се управляват или регулират събитията или обектите от обкръжението с цел минимализиране на тревожността и решаване на вътрешните конфликти.

➤ **Соматизацията** е тенденцията за реагиране със соматични /вместо с психични/ прояви.

➤ **Пасивно-агресивното поведение** е вид защита, която се проявява като индиректна агресия към другите или към себе си. Манифестирането на пасивно-агресивно поведение включва провали, отлагане или заболявания, които въздействат на другите повече отколкото на самия индивид.

➤ **Подтискането** е защитен механизъм, при който личността избягва стресиращите мисли и ситуации, чрез игнориране им и блокиране чрез други мисли.

➤ **Отричане** – при този защитен механизъм човек омаловажава конфликта и аспектите на конфликтната ситуация, като ги интерпретира така, че да изглеждат по-малко заплашителни и застрашаващи го. Подсъзнателен отказ да се приеме или човек да се изправи пред заплашваща ситуация. Проявява се в отказ да се разбере реалната причина за поведението: говори с гневен глас, мимиката на лицето изразява злост, но той отрича. Алкохолиците често отричат своята зависимост от алкохола. Родител, чието дете се е провалило в поведението е склонен да отрече "моето дете не може да извърши това".

➤ **Проекция** - Личността не съзнава собствените си нежелани черти и емоции, изтласква ги в подсъзнанието и ги проектира извън себе си – върху другите. Свързана е с проекция върху другите на собствените неприемливи мисли, чувства и импулси; изнасяне и прехвърляне на собствените представи, желания и качества в околния свят. При проекцията вътрешните импулси и техните деривати се възприемат като неща, които са вън от Аза, неща, които не му принадлежат и се изместват във външния свят. В детството този механизъм се използва особено интензивно. Чрез него децата отричат собствените дейности и желания, когато те станат опасни, и прехвърлят отговорността за тях върху някакъв външен фактор. Ако обаче проекцията се използва широко като защитен механизъм от един възрастен човек, способността на Егото за отчитане на реалността ще бъде нарушена.

➤ **Разцепване и проективна идентификация.** В теорията на обектните отношения се разглеждат

още два защитни механизма - това са т.нар. разцепване и проективна идентификация. **Разцепването** в ранното детско развитие се дефинира като несъзнаван процес, който сепарира противоречиво Аз-представата, обектните отношения или чувствата от един обект към друг. Разцепването помага на развиващото се дете да сепарира любовта от омразата, удоволствието от неудоволствието, доброто от лошото. Използвайки този механизъм, човек възприема себе си и нещата като изцяло добри или изцяло лоши. Разцепването е механизмът, по който се съхранява чувството, че сепарираното добро няма да бъде увредено от лошото, че доброто и лошото се запазват поотделно, като се разцепват. Разцепването върви ръка за ръка с втория защитен механизъм - **проективната идентификация**. Тя е несъзнаван три-стъпков процес, при който обектната презентация или Аз-презентацията са отцепени и проектирани върху някой друг.

➤ **Регресия** - Личност, изправена пред конфликт, стрес и фрустрация, може да се върне към по-ранен етап, в който е била получавана сигурността да се избегне актуалната конфликтна и стресогенна ситуация. Характеризира се с връщане към по-ранни начини на действие или чувства; връщане към инфантилни поведенчески механизми или модели на поведение, неотговарящи на възрастта. В емоционално трудни ситуации, възрастните могат да се държат като деца. При по-големи деца може да се изрази във връщане и поведение, характерно за ранни детски години. Реакциите при регресията са импулсивни, често придружени с неоснователни рискове и агресивни действия срещу авторитети. Регресът е връщане към отминали етапи на либидна организация, към предишни състояния и начини на удовлетворяване. Такова движение се наблюдава както в патология, така и в норма. В ситуации на

затруднение и фрустрация хората често регресират към по-ранни образци на адаптация, актуализирайки инфантилния си опит. Например при раждане на следващо дете в семейството често първото реагира с регрес, тъй като се чувства оцетено във вниманието и любовта на майката. В ситуации на стрес възрастните хора също прибягват до типично детски образци на поведение и стават прекалено зависими отвън, капризни и раздразнителни. В някои случаи регресът не успява да осигури защитата на Егото и вместо да настъпи спокойствие, се появява нов конфликт, който може да доведе до патология.

➤ **Идентификация** - защитен механизъм, при който личността приема върху себе си личните характеристики на друг човек, идентифицира себе си с някой друг. При интроективната идентификация, другият се поглъща изцяло в собствения Аз, който се идентифицира с някои или почти всички качества на обекта на идентификация (другия).

➤ **Компенсация** - изравняване на физиологични или психични дефицити чрез високи постижения в някаква област, чрез опити да се замести някое чувство на неадекватност чрез постигане на успех и превъзходство по друг начин. При вродени недостатъци личността се опитва с големи достижения в др. области да дезактуализира комплексите си. При наличие на малоценностови комплекси компенсацията може да се извърши чрез илюзорно създаване на увереност чрез материални или други външни неща или агресия.

➤ **Бягство във фантазии** – механизъм, при който личността игнорира реалността и си създава свои собствен фантазен свят.

➤ **Идентификация с агресора** или **нападателя** - може се прояви при хора, станали жертва на насилие. Те приемат образа на насилника и извършват подобно насилие върху

друг, по-беззащитен от тях.

➤ **Затваряне в себе си /изолация/** е защитен механизъм, при който имаме частично изтласкване - желанието или съответният спомен от миналото си запазват достъпа до съзнанието, а емоцията, която обикновено е болезнена, е отделена от тях и не може да достигне съзнанието. При някои хора този процес се разпростира толкова нашироко, че накрая те изгубват способността си да изпитват каквито и да е емоции.

➤ **Блокирането** е друг вид незряла защита, при която имаме временно или нестабилно задържане на мисленето, афектите, импулсите.

➤ **Сублимация** - Защитен механизъм, при който личността обръща енергиите на неприемливите импулси и драйви /нагони/ в социално приемлива, творческа дейност или трансформиране на неприемливи потребности в приемливи амбиции и действия. Дава възможност в процеса на адаптация човек да измени своите импулси, така, че да ги прояви в социално приемлив израз (мисли, действия). Приема се като единствено здрава, конструктивна стратегия за обуздаване на нежеланите импулси, тъй като позволява да измени целта и/или обекта на импулсите без съдържане на проявлението им: жена със силно неосъзнати садистични импулси може да стане хирург, патолог или първокласна романистка. При сублимацията е възможно и поставяне и реализиране на цели от висшите етажи от скалата на човешките потребности - професионална и социална реализация, работа за просперитета на отечеството, работа за защита на отечеството, приобщаване към идеали и каузи.

➤ **Хуморът** представлява използване на комедийна експресия на чувства и мисли, вън от личностовия дискомфорт и вън от предизвикване на неудоволствен ефект върху другите. Той

представлява наблягане върху забавната или ироничната страна на даден конфликт или стресор. Хуморът позволява на личността да прояви толерантно отношение, към онова, което по принцип би могло да бъде възприето като ужасяващо. Хуморът е нещо различно от остроумието и от изместването, което включва distrакция от афективност.

➤ **Агресия** - най-често използваният защитен механизъм. При наличие на неосъзнат страх, отхвърленост и фрустрация личността реагира агресивно и нападателно.

➤ **Свърхалтруизъм** - личността изпитва удовлетворение единствено от това, че може да служи, да помага на другите хора с полезни за тях действия и чрез съпреживяване на техните чувства, като игнорира собствените си потребности и чувства. Принася своята личност в жертва на някои друг. В следствие на това се създава вътрешен конфликт при „неоценяване“ от страна на другите. Този вътрешен конфликт се изтласква в междуличностни и поведенчески модел, свързан с вечно оплакване, недоволство и търсене на съчувствие от типа „колко другите са неблагодарни“. При свърхалтруизма има обсебване на живота на другия и постоянен глад за получаване на благодарност и признателност. Алтруизмът е защита, при която, за да се справи със застрашаващите нагонови импулси, индивидът се отдава на това да удовлетворява нуждите на другите. Той получава удовлетворение посредством реакциите на другите. Анна Фройд говори за т.нар. алтруистичен отказ, при който се наблюдава отказ от задоволяването на собствените ни инстинктивни импулси в полза на други хора. Това е възможно благодарение на механизмите на проекция и интроекция. Когато другите са удовлетворени, ние също сме, защото се идентифицираме с тях.

➤ **Дисоциацията** е временно, но драстично модифициране на личностовия характер или чувството за лична идентичност в процеса на избягване на емоционалния дистрес. Свързана е с откъсване на група мисли или дейности от сферата на съзнанието.

➤ **Аскетизъм и самоизолация** - директно отхвърляне на всички съзнателно преживявани удоволствия, елиминиране на удоволствието като един от аспектите на човешките преживявания. Самозабрана за изпитване на радост и щастие и негативни чувства към всички, които са щастливи, доволни и хармонични в живота и взаимоотношенията си.

➤ **Супресията** е съзнателно или предсъзнателно оттегляне на вниманието от съзнавани импулси или конфликти /това, че повечето пъти супресията е съзнавана, кара някои автори да не я считат за защитен механизъм/. Решението може да се промени, но не може да се избегне. Дискомфортът е съзнаван, но минимализиран. Например: човек, който има среща довечера и усеща, че мислите за нея пречат на работата му през деня съвсем съзнателно си налага да не мисли за нея.

➤ **Предчувствието** е друг зрял механизъм, при който имаме реалистично предварително преживяване или планиране на бъдещи събития, последствия, емоционални реакции.

➤ **Рационализация** - търсене и намиране на извинения за прегрешения и недостатъци с цел избягване на себеобвинение, разочарование и критика от страна на другите. Склонност да се обясни определено поведение с неосъзнаван или неприемлив мотив лично и ясно. Способ за справяне с тревожността и фрустрацията. Има отношение към аргументацията, при което ирационалното поведение изглежда напълно разумно и се оправдава от

околните. Баснята на Езоп за киселото грозде и лисицата. Ако жена отказва системно на поканите на мъж, той я характеризира като непривлекателна. Ако кандидат-студент не успее в приемните изпити, може да убеждава себе си в това, че не харесва тази специалност, за която кандидатства или че всичко е било предрешено, че в тази специалност се влиза само с връзки. При рационализацията се осъществява трансформация на неприемливите детерминирани мотиви и подмяната им с приемливи за съзнанието техни заместители.

➤ **Създаване /формиране/ на реакция** – превръщане на неприемливите импулси в обратни, социално полезни поведенчески механизми и интереси, например обгрижване на едно необичайно дете, поддържане на педантична чистота, вместо асоциални тенденции /при натрапливите неврози/, маниакален перфекционизъм и дребнавост, заменящ липсата на знания и увереност.

➤ **Изместване** - пренасочване на импулси (например, гняв) от реалната цел (поради опасност) към по-безопасен обект. Смяна на обекта, към който са отправени чувства в случаи, когато тези чувства са тревожни и опасни: отправяне на чувства на гняв към партньора си, вместо към началника, който е предизвикал гневните реакции. Формирането на реакция се състои в трансформиране на неприемливи импулси в противоположните им. Ако примерно Егото се страхува от омразата и импулсите, свързани с нея, то защитният механизъм, наречен формиране на реакция, поставя под контрол тези импулси и засилва любовта. Ако страхът е от любовта, то тогава ще се случи точно обратното. Така например някои хора проявяват твърде голяма нежност към други хора и животни, за да държат под контрол несъзнавани садистични импулси. Формирането на реакция е често използван механизъм в ранните фази

на развитие .

➤ **Психосоциална защита** – изтласкване и пренасочване на вътрешно - психологичните конфликти към външен обект. Лицето се опитва да използва някой член на своето семейство, за да се освободи от собственото напрежение в рамките на вътрешния конфликт. Например, на сина се поставят големи изисквания, той е длъжен да се реализира и да достигне социален престиж, който е бил недостъпен за бащата. Или една майка поощрява несъзнателно децата си към скандал, за да може да ги накаже след това. Друг пример, ако родителят не се е реализирал в дадена сфера или професия се опитва на всяка цена да накара детето си да постигне това, което той не е успял.

➤ **Интроекция** – приемане на образа (imago) на един обичан или мразен човек в собствения Аз (вторична идентификация), поглъщане на другия образ и интернализиране на вътрешния конфликт или интроекция на агресивни импулси по отношение на други, включително обичани хора и прехвърлянето им в автоагресия. Например желание за самоубийство и упрек към себе си при невротична депресия. Интроекцията е важен механизъм, при който се интернализират качества на външни обекти.

➤ **Интернализацията** е процес, при който външните обекти получават постоянно вътрешно представителство, т.е. заменят се от техните образи, формиращи част от нашето психично съдържание. С помощта на интроекцията редуцираме сепарационната тревога, получаваме по-голяма независимост и самостоятелност и не на последно място, чрез интроециране на родителските образи изграждаме нашия Аз-идеал като компонент на Суперегото.

➤ **Хипохондриза** е механизъм, който се поражда при загуба, изоставяне, преживяване на

неприемливи агресивни импулси към другите и упрек към себе си, при соматично заболяване или неврастения. Намира израз в преувеличаване или подчертаване на болестта с цел избягване и регрес. Чрез хипохондриазата отговорността може да бъде избегната, чувството за вина притъпено, а нагоновите желания отклонени.

➤ **Конверсия** е превръщане на импулси, които не може да се реализират в телесни (моторни, сензорни или вегетативни) симптоми, т. нар. конверсионни симптоми, чрез които изтласканото желание се демонстрира символично. Наличие на психосоматична реакция, при която изборът на симптома се осъществява по принципа на *locus minoris resistentiae*, чрез органи, които функционално са предразположени към соматично заболяване, били са болни или имат някакво символично значение. Например трудност да се преглъща във връзка с неспособност да се преглътне някаква обида, болки в гърлото, във връзка със страх или нежелание за говорене или представяне на нещо.

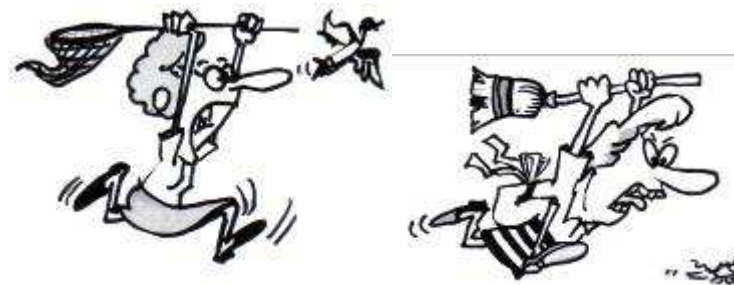
➤ **Интелектуализацията** е криене на емоционалния отговор зад думи и твърдения, отричащи проблема. Чувствата и конфликтите се описват като абстрактен интелектуален проблем. Това е ефект на вътрешно-психична защита, която изкарва оправдателно нещата много по-сложни, объркани и независещи от индивида.

➤ **Реактивността** е способ да се действа противоположно на това, което човек иска да направи. Зависимият човек реагира с несъгласие и негативизъм на решенията и предложенията на другите. Той е мнителен и винаги търси някакъв скрит подтекст или мотив в думите или поведението на другите. Неувереният човек е склонен към отхвърляне на всякакви идеи и знания, като се самоубеждава, че това не му е нужно и уверява

останалите колко всъщност е добре.

По-голяма част от изброените защитни механизми са неосъзнавани и тяхното включване става на подсъзнателно ниво. Те съществуват извън съзнанието и някакво събитие, случка, чувство или мисъл могат да ги отключат. Ако човек е гневен, значи има нещо, което го прави такъв. Когато е подтиснат, депресиран, тревожен, изплашен означава, че съществуват някакви причини това да се случва. Чувствата са съществена част от човешкия живот и от рационалното мислене. Но това не означава, че човек осъзнава голяма част от тях. Доказано е, че съзнателното заема малък процент от психиката на човека. Неоспорим е и факта, че човек може да променя само това, което осъзнава. Не е безпочвено разпространеното в психотерапията твърдение, че с потърсването на помощ по даден проблем е решена половината от него.

Осъзнаването на собствените защитни механизми е важно толкова, колкото и превръщането в нещо осъзнато на импулсите, чувствата, спомените. Разбирането и промяната на един защитен механизъм в един контекст не го променя автоматично при всички останали обстоятелства на човешкия живот. Конфликтите, спомените, афектите, които включват защитните механизми обикновено трябва да се преоткриват при много различни обстоятелства, за да могат да се модифицират и преработят.



ДВА СВЯТА В ЕДНА ЛЯТНА ГРАДИНА **/ПРИТЧА/**



В лятната градина на верандата на една къща спели членовете на едно семейство. Майката излязла на верандата и за свое най-голямо неудоволствие видяла снаха си, която не можела да понася и сина

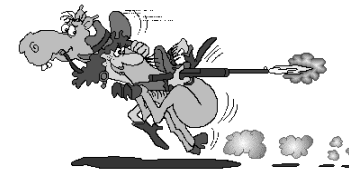
си да спят прегърнати. Тя не могла да изтърпи това. Събудила ги и казала: "Как можете да спите прегърнати в тази горещина? Това е нездравословно и вредно."

В другият край на градината спели дъщеря ѝ и зет ѝ. Двамата лежали на доста голямо разстояние един от друг. Майката загрижено ги събудила и пошепнала: "Скъпи мой, как можете в този студ да сте толкова далече един от друг, вместо да се топлите?"

Снахата чула това, изправила се и казала на висок глас: "Колко е всемогъщ Бог. В една лятна градина-толкова различен климат".

/Песешкиян "Търговецът и папала"/

МОДЕЛИ НА ЧОВЕШКО ПОВЕДЕНИЕ



Всяко човешко поведение си има свое обяснение. И въпреки това не съществува нито една универсална теория за човека, която да обяснява напълно и изцяло

индивидуалното поведение.

Това е така, защото човекът е динамична, развиваща и променяща се система с различен приоритет на потребности и мотивация в различни мигове от живота си.

Поведението винаги е реакция на ситуации и на оценките за тях, които индивидът е формирал през своето развитие.

Човешкото поведение е сложен психосоциален феномен, тип социална активност на индивида /или социалната група/, с която се реализира:

- отношение към себе си;
- отношение към околните;
- отношение към действителността;

Всяко едно поведение има:

- цел /съзнателна или неосъзната/,
- структура /начин на осъществяване/,
- съдържание,
- действия /постъпки/,
- резултати
- последствия.

Очакванията на човека оказват влияние върху поведението му. Събитията, които се случват в живота му също.

Понякога човек изживява такива неща, които го карат да усеща, че губи контрол над живота си и над собствената си личност. Това го обърква, подтиска и го прави неуверен. В такива мигове, ако се остави на първоначално обзелите го



емоции и им позволи да го завладеят, те ще му помогнат единствено да спре да иска нещо повече от живота си.

Източникът на загуба на контрол и несигурност произлиза от загубата или липсата на самоуважение. Тя в



повечето случаи е неосъзната и много често се изтласква в прехвърлянето на вината и отговорността върху други хора, събития и ситуации.

Поведението е феномен с индивидуално личностна същност и социално предназначение. То е функция на единство от взаимодействията на

личността със социалната среда.

ВИДОВЕ И ТИПОВЕ ПОВЕДЕНИЕ:

- **Инстинктивно поведение** – реализира се в хранене, репродукциране, смяна на активността под формата на бодърстване и сън;
- **Съзнателно поведение** – осъществява се в планирането, контрола и оценката на условията, в които се осъществява и на личните мотиви за действието;
- **Безсъзнателно поведение** – осъществява се на подсъзнателно ниво и е обусловено от субективната действителност на индивида;
- **Индивидуално поведение** – определя се от интрапсихическата дейност и активност на индивида и се изгражда въз основа на неговите личностни структури – опит, насоченост, мотивация, очаквания, подбуди, стремежи и т.н.
- **Социално поведение** – съвкупност от действия и постъпки, които са социално утвърдени и са в синхрон с общоприетите за дадено общество норми и ценности;



Под модел на човешко поведение разбираме стереотипно формиран начин на действие на индивида при определени ситуации и в междуличностните взаимоотношения.

Формирането на стереотипи на поведение е свързано с:

- усвояването на определен жизнен опит;
- изграждане на механизми на самоконтрол за поддържане на определена активност;
- реализация на определени поведенчески „репертоари“;

АГРЕСИВЕН МОДЕЛ НА ПОВЕДЕНИЕ

Характеристика:

- Безкомпромисно преследване на личните цели на всяка цена;
- Липса на емпатия към околните;
- Склонност към принуждаването на околните да вършат неща, които не желаят;
- Незачитане на гледните точки и правото на личен избор на другите;
- Търсене на лична печалба и удовлетвореност на всяка цена;
- Доминиране, пренебрегване и унижаване на другите;
- Проява на агресия при преследването на целите;
- Незачитане на личността на другите и нейното право на различност;
- Липса на толерантност, наличие на враждебност;

ПРИНЦИП НА ДЕЙСТВИЕ: АЗ ПЕЧЕЛЯ - ТИ ГУБИШ

ПАСИВЕН МОДЕЛ НА ПОВЕДЕНИЕ

Характеристика:

- Страх от конфликти, трудности и препятствия;

- Невъзможност за отстояване на лично мнение;
- Елиминирание на собствените потребности и пренебрегване на личните интереси;
- Трудности при изразяване на чувства;
- Неяснота относно собствените желания и цели;
- В някои от случаите възприемане на себе си, като жертва /на обстоятелства, съдба, на някой друг/
- Нерешителност, мекушавост, липса на постоянство;



- Самоподценяване и склонност към самоунижаване;

ПРИНЦИП НА ДЕЙСТВИЕ:
АЗ ГУБЯ – ТИ ПЕЧЕЛИШ

МАНИПУЛАТИВЕН МОДЕЛ НА ПОВЕДЕНИЕ

Характеристика:

- Привидно възпитано и външно ненападателно поведение;
- Прикритост в отношенията;
- Създаване на чувство за вина у другите, ако не действат по начина, по който се изисква от тях.



Може да бъде агресивен и пасивен.

ПРИНЦИП НА ДЕЙСТВИЕ: АЗ ПЕЧЕЛЯ – ТИ ГУБИШ

АСЕРТИВЕН МОДЕЛ НА ПОВЕДЕНИЕ

Характеристика:

- Осъзнаване на личните и тези на другите права;
- Поведение, чрез което се демонстрира уважение към себе си и към другите;
- Лична отговорност и толерантност;
- Свободно изразяване на чувства и мнения и приемане на чувствата и мненията на другите;



- Ефективно и позитивно справяне с критика, конфронтация и трудности;

ПРИНЦИП НА ДЕЙСТВИЕ:
АЗ ПЕЧЕЛЯ - ТИ ПЕЧЕЛИШ

ХРОНИЧНО ПРАВИТЕ ХОРА



*Човек не може да избере какво ще
бъде времето утре,
но винаги би могъл да се разстрои
заради него, независимо какво е то.*

Всеки факт, всяко събитие само по себе си не е нито добро, нито лошо.

Проблемът е не самия факт, а нашето доброволно избрано отношение към него и произтичащото от този избор поведение.

Човек винаги има избори как да приеме дадено събитие, дали като неразрешим проблем или като интересна възможност, дали като края на света или като ново начало, дали като кошмар и ужас или като преодоляна пречка, която го е направила по-силен.

Житейският опит е съвкупност от мнения, оценки, гледни точки, принципи, идеали, вярвания, ценности, традиции и натрупаните от човека знания на базата на обстоятелствата трудностите и пречките, с които се е сблъскал в живота си.

Тези обстоятелства се превръщат в добри или лоши за човека, в зависимост от неговото отношение към тях.

До 10-та си година детето вече е натрупало в своето съзнание и подсъзнание картини с отговор на въпроса какъв е света. Част от тези картини отговарят и на въпроса какъв трябва да бъде света. Те са предадени на детето от възрастните хора около него – семейство, учители, медии.

Тези картини не винаги обаче описват реалната действителност. Още в тази ранна възраст човек започва да

наследява комплекси от фантазии, заблуди, и представи, които трайно оформят убежденията и ценностната му система.

Към тези картини се прибавят и личните убеждения, виждания, идеи, изводи, принципи и вярвания, формирани в резултат на натрупания личен опит в живота.

Това са отговори най – често на въпросите:

- Какъв съм аз?
- Какво мога да правя? Какво не трябва да правя?
- Какъв трябва да бъда? Какъв не трябва да бъда?
- Какъв искам да бъда? Какъв не искам да бъда?
- Какви са хората около мен?
- Какви са моите родители, учители, приятели?
- Какви са отношенията на другите с мен?
- Каква професия да си избира?
- Какви са мъжете, жените, семействата? и т.н.

Човек живее с картините /идеи, мнения, правила, убеждения, принципи/, които са му внушени в детството и който самостоятелно си е внушил. И когато тези картини не съвпадат с действителността или с очакванията му започват разочарованията, объркването, гнева.

Всяко човешко преживяване е резултат от сравнението между това, което човек очаква и това, което получава и от собствения избор дали да приеме реалността такава, каквато е или да продължи да настоява тя да бъде такава, каквато желае да бъде.

Първичният инстинкт на всяко човешко същество е винаги да бъде право.



*На нас не ни стига да сме прави,
необходимо ни е да докажем, че
другите грешат.*

Уилям Хазлит

Човекът е способен „за правотата си“ да пожертва добрите си

взаимоотношения с околните, нервите, здравето, спокойствието и щастието си. **Човек трудно приема и проумява една много простичка истина, а именно, че не би могъл да промени света и другите и да ги направи такива, каквито желае, а би могъл единствено да променя само себе си. И когато променя себе си неочаквано светът около него започва да се променя, защото човек винаги получава това, което дава.**

ХРОНИЧНО ПРАВИТЕ ЗА ВСИЧКО ХОРА са самотни, нещастни изнервени, гневни, обидени на всичко и на всички. Те са „прави“ за това, че живота им е несправедлив, че са неразбрани, недооценени, че някой друг винаги е виновен за всичко и стоически отстояват своите позиции. И заради тази си своя „правота“ никога не се опитват да променят каквото и да е. Хронично правите хора се оправдават много често, когато:

- са допуснали грешка;
- не са изпълнили задълженията си;
- не са постигнали резултат;

Човек винаги успява да си намери достатъчно убедително и мотивирано оправдание за всяко едно обстоятелство, което не го удовлетворява. След като си повярва достатъчно в оправдателната причина си намира и някой друг, който да е виновен за това. И въпросът приключва без други усилия. Причината се превръща не в повод за действие, а в повод за бездействие.

Хронично правите хора най-често осъзнават себе си, не като причина за случващото се, не като активен участник в него, а като жертва на външни обстоятелства.

Те приемат, че:

- Когато имат никакви трудности или житейски проблеми всичко винаги е създадено от някой друг;
- Отговорността за случващото се в живота им е проблем на някой друг, който е длъжен да го реши;

- Са жертви на хора, събития и обстоятелства и всички са им длъжни, заради това;

Да приемеш себе си за жертва не е просто особеност на характера, а житейска позиция и стил на живот.

„Жертвите” биват:

- **Агресивни** – на всяка цена доказват своята правота, вечно са недоволни, постоянно критикуват и отправят обвинения, манипулират околните, като предизвикват в тях вина, афишират своята правота и с нея съсипват своя и този на околните живот;
- **Пасивни** – те страдат, не упрекуват конкретен човек, а съдбата и късмета си. Страдат и постоянно се оплакват. Приемат себе си за изкупителна жертва на работата си, на семейството си, на децата си.

На подсъзнателно ниво при „жертвите” преминават следните ирационални убеждения:

- Аз страдам достатъчно и страданието ми изкупва всичко останало;
- Аз съм прав, но никой никога не ме разбира;
- Моите страдания трябва да бъдат оценени;
- Моите проблеми са толкова големи, че хората трябва да ги чуят;

Тези подсъзнателни вярвания формират манипулативен поведенчески модел. Жертвата най-често предизвиква у другите съчувствие, неловкост и чувство за вина. Нейните очаквания са свързани с това никога да не е отговорна и виновна за случващото се.



Тя винаги се оплаква, има хронично подтиснато настроение, много живописно разказва собствените си страдания и е обидена, когато някой не ги оценява и категорично отхвърля, че голяма част от

тях са доброволно приети и в повечето случай излишно самосъздадени.

Най-често срещаните популярни жертвени роли са:

- **Жертва на оня негодник.** Негодникът може да бъде съпруг, свекърва, началник, съсед, роднина или всеки друг индивид, който не приема правотата и убежденията на жертвата;
- **Жертва на някой за когото се грижи.**
- **Жертва на самотата.** Най-често е свързана със страдания от липсата на подходящ партньор, подходяща среда и приятели. Успешната самота е подчинена на принципа човек да си създаде такива взаимоотношения с околните, че общуването да се превърне за тях в изключителна труден, сложен и почти невъзможен процес.
- **Жертва на нещастна любов или разбит брак.** Този тип жертви страдат много изтънчено и красиво. В тяхното страдание има дори определена доза романтика и с това много бързо печелят внимание и съчувствие, особено от другия пол.
- **Жертва на работата**
- **Жертва на задръстванията по пътищата;**
- **Жертва на неблагодарността;**
- **Жертва на собствената си доброта;**
- **Жертва на неразрешен жилищен въпрос;**

Непризнаването на даден проблем е един от най-широко разпространените методи за проваляне на собствения и този на околните живот, тъй като това, което не сме открили и не сме признали най-често за нас не съществува. Човек го изключва автоматично от съзнанието си и то остава в подсъзнанието.

И въпреки отхвърлянето и изтласкването му, то продължава да създава конфликти, които могат да бъдат

вътрешни /в самата личност/ и външни /в междуличностните взаимоотношения/.

Оправданието е игра на разума, то е често неосъзната договореност със себе си да бъдеш свободен от това да променяш каквото и да е и да поемаш отговорност за собствените си избори. Човек твърде често забравя, че животът е толкова кратък и не осъзнава как успешно успява сам да си го провали.



ПОЗИТИВНО ПРЕТЪЛКУВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

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

Конфликтите биват:

- **Личностни** /конфликт със самия себе си/- най- често свързани с вземането на решения и правенето на избори при изясняване на различни алтернативи и възможности
- **Междоличностни** / конфликти с другите/ - могат да бъдат **С ЧЛЕНОВЕ НА СЕМЕЙСТВОТО** /деца, брачни партньори, родители, роднини и т.н./; **с ПРИЯТЕЛИ; СЪСЕДИ; НА РАБОТНОТО МЯСТО** /шефове, колеги/ и т.н.

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.

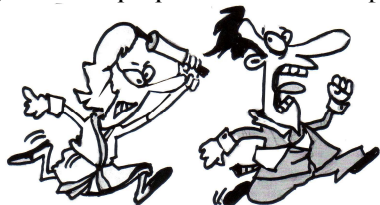
Неговото въздействие върху включените страни може да е **КОНСТРУКТИВНО /позитивно / и ДЕСТРУКТИВНО /негативно/.**

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.

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 преценка на взаимоотношения – междоличностни и в сферите на социалната система.

Общуването е необходимо, но недостатъчно условие при решаване на конфликтите.



В началото конфликта тръгва в позитивна или негативна насока, но в последствие има своя логика на развитие.

Понякога първоначалният негативен старт усилва негативните характеристики, а понякога те могат да се трансформират в позитивни.

Често конфликтите се приемат като състезание. Но истинско състезание са много незначителен процент от тях.

При състезанието има победител и губещ, а при конфликта най-често губещи са и двете страни. Успешното разрешаване на конфликта е равностойно на взаимна максимална печалба или изгода и за двете страни.

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
- Последици – награда или нежелано наказание

Конфликтните ситуации се характеризират, както с обективно несъвместими събития /съдържание/, така и със субективни, нереалистични емоционални нагласи на въвлечените страни.

Гневът, агресията, фрустрацията и силните емоции не са необходими 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 БЪДЕ КОНФЛИКТА. КОНФЛИКТЪТ Е НЕИЗБЕЖЕН В ЕМОЦИОНАЛНО ОБВЪРЗАНИТЕ ОТНОШЕНИЯ.

Отсъствието на видим конфликт не е показател за устойчивост и стабилност на взаимоотношението.

В между груповите отношения конфликтът с “външна група” усилва сплотяването вътре в групата.

Колкото по-малко са конфликтите в групата, толкова по-малка ще бъде толерантността във взаимоотношенията. Внимание, насочено към външни заплахи /неприятели, други групи и т.н./ поддържа високо ниво на единство в дадено взаимоотношение или група.

Конфликтите за конкретни проблеми са по-лесно разрешими от конфликтите за абстрактни идеи.

Конфликти между равни по ранг са по-трудни за решаване от конфликти между страни с неравен статус или власт.



Интензивността на конфликта има значение за разрешаването му. Колкото тя е по-силна, толкова по-трудно е разрешаването чрез сътрудничество.

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

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

При съревнователният 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

ПОЗИТИВНОТО ИЛИ НЕГАТИВНОТО РАЗВИТИЕ НА КОНФЛИКТА НЕ Е ОПРЕДЕЛЕНО ОТ ВЪНШНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА, А ОТ СТРАНИТЕ, УЧАСТВАЩИ В КОНФЛИКТНАТА СИТУАЦИЯ И ТЕХНИТЕ ЦЕННОСТИ.

Един човек може да окаже влияние върху развитието на конфликта.

МОДЕЛ НА КОНФЛИКТА

/Мортън Дойч, Решаване на конфликти,
Йейл, Университетско издателство/

**Конфликт-когато две или повече лица
взаимодействат и осъзнават различия по
между си или заплахи към техните
ресурси, потребности или стойности**

ТОВА ПРОВОКИРА РЕАКЦИЯ,
КОЯТО ЕСКАЛИРА ИЛИ ДЕЕСКАЛИРА
КОНФЛИКТНАТА СИТУАЦИЯ

1.Присъединяване на още хора, които вземат страни.
2.Увеличаване на изразените емоции /страх, гняв, объркване/
3.Увеличаване на осъзнатата заплахата
4.Недостатъчност на уменията за умиротворяване.
5.Липсват каквито и да е усилия за запазване на взаимоотношенията

1.Конфликтът се запазва в тесен кръг
2.Изразяване /говорене/ за предизвикани чувства.
3.Намаляване на заплахата.
4.Наличност на умения или неутрална трета страна.
5.Усилия за запазване на здравословни взаимоотношения

6.Съсредоточаване върху проблема, а не върху личността на другата страна.



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 си и други значими за него хора. Средствата за масова информация могат да повлияят, но най-важният момент остава **СОБСТВЕН ОПИТ** в различни конфликтни ситуации. Собственият опит е в основата на формирането на поведенческия модел.

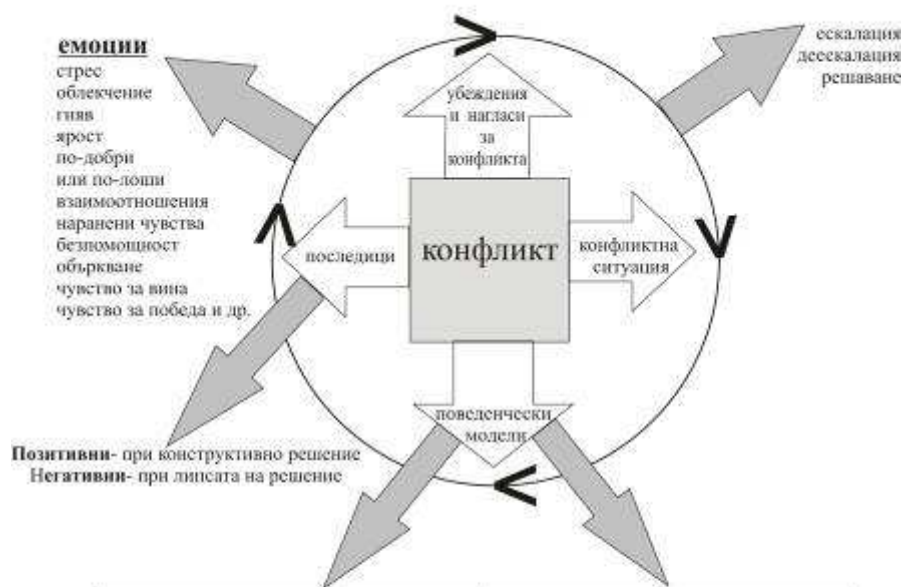
Формираните убеждения влияят на действията и поведението на човека и при възникване на конфликтна ситуация.

Реакцията, която имаме спрямо даден конфликт или конфликтна ситуация винаги води до едни или други последствия, които могат да бъдат **ПОЗИТИВНИ** или **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.

Цикъл на конфликта



НЕГАТИВНИ	ПОЗИТИВНИ
Предаване, примиряване Противопоставяне Плач, гняв Реагиране чрез агресия /вербална или физическа/ Използване тактиката на мълчанието Възличане и на други хора в конфликта, като страни Доказване на правота на всяка цена Игнориране на проблема и отлагане на решението му от само себе си или в някакво бъдеще време Говорим за проблема ирационално	Консултиране с компетентно лице Анализ на ситуацията Преосмисляне на проблема и на собственото поведение Конструктивен разговор и действия за решаване на конфликта

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.

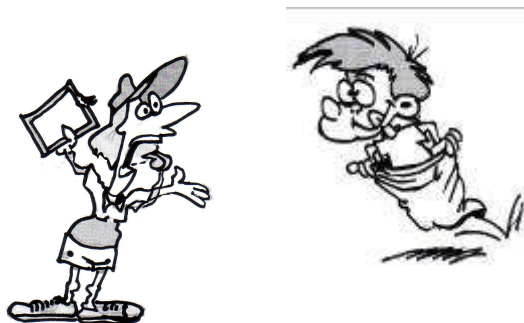


Конфликтите помагат на човека да разбере какъв е, какво го плаши или ядосва, кои са важните за самия него неща и какви методи използва при разрешаването на проблемите.

РЕАКЦИИ ПРИ КОНФЛИКТ

- **ОТРИЧАНЕ НА КОНФЛИКТА** – това е 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 конфликта временно е потушен, но това не разрешава проблема, а го задълбочава. В резултат на отрицашкото 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** – в тази ситуация 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** – ситуация, при която замесените в конфликта страни разговарят за проблема, без взаимни обвинения. Те установяват същността на

проблема и съвместно търсят различни варианти за решаването му.



НАЙ-ЧЕСТО СРЕЩАНИТЕ КОНФЛИКТИ МЕЖДУ РОДИТЕЛИТЕ И ТЕХНИТЕ ДЕЦА

- Домашни задължения
- Външен вид /не приемане на стандарти за облекло, прическа, грим/
- Личностни и поведенчески стилове
- Училищни постижения /неуспехи, дисциплина/
- Междоличностни отношения със членове на семейството /правила, отговорности, отношения между братя и сестри/
- Регулиране на междоличностните отношения /избор на приятели, време и места на срещи с приятелския кръг, участие или неучастие в социални дейности/
- Време на режим /прибиране след училище, излизане, вечерен час/
- Здраве и хигиена /хранене, злоупотреби с вещества/
- Регулиране на дейностите /гледане на телевизия, компютърни игри и др./
- Финанси /навици за харчене/

ТИПОВЕ КОНФЛИКТИ

Д.Кац разграничава:

- **Икономически конфликти** - свързани с разпределяне на средства
- **Властови конфликти** - свързани с желание за доминиране на взаимоотношения и ценности в убежденията и нагласите на двете страни.

М.Дойч посочва, че конфликтите могат да бъдат класифицирани, според действителната или възприеманата несъвместимост на интересите.

Съобразно тези параметри разграничава следните видове конфликти:

- **Истински конфликт** - този, който реално съществуват и се възприемат точно от страните
- **Условен конфликт** - той е достатъчно реален, но ще изчезне, ако страните осъзнаят, че преподреждането на условията ще им позволи да постигнат целите
- **Изместен конфликт** - съществува видимо проявен конфликт и друг неосъзнат от страните, който е в основата на проблема
- **Погрешно атрибутиран конфликт** - и двете страни възприемат другата, като основен източник на проблема.
- **Латентен конфликт** - ситуация, в която съществува обективна основа за проблем, но той не се преживява от страните, които в следствие на това не предприемат нищо.
- **Фалшив конфликт** - при него няма никакви обективни основания, а са включени погрешни възприятия за ситуацията.



В конфликтната ситуация се наблюдава:

- **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 да разберат 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.

Тя предполага способността да се получи обратна връзка за това какво чувства и мисли другият в момента на конфликтната ситуация.

ЕМПАТИЧНИЯТ НАЧИН

НА ОБЩУВАНЕ МОЖЕ ДА СЕ НАУЧАВА ЧРЕЗ ЕФЕКТИВЕН ТРЕНИНГ-СТЪПКА ПО СЪПЪПКА.

ОСНОВНИ СЪПЪПКИ ЗА КОНСТРУКТИВНО РЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

/ по Д.Джонсън/

I стъпка

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

ПРАВИЛА:

- 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.

- Мислите 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 четен 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.



II стъпка

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

ПРАВИЛА:

- 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.

III стъпка

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.

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 разрешимите конфликта?

IV стъпка

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.

V стъпка

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.

VI стъпка

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.

Въпроси за изясняване на този етап:

- Какво печеля, ако конфликта продължи?
- Какво печели другата страна?
- Какво губя, ако конфликта се разреши?
- Какво губи другата страна?
- Какво губя, ако конфликта се разреши?
- Какво губи другата страна?

VII стъпка

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.

За да разрешим успешно конфликт трябва да сме наясно със собствените си чувства и нагласи и с тези на другата страна. След анализирането им да изградим линия на поведение.

ЧРЕЗ АНАЛИЗИРАНЕТО НА СОБСТВЕНИТЕ СИ МОТИВИ И ПОВЕДЕНИЕ БИХМЕ СИ ПОМОГНАЛИ ДА РАЗБЕРЕМ И ТЕЗИ НА ДРУГАТА СТРАНА.

Това ще доведе до приемането на по-голяма междуличностна поносимост и доверие. Човек трябва да се научи да разграничава у себе чувства от мисли и от убеждения.

Конфликтите най-често са провокирани от негативните емоции и импулси: гняв, страх, неспокойствие и агресия.

Всеки един конфликт и проблем има много възможни решения. Най-често човек приема първото, което му хрумне, без да обмисли другите варианти.

Ако сме наясно с повечето варианти на поведенчески реакции и модели бихме могли да изберем най-добрите.

Преди да превърнете някакво недоразумение в конфликт си отговорете 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 /партньор съпруг, дете и т.н./ 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 разстроена 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?

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 типне 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, смятнал, че слонът наподобява на ветрило. Четвърти погладил слона по гърба и заявил, че той е гладък и равен като кушетка.

ПРОБЛЕМНО ПОВЕДЕНИЕ НА ДЕЦА В УЧИЛИЩНА ВЪЗРАСТ



Всеки човек притежава потребност да бъде оценен и значим.

Всеки човек желае да има стойност в очите на другите, която да му даде определено място в междуличностните взаимоотношения.

Това обикновено не е трудно за хора, които са се социализирали, но се оказва невъзможна цел за тези, които са сами, изоставени, неразбрани и отглеждани без обич и подкрепа. Много деца, които са унижавани,

наказвани, малтретирани, пренебрегвани, negliжирани или към тях са отправяни свръх изисквания не се чувстват сигурни в мястото си сред другите.

Те се самовъзприемат като маловажни и не особено ценни. За да избягнат подсъзнателното си усещане за провал и за да задоволят потребността си от внимание често се държат неадекватно, грубо, враждебно или агресивно.

При децата, отглеждани в семейства, в който липсва любов и разбиране или в такива с един родител и конфликтна среда тези характеристики се засилват, поради дефиците в общуването.

Психологът Рена Спиц нарича това явление хоспитализъм. Следа като дълго време е изучавал психичното развитие на децата, настанени в институции е констатирал, че в условията на задоволително хранене и грижи, но недостатъчно и пълноценно общуване има явно изоставане в цялостното развитие на децата, които изпадат в състояние на психическа депривация.

От хоспитализъм страдат не само деца, настанени в социално заведение, но и такива, които живеят в семейство, но са лишени от пълноценно общуване и здравословна семейна среда.

Децата, за да се развиват нормално имат необходимост от задоволяване не само на физиологичните потребности, но и на психологичните, които включват:

- афективни (потребност от обич, сигурност, разбиране, емоционална привързаност и защитеност),
- социални (потребност от общуване и сътрудничество с възрастния, емпатия),
- сензорни (потребност от достатъчно разнообразие и изменчиви ситуации)

Незадоволяването на потребностите в детска възраст води до дефицити във възприемането на човешкия свят и взаимоотношения, деформира социалните емоции и взаимоотношения и затруднява позитивният емоционален контакт.

- Децата, лишени от пълноценни родителски контакти и трайни лични контакти с възрастен, който да ги обича водят до психическа депривация. Този тип деца, формират един вербуващ модел на поведение за търсене на внимание. Отхвърлянето е дълбока травма.

Отхвърлените деца интерпретират всички събития в живота си през филтрите на тази своя травма. Те:

- Изостават в цялостното си развитие, някои от тях проговарят по-късно, поради липсата на впечатления, на изменчивост на ситуациите и индивидуално внимание. Характерно е, че имат ограничен речников запас и ригидност на емоциите. Някои от тях стават доверчиви до наивност, други трудно се доверяват, трети стават агресивни.

Агресивността и нервността възникват в следствие на липсата на лично пространство и свръхизисквания или неглижиране в семейството. Това води до формирането на усещане за размиване на индивидуалността и до липса на персонална отговорност за постъпките и поведението. Децата, отраснали в свръхизискваща или неглижираща семейна среда:

- Формират неадекватно поведение в непозната или различна среда.

- Имат проблеми при общуването с непознати. Поради загубата на емоционалната връзка родител-дете се формират два основни поведенчески модела при общуване с непознати. Единият е свързан с прилепчивост или обсебване при общуване, а другият със страх и дистанцираност. Липса на битови навици и умения. Не справяне с проблеми от различно естество. При по-големи деца се наблюдава невъзможност за планиране на личен бюджет и изграждане не приоритети.

Тези правила си имат изключения, има деца които успяват да преодолеят тези дефицити и да съхранят интелекта, дори да развият някои от способностите си, въпреки че до една или друга степен травмите на отхвърлянето и изоставянето остават в дълбоко в подсъзнанието им и в даден период от живота те могат да бъдат отключени. Проблемът може да бъде компенсиран само с трайна подкрепа и емпатия и то до определена степен.

По-голямата част от човечеството преминава задължително през четири етапа през живота си:

- **Радост от съществуването си.** Тя идва с раждането и е неосъзната. Но в следствие на израстването и социализацията бива осъзната, като такава или като липсата на такава. Децата могат да се чувстват щастливи единствено, ако бъдат научени на това. Ако това се случи в детството, то живота на индивида като възрастен ще има много по-малко личностови и междуличностни конфликти. При наличието на неудовлетворености и дефицити личността ще се справя по-лесно с преодоляването им, тъй като притежава собствен позитивен ресурс, получен при натрупания в живота емоционален и социален опит.
- **Опит да бъде самия себе си.** Стремехът на човек да бъде самия себе си се сблъсква със съпротивлението на околните, които формулират правилата на поведението му още в най-ранна детска възраст. Колкото по-ясни и последователни са правилата, изискванията и санкциите на неприемливото поведение, толкова по-лесна и

безпроблемна е социализацията на индивида и преодоляването на различните възрастови физиологични и психологични кризи.

- **Опит за бунт.** Бунтът в определени възрасти и граници има здравословно влияние върху развитието. В пубертетът характерният тийнейджърски бунт за по-голяма самостоятелност си има своите положителни страни. Но когато бунтът е срещу всички и всичко той вече е деструктивен и води да проблемно поведение.
- **Изграждане на личност, която отговаря на изискванията на възрастните и социалните очаквания.** Това е най-трудното, тъй като е свързано от една страна с индивидуалните особености на индивида, от друга със социалните очаквания. В процеса на възпитание и обучение личността натрупва знания, умения, опит, формира нагласи и очаквания и модели на поведение. В детските и тийнейджърските години човек е пробвал на подсъзнателно ниво печелившите и губещите модели на действие при взаимодействията си с околните. това му е помогнало да си изгради някакъв устойчив поведенчески модел според това с кого, как и защо общува.



Има хора, които си остават през целия си живот на третата позиция. Те се намират в постоянно състояние на противодействие със всички и с всичко. Те могат да приемат моделът на поведение на ЖЕРТВАТА или на АГРЕСОРА, в зависимост от личностовите

качества и от това как са се справяли с различните ситуации и жизнени събития.

Колкото повече в живота на детето усещането за отхвърленост се изостря, толкова повече се формира поведенческият модел на:

- **БЕГЛЕЦА.** Той е характерен с вярването, че не съществува обич. При този модел има наличие на страх

от вниманието на околните, подтиснатост, желание да остане, колкото се може повече невидим и незабележим. **НАЙ-ЧЕСТО** това е придружено със силни страхове и фобии. Възможно е да се формира омраза към възрастните или към децата, които имат родители, които ги разбират. Би могло да прояви агресия към тях или пренебрежително и подигравателно отношение, като защитен механизъм.

- **ЗАВИСИМИЯ.** Най-често това са деца, носещи травмата на изоставянето. Тя е свързана с постоянен емоционален глад, постоянна необходимост от съчувствие и подкрепа. Характерно в поведението е излишното драматизиране на нещата, постоянно привличане на вниманието на околните, нагласата, че всички са му длъжни и не са направили достатъчно. Възможно е понякога да се привържат към някои по-малък и беззащитен от тях и да започнат да се грижат за него. Тези грижи и взаимоотношения обаче се подчиняват на подсъзнателното убеждение за собственост. Стават болезнено ревниви, ако някои друг прояви внимание към избрания обект. Възможно е това да провокира истерични прояви. Представата им за обич е деформирана и свързана със владееене. Чувството за контрол е вид защитен механизъм.

- **ВЛАДЕТЕЛЯТ.** Този модел на поведение е придружен с доста агресивни прояви не само на вербално, но и на физическо ниво. Те обичат да контролират ситуациите, събитията и хората и да ги подчиняват на собствените си вярвания и представи. Често изопачават фактите и действителността, като ги украсяват, според желанията и очакванията си. Някои от тях са склонни към силно фантазиране и проявлението на т.н. синдром на **бягство от действителността**. Децата, които се чувстват предадени декомпенсират това като демонстрират привидно сигурно и уверено поведение, те се опитват да внушават, че са силни и не се нуждаят от никого. Имат бързи реакции, но ако определено събитие не се развие

по очаквания от тях сценарии, те стават раздразнителни и агресивни.

- **ОНЕПРАВДАНИЯ /ВЕЧНАТА ЖЕРТВА/** При този тип поведенчески модел се наблюдава склонност към подсъзнателно манипулиране на околните, което цели да се предизвика постоянно съчувствие и съжаление. Смятат, че всички са им длъжни по една или друга причина. При тях липсва самокритичност и поемане на отговорност за постъпки и поведение. Смятат, че не са разбрани и оценени, че винаги някой ги обвинява и то в повечето случаи несправедливо. Моделите на поведенческа реакция граничат от плачливо поведение до агресивни прояви.

Дете, което има проблем с дисциплината, държи се грубо, враждебно и нападателно в действителност страда от малocenност и несигурност.

Детето, получава нужното му внимание по два начина :

- Чрез позитивни постъпки, които биват стимулирани или поощрявани;
- Чрез негативни постъпки, които биват критикувани;

В зависимост от това на кои постъпки възрастните отделят повече време и внимание се формират и поведенческите модели, които могат да бъдат с позитивна или негативна насоченост.

За някои деца ходенето на училище е свързано със страх и паника, които се означават като изолирана тревожност. Това е особено характерно при учениците от първи и втори клас. При тези деца доминират психологическите фактори /страх, повишена тревожност, която може да доведе дори до депресия/ и социалните предпоставки /липсата на приятели, непозната среда/. Постепенно тази несигурност формира неприятно отношение към училището и училищната среда, което във възрастта след VII –VIII клас може да прерасне в модел на незачитане

на училищните правила и отхвърляне на задължения, както и да провокира агресивни прояви.

Неоснователният страх от ходенето на училище може да се дължи на:

- Несигурност в училище;
- Неприятни инциденти с учител или съученици;
- Известно изоставане по даден предмет или общо изоставане в обучението;
- Трудна адаптация към училищната среда;
- Изградена предварителна представа, че в училище то е неприятно. *Едно седемгодишно дете, на което предстоеше да бъде ученик в първи клас сподели: „В училището е много лошо. Там само изпитват и наказват, като пишат лоши оценки. И после майките и бащите бият децата си, защото родителите мразят лошите оценки...” На въпроса ми откъде знае всичко това детето отговори: „От батко и от братовчед ми и от другите деца...”*

ЛИЧНОСТНИТЕ характеристики на децата, свързани с висок риск за формиране на негативен поведенчески модел, проектира проблемно поведение са: импулсивност, обърканост, гняв и агресия, ригидно мислене, липса на самостоятелност /характерна за определената възрастова група/, чувство за малocenност, много занижена или прекалено завишена самооценка, повишена тревожност, отхвърляне или провокативно поведение спрямо връстници или възрастни, ниска способност за решаване на проблеми, завишена социално-ситуативна тревожност, преобладаваща тревожност, свързана с междуличностни взаимоотношения и изяви в училище; свръхчувствителност и лесна ранимост; имитационно поведение, с доминиращ негативизъм, егоцентризъм, агресивност и конфликтност;

**ФАКТОРИТЕ, които предразполагат
към проблемно поведение при децата са:**

- Израстване в агресивна и конфликтогенна семейна или институционализирана среда;
- Крайни прояви на внимание или невнимание от страна на възрастните;
- Много ниски или свръхвисоки очаквания от страна на възрастните; подценяване, неадекватни изисквания от страна на родители и учители, отхвърляне и пренебрегване; разглеждане и вседозволеност;
- Проблеми със социализация и адаптиране към училищна среда; */Смяната на училището изисква приспособяване на детето към новата училищна среда. Не е задължително тя при всеки случай да е травмиращо събитие, но успешният преход към новата училищна среда, подкрепен от родители и учители би помогнал на ученика за по-лесното му приспособяване. Адаптирането към ново училище е по-трудно, ако едновременно с това детето трябва да се адаптира и към други промени /развод в семейството, загуба на семейство, тежка болест, загуба на близък човек и т.н./.* Освен, че то тъгува за приятелите си в старото училище, неизвестността и непознатата среда могат да бъдат силни стресогенни фактори и да засилят тревожността. Нормалния срок за адаптиране на ученика към нова училищна среда е до 3 месеца. След този период трябва да се потърси помощ от специалист/. При децата, които растат в институция проблемите със социализацията и адаптацията към училищната среда са още по-силни. Към всичко изброено се прибавят и неадекватните модели на поведение и общуване, които могат да доведат до конфликтни ситуации и агресивни прояви.

- Училищни проблеми – неприемане от страна на съученици, тормоз, конфликтни отношения с учители и съученици
- Посттравматични реакции и несправяне с емоционален стрес и повишена тревожност;
- Злоупотреби с алкохол и наркотици;

Употребата на цинични думи и груби изрази от деца в училищна възраст са индикатор за затруднения в поведението, получени при критични ситуации или фрустрация.

Често по-малките деца не знаят смисъла на думите, които използват.

Не е малък процента на децата, употребяващи цинични и груби думи в резултат от имитация на видяното и чуто. Ученическата възраст се отличава с голяма степен на внушаемост и податливост на влияния.

Търсенето на внимание е сигнал, че детето търси признание.

Агресивните деца най-често са били принуждавани да вършат нещата. Това са деца, които се нуждаят от уважение. Трябва да помним, че децата не се раждат с развит самоконтрол. Той се формира с течение на времето. Понякога те реагират агресивно и при провокации. В такъв случай трябва да се изясни поводът за реакцията.

Агресията може да се прояви като трайно формирана черта на характера или в определена ситуация, като реакция на външни обстоятелства. Повечето хора проявяват само ситуативна агресивност. Всеки човек има различен агресивен праг или т.нар. граница на раздразнение, прехвърлянето на която прави поведението неконтролируемо.

Разновидност на агресията е **ЯРОСТНОТО ПОВЕДЕНИЕ**, което има широка гама от поведенчески реакции /яроствни изблици, физическа или вербална агресия, закани, вандалски прояви/.

ФАКТОРИТЕ, ОБУСЛАВЯЩИ ЯРОСТНОТО

ПОВЕДЕНИЕ са:

- Предишни агресивни поведения;
- Домашно насилие;
- Жертва на агресия и насилие;
- Примери на насилие / телевизия, филми и др./;
- Примери за безнаказано насилие;
- Силни стресогенни фактори в семейството или в социалното обкръжение /класа, училищната среда/;
- Чести огорчения, разстройване, фрустрация, отчаяние, безпомощност;
- Емоционална лабилност и ниско самочувствие;

Всички деца се противопоставят понякога на изискванията. Това най-често се случва ако са изморени, гладни, стресирани или разстроени. Те спорят, отговарят, не се подчиняват и предизвикват околните. Това опозиционно поведение е в рамките на нормалните граници, ако не е твърде често или постоянно проявявано. То може да бъде свързано и с навлизането в пубертета.

Най-характерните прояви на опозиционното поведение са свързани с :

- Чести и гневни избухвания;
- Вечни спорове със възрастните;
- Съпротива и отказ за спазване на правила и изисквания;
- Неоснователни чувства, че са обиждани и неразбрани;
- Прехвърляне на вината на другите и липса на отговорност за поведението и постъпките;

Към децата с твърде чести прояви на подобно проблемно поведение е необходимо да се прилагат следните подходи за преодоляване му:

- Стимулиране на положителните прояви;
- Подкрепа на всяка позитивна проява и ограничаване на негативизма;

- Работа със специалист /психолог/;
- Ангажиране на семейството и училището в подкрепа на терапевтичната дейност за преодоляване на това поведение;

ВСИЧКО Е В ТЕБ

/притча



Вървял един ученик с учителят си суфи. Срецнали една жена, която стояла пред реката, която била придошла.

Жената ги помолила да я отнесат на отсрещния бряг. Ученикът възмутено отказал. Учителят взел жената и я пренесъл след което мълчаливо продължили пътя си.

Вървели те, а ученикът си мислел: "Учителят ли неправилно ме учи или аз неправилно го разбирам?!...Защо той пренесе жената?!..."

След един час и половина размисъл ученикът се обърна към спътника си:

- Учителю, как така пренесе жената, нали не бива да докосваме жени?!...

- Аз я пренесох преди час и половина и забравих за нея, а ти все още продължаваш да я носиш.- отвърнал учителят.

УЧИЛИЩЕН ПРОБЛЕМ – ДЕТЕТО Е ОТХВЪРЛЕНО ОТ СЪУЧЕНИЦИТЕ СИ

Известно е, че някои деца стават жертви на лошото отношение на съучениците си. Това води до формирането на много проблеми в общуването и негативни поведенчески модели. Отхвърлените деца стават или прекалено агресивни или прекалено самовглъбени, което още повече ги изолира от другите.

ВАЖНО Е ДА СЕ ЗНАЕ, че:

- Процентът на криминални деяния, употребата на наркотици и асоциално поведение, участие в референтни групи и суицидни опити е много по-голям при отхвърлените деца;
- Деца, отхвърлени от своите съученици в последните класове на начална училищна възраст срещат много по-сериозни затруднения с приспособяването в прогимназиална и средна училищна възраст;
- Агресивното поведение може да бъде симптом за отхвърляне;
- Момчетата, които са жертви на отхвърляне често имат свръхконтролиращи ги майки.
- Момичетата, жертви на отхвърляне, най-често имат враждебно настроени майки, които постоянно ги критикуват и са ги манипулирали в ранното детство с това,, че няма да ги обичат, ако не слушат или не

получават отлични бележки. И в двата посочени случая, ако децата са живели в семейна среда, бащите са отсъствали или не са поемали ангажименти за възпитанието на децата.

- Притеснителните отхвърлени деца са по-често жертва на физически и психически тормоз от страна на съучениците си, докато агресивните по-рядко.



ПСИХОЛОГИЧЕСКИ МЕТОДИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ЛИЧНОСТТА

Психологическите методи за развитие на личността се групират в две основни направления:

- **МОТИВАЦИОННИ** – стимулират и подбуждат личността към активност и към мобилизиране на способностите и възможностите ѝ.
- **СУГЕСТИВНИ** – внушават определени модели на поведение, междуличностни отношения и етикет на общуване;

МОТИВАЦИОННИТЕ МЕТОДИ ЗА ПСИХОЛОГИЧЕСКА НАСОЧЕНОСТ СА:

- **Проблемност** – Мисленето на личността се привежда в активно състояние, когато ѝ предстои да реши нещо, да се справи с някаква неизвестност, която е в полето на нейната подготовка, възрастово развитие и интерес. Към недостъпното и лишено в съзнанието ѝ от смисъл личността остава пасивна. *Най-лесният начин за мотивиране на учениците е знанията да бъдат поднасяни по достъпен и интересен начин, съобразен с индивидуалните и личностовите им особености.*
- **Потребност** – Никой не предприема каквото и да е било, без то да има смисъл за него самия. Дори и интересът към разписанията на автобусите се проявява само тогава, когато човек е решил да пътува. Децата учат това, което ги привлича и което е свързано с интересни за тях дейности.
- **Успешност** – Ако човек проследи своя жизнен път ще открие, че до голяма степен животът му се е определял от посоката, в която е имал успехи. Там той е влагал воля, сила, амбиции и постоянство. **Приятните преживявания от успеха мотивират личността да се усъвършенства и да множи постиженията си.**

Неуспехът води до липса на интерес към дадена дейност. Процесът на приобщаване или отбягване на някаква дейност започва още от ранно детство. Повлиява се от училището, което оказва голямо влияние върху самооценката на индивида. В начална и средна училищна възраст тя се формира на базата на оценката на другите / възрастни и връстници/. В прогимназиална възраст тя зависи от постиженията и формираните умения. Успехът зависи от равнището на подготовката и развитието на личността, от темпераментовите особености от постиженията в дадени дейности и от водещия тип интелигентност. Децата учат по различен начин и с различни темпове. Това дали ученикът ще бъде причислен към успяващите или към по-трудно успяващите деца в начална училищна възраст ще предопредели мотивацията му за учене. Децата, които не могат да бъдат равностойни участници в дадена дейност развиват пасивност към нея. Това ще ги прави все по-изоставани и ще утвърждава у тях чувство за непълноценност. Преживяването на удовлетворение от дадена дейност и успехи при реализирането ѝ развиват активността. Пасивността и изоставането на учениците е в следствие повтарящи се неуспехи.

- **Изявяване и ценене**– Всеки човек се нуждае от някакъв вид изява. Това е свързано със социалната му природа и произтичащата от нея необходимост от подкрепа и одобрение и могат да бъдат с позитивна или с негативна насоченост. Когато изявяването в учебната дейност е неуспешно, учениците търсят други възможности – демонстрация на физическа сила, агресия, грубо държане, демонстративно пренебрежение към ученето или към даден учебен предмет. Всеки човек се нуждае от внимание. Ако в детска възраст са подкрепяни с повече отделено време негативните прояви, а позитивните подценявани, се формира негативен поведенчески модел. Ако един учител, родител или възрастен се замисли на времето, което отделя при извършването на една

негативна проява и го съпостави с времето, което отделя за позитивните прояви на детето ще види дисбаланс. **Положителните оценки стимулират затвърждаване на положителното поведение, което ги е предизвикало. Отрицателните затвърждават отрицателното поведение.** Децата изграждат своята самооценка, като приемат себе си като такива, за каквито ги възприемат околните. Ако тяхното положително поведение не бъде забелязвано и стимулирано, а лошото им поведение привлича повече внимание, те ще го затвърждават в поведенчески модели, които формират.

- **Допитване** – Независимо на каква възраст е всеки един индивид притежава необходимост и способност да взема решения на базата на собствения придобит опит. Личността се нуждае от възможности за приемане на самостоятелност и инициатива. С възрастта тази необходимост се развива и става по-доминираща и водеща. Затова е необходимо взаимодействията да се основават на съпричастност и съгласие. Това се постига чрез допитване, което създава благоприятен психологически климат за възприемане и приобщаване към възпитателни и образователни цели. То помага за активиране и мотивиране на личността. Безпрекословните нареждания, изисквания и заповеди включват защитни механизми на съпротива. Добър подход при общуването е да се задават въпроси от типа :” Ще приемете ли да ...” Какво ще кажете, ако.....”, „Мисля, че би било полезно...”, „Искам да се посъветвам с Вас как би било по-добре...”. Уважителното отношение допълва и обогатява инициативата при децата. То води до засилване на вътрешния самоконтрол. **Детето започва да приема себе си като личност и се държи като такава.**
- **Съвместност** - Съвместната дейност /колективна, груповая, екипна/ стимулира креативните сили на личността и повлиява положително върху развитието на интересите. Чрез нея децата се освобождават от стереотипното мислене. Тя води до отпадането на

формите на психологическа защита от типа: ”не е интересно” и „какъв е смисъла”.

СУГЕСТИВНИ МЕТОДИ :

- **Речев подтекст** - речта има две информационни полета. Първото /текста на речта/ е съзнавано и представлява система от взаимно свързани понятия. Второто поле /интонация на гласа, жестове, мимики, акцентуации, конкретност, абстрактност, логичност/ са посланията, чрез които говорещият показва умора или бодрост, съпричастност или апатия, доброжелателност или недобронамереност.
- **Самовзискателност и личен пример** - децата копират моделите на поведение на възрастните. Те не разбират защо не трябва да удрят някого, когато са ядосани, ако мама или татко ги удрят и не проумяват защо не трябва да крещат, когато на тях им крещат.



ПРОБЛЕМНИТЕ ДЕЦА

Проблемните деца – те са навсякъде около нас. В училище създават проблеми, в къщи – също. Родителите виновно свеждат глави, почти признали провала си във възпитанието им. Учителите говорят колко умни са някои

от тях и как не използват възможностите си. Често им лепват етикети с негативна насоченост. Понякога учители и родители се опитват да решат заедно проблемите, в други случаи просто се отказват, а в трети започва война между деца и възрастни или между родители и учители.

Всеки търси вината някъде извън себе си и проблемното дете остава още по-самотно и става още по-проблемно.

Проблемните деца?!...Някои от тях бягат от училище и натрупват купища отсъствия и двойки. Други запазват дори много висок успех и не отсъстват от училище, но с поведението си влудяват учители и родители. Трети извършват противообществени прояви и формират устойчиво негативни поведенчески модели.

Може ли да се помогне на тези деца?!...И кой носи отговорност за тяхното възпитание. Родителите често казват „пращам го на училище, там да го учат и възпитават”.

От своя страна някои учители отвърщат уморено ”всичко идва от семейството, аз не мога да му бъда и родител”. И вместо възрастните заедно да се опитат да разберат тези деца и да им помогнат, те в по-честият случай оставят детето само.

В някои от случаите, след натрупани отсъствия и слаби оценки, детето бива изключвано от училище и тогава започва дългата сага по преместването в друго. Това се повтаря в един омагьосан кръг, пълен с бързо рухващи надежди, че всичко ще се оправи.

В други случаи се търси помощ от психолог. И в началото всичко започва чудесно до мига, в който става ясно, че родителите и учителите също трябва да се променят и учат, за да бъде резултатна терапията.

Какво се случва в училище?!...Дори учителят да е позитивно настроен да търси най-доброто у всеки ученик, не би отрекъл, че с някои деца се работи по-лесно, а с други много бавно и трудно.

Колкото и мотивиран да е учителят да работи индивидуално с всяко дете, той е притиснат от големият брой ученици, времето на учебния час и необходимият минимум знания, които трябва да предаде.

Има две категории учители. Едните работят с най-бързо успяващите ученици и тяхното темпо е водещото за класа. Другите отделят време на изоставащите ученици, но това води до забавяне на темпото на овладяващите по-бързо учебния материал.

И някъде между преподаването на знания и тяхното овладяване на заден план остава възпитанието на учениците в училище. В учебните програми няма часове, които да учат детето как да овладява емоциите си, как да се държи с другите и как да се справя с проблемите си.

Никой не може да отрече, че учителят може да оказва влияние върху формирането на личността в определени граници. Но много малко учители вярват, че могат да оказват АБСОЛЮТНО ВЛИЯНИЕ ЗА ПРОМЯНА НА ПОВЕДЕНИЕТО НА УЧЕНИКА. И в това неверие, придружено с липсата на знания как да се осъществи този процес е основният проблем.

Съществуват определени техники и методи, които помагат за намирането на начини за изграждане на нови поведенчески модели чрез стимулирането на положителните качества на ученика. Това води до свеждане на ефекта на отрицателните качества до минимум.

В основата на тези техники стои така наречената ОБРАТНА ВРЪЗКА, която служи за изглаждане на

различията в междуличностните взаимоотношения по неконфронтационен начин.

При личностните и междуличностните взаимоотношения протичат сложни и продължителни процеси на взаимодействие. Принципите на обратната връзка са много прости и могат да бъдат прилагани при всякакъв вид взаимоотношения, при които съществуват проблеми. **Могат успешно да се прилагат и от родители и от учители и се свеждат до девет основни постулата:**

- Говорете с насаме с детето за нещата, които смятате, че трябва да промени в поведението и отношението си. Когато обсъждате проблема пред класа или пред други хора, детето се чувства застрашено и на подсъзнателно ниво се включва някакъв защитен механизъм, който провокира отбранителна или настъпателна позиция.

- Решете предварително въпросите и проблемите, които ще обсъждате. Говорете за конкретна случка, без да нападате личността на детето. Забележки и мнения с негативен характер от типа „ти си невъзможен, ти си лош“...и т.н само биха влошили положението. По-градивно и с позитивен ефект ще бъде, ако коментирате постъпката, а не личността на детето. Ако кажете на едно дете, че е лошо, то започва да вярва в това. **Не може да очаквате от човек, който вярва, че е лош или че нищо не става от него да се държи добре, или да има постижения. Децата са особено податливи на думите и внушенията на възрастните, тъй че внимателно подбирайте изразите и думите си.**

- Не лепете етикети върху детето, а се фокусирайте върху проблема. Говорете за това как се чувствате вие от поведението или постъпката му. Добре е да започвате изреченията с „когато постъпваш, аз се чувствам.....“ Думите и техният словоред носят определени послания и имат огромно значение за обратната връзка. Ако променим словореда в „Караш ме да се чувствам зле, когато.....“ бихме деактивирали защитна реакция в отбранителна позиция.

- Винаги обяснявайте защо се чувствате по този начин спокойно и без да нападате детето или да говорите с повишен тон.

- Позволете на детето да се изкаже. Слушайте го внимателно, без да го прекъсвате, независимо дали това, което ви казва ви харесва или го смятате за невярно. Важното е да разберете, какво мисли детето, каква е неговата представа за случилото се, как се чувства. Има ли някакво обяснение или мотив да се държи по подобен начин. Не забравяйте, че чувствата и мислите формират отношение, а отношението определя поведението.

- Фокусирайте думите върху конкретното проблемно поведение, а не върху това какво е детето /според вас или според някой друг/.

- Имайте готовност да обсъждате действителните факти и ситуация. Говоренето по принцип не решава проблема. Проблемите трябва да се решават възможно най-бързо, за да се избегнат негативните натрупвания и повторения, които водят до формиране на отрицателни поведенчески модели.

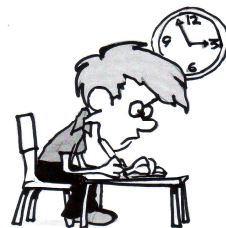
- Имайте позитивна нагласа. Похвалете градивното поведение на детето. **Не съществува човек, който да не притежава добри качества и да не извършва добри постъпки. Открийте ги и ги поощрявайте. Понякога хората са склонни, вследствие на няколко негативни постъпки, да спрат да забелязват позитивните.**

- Предложете решение на проблема и го обсъдете с детето. Изслушайте неговото мнение относно предложението и се договорете относно бъдещото поведение.

Спазването на тези простички и лесни стъпки при проблемно поведение би могло да окаже огромно коригиращо влияние и да спести много излишни разправи и конфликтни ситуации. Нужно е само малко търпение и време, което да отделим на детето. Нужно е и повече разбиране на причините, които водят до едно или друго поведение.

Условно бихме могли да квалифицираме проблемните деца, отглеждани в семейна среда в няколко типа, които имат свои особености и твърде често преминават от единия в другия. Много рядко в практиката типове се срещат в чистият им вид, които предлагаме:

➤ НЕРАЗГОВАРЯЩИЯТ УЧЕНИК



Той е по-бавен и трудно комуникативен. По принцип избягва да се ангажира с нещо. Твърде често мънка някои отговори и създава впечатление, че е някъде другаде. Седи си тихо и кротко, изолирано и като че ли не се интересува от това, което става около него. Най-често е дете на властни родители или живее в семейство с конфликтно-взаимоотношения. Възможно е да бъде отглеждан само от единият родител или от бабата и дядото. Може да е дете с втори родител.

Какво би трябвало да направи учителят, за да помогне на това дете?! При този тип ученици е много важно да бъдат окуражавани да говорят, като им се задават отворени въпроси, тъй като затворените въпроси ще провокират отговори само с „да“ и „не“. След задаването на въпроса търпеливо изчакайте отговора и тогава задайте следващия въпрос. Окуражавайте ги да говорят и да споделят мислите и чувствата си.

➤ УЧЕНИКЪТ, КОЙТО НИКОГА НЕ СЛУША



Този тип ученици най-често си навличат гнева на педагозите. За тях се казва: „не стига, че никога не слуша какво му говоря, идва без домашни на училище, но ми проваля и часовете...“ И когато го попитате защо не си е написал домашните, започват дълги обяснения как не е чул и не е разбрал или как някой не му е казал. Цялата тази тирада е свързана с едно индиректно

послание, че той самият няма никаква вина за случилото се, че първоначалното изкушение от страна на учителя или родителя е да започне да му се кара, като му обяснява колко разсеян, безотговорен и невнимателен е, как на него не може да се разчита за нищо и т.н. Това не само, че не променя нещата, а ги влошава още повече. И се започва една безмилостна битка, в която възрастният остава с погрешното впечатление, че поведението на детето е целенасочено, за да го ядосва и дразни. Това разбира се не е така. **Това са деца с малка продължителност на концентрация, особено ако не разбират нещо, или то им е скучно и безинтересно. Те са активни и не могат дълго време да стоят на едно място. Техният тип на учене е различен. Те обичат да правят и да изработват нещо.**

Особено ползотворно за получаване на обратна връзка при този тип би било след поставянето на някаква задача, независимо от какъв характер е да накарате детето да повтори това, което се изисква от него.

Ако не е разбрало внимателно и търпеливо му обяснете отначало всичко.

➤ МЕЧТАТЕЛЯТ



Този тип деца също имат много краткотрайна концентрация на вниманието. Те бързо се ентусиазират, но за много кратко време. Не шумят, не пречат, просто си мислят за други по-интересни неща. Като резултат постиженията и знанията им варират. Техните оценки са толкова разнообразни по даден предмет, че създават впечатление на не полагащи усилия и постоянство в ученето. Най-често им лепят етикета „мързи го да учи“. Но тъй като по-често са тихи и не създават кой знае какви неприятности, не ги поставят в категорията на проблемните ученици.

Най-добрият начин за справяне с този тип деца е чрез постоянно поддържане на вниманието им.

При тях е особено ползотворно учителят да разполага с резервни варианти за задачи и на интересни нестандартни домашни. Когато такъв тип дете да има възможност да избира един от няколко варианта то се активира по своеобразен начин.

Приемете природно дадените личностни качества на този тип деца и се стремете да ги развивате.

Те никога няма да са в състояние на активност, ако им е скучно и единственият начин е постоянно да поддържате и активизирате интереса им.

➤ САМОТНИКЪТ



Този тип деца не се включват в игрите и разговорите на другите. Предпочитат да се усамотяват в някой ъгъл и като че ли се чувстват удобно само тогава, когато никой не се интересува от тях. Често са плахи, несигурни, болезнено чувствителни и не рядко са обект на присмех и подигравки

от страна на другите деца. Те са трудно контактни и се отдръпват и затварят в себе си при всеки опит за по-близки отношения. В много от случаите това са деца, жертва на насилие /физическо или психическо/. Работят много добре сами, дори често проявяват старание, но когато трябва да се решава някаква колективна задача са напълно безпомощни и още по-дистанцирани. Те не се оплакват, не занимават никого със себе си, просто си стоят там, в ъгъла и са забележими, само когато са обект на присмех или на подигравки. Тихи и мълчаливи те се превръщат в жертви на агресивно поведение от страна на съучениците си. Много важно е този тип деца да бъдат подкрепяни и внимателно да се наблюдава отношението на другите към тях. Добре би било да се уважава уединението им чрез поставяне на самостоятелни задачи и постепенно да се адаптират към

класа. Те никога няма да станат част от колективните занимания, но поне може да им се осигури толерантно и не застрашаващо ги отношение.

➤ СЪРДИТИЯТ УЧЕНИК



Той винаги е обиден на някого. В по-ранна възраст често плаче заради дребни поводи, хленчи и се оплаква за безобидни неща. На всяко дете се случва да се разсърди, но има такива, които постоянно са обидени и създават една деморализираща и конфликтна атмосфера около себе си, която

оказва неприятно влияние на целия клас. Това са деца, които рядко някой изслушва. Често в къщи са пренебрегнати. Чрез сърденето си те получават необходимата им доза внимание, защото само тогава ги забелязват. Това е един много неприятен, формиран в детството поведенчески модел, като единственият възможен начин на общуване, за съжаление с негативна насоченост. Всеки подход към този тип ученик може да доведе до добър резултат, стига да не показвате особено притеснено и виновно поведение за сърденето им. Ако реагирате агресивно при сърдитото им поведение, те се озлобяват и стават още по-досадни с оплакванията си, че имате лошо отношение към тях. С този тип деца е нужно много търпение. Точно и ясно формулирайте правилата на работа и взаимоотношения. Обръщайте им достатъчно внимание и стимулирайте всяка позитивна проява, усмивка и добро настроение.

➤ СВРЪХЧУВСТВИТЕЛНОТО ДЕТЕ

Те приемат всяка забележка като обида и страдат от нея. Понякога поведението им е толкова непредсказуемо, плачат от най-дребната проява на невнимание. Понякога изказват мисли от рода на „по-добре би било да ме няма, за да не ви преча”, „от мене нищо не става” и т.н.

Този тип деца по-често изживяват болката си плачейки в някой ъгъл. Много рядко ще се оплачат, но биха си тръгнали от училище например.

Те са склонни към бягства от къщи и е трудно предсказуемо какво точно ги наранява. Най-често това са деца преживели труден и конфликтен развод на родителите си. В тази категория могат да бъдат и деца, които са преживявали някакво силно травмиращо събитие.

Много трябва да се внимава с този тип, тъй като често те развиват и суицидни мисли. Просто трябва да бъдат изслушвани и внимателно да се подбират думите, с които им се правят забележки. Добре би било такива деца да бъдат насочвани за индивидуална работа с психолог.

➤ ПЕСИМИСТЪТ



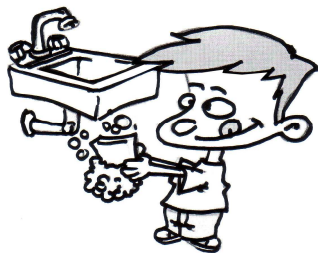
Няма по-лесен начин да подлудиш един учител от това, постоянно да хленчиш и мрънкаш, че не можеш, че не разбираш и да не правиш никакви опити да се научиш. Това е характерно за песимистично настроеното дете. Ситуацията е толкова потискаща и дразнеща, че води до безпомощност.

Най-често учителите казват за този тип деца: „каквото и да правя той просто седи и само повтаря не мога, не разбирам...” И много малко учители проумяват, че този тип поведение се дължи на парализиращ страх от провал. Този страх е толкова силен, че блокира всяко едно усилие и опит за успех. Тези деца приемат, че е по-добре въобще нищо да не правят, пред възможността да се провалят или да не успеят да направят нещо. Те живеят в семейства, при които единият родител е много строг и взискателен, а другият „жертвоготовно” върши всичко вместо детето. Този тип деца развиват ниска самооценка и неувереност. Те не правят никакви опити в нищо, просто, за да не сгрешат. Най-често се справят много

трудно с учебния материал и повтарят класовете, поради слаби оценки.

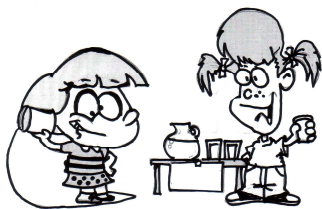
Как бихме могли да помогнем на такова дете?! Единственият начин е чрез промяна на нагласата и повишаване на самоувереността. Ако научим тези деца да приемат грешките, като възможности за натрупване на знания и опит, а не като нещо, за което ще бъдат наказани със слаба оценка, сме намерили верния път. Това обаче изисква много усилия и търпение, и подкрепа от семейството. Добре е с тези деца и техните семейства да работи и психолог.

➤ МНОГОЗНАЙКОТО



Той винаги е прав, винаги е постъпил добре и някой друг е виновен за ситуацията. Почти никога не казва „сбърках“ или „извинявай“ и трудно приема, че има дори и малка доза вина за случилото се. С позицията си за вечната си

„безгрешност“ дразни околните и често се забърква във всички конфликти и разприии в класа. Правилният подход при този тип деца е свързан с това, да бъдат научавани да анализират ситуацията, като се обсъжда как те биха се почувствали на мястото на другия. Работа с тях трябва да бъде насочена да изместят центъра на вниманието от себе си към другите и да се научат да съпреживяват емпатично.



➤ ВЕСЕЛЯКЪТ

Този тип ученици са шумни, невъздържани, говорят високо и не на място. Можеш да ги чуеш да си свиркат в час или да се смеят шумно, без видима

причина. Те като че ли нямат мярка - могат да зададат неуместен въпрос, точно когато всички слушат внимателно

урока. Те са жизнерадостни, усмихнати и като че ли нищо не може да ги развълнува. Кипят от енергия, която изразходват по най-неуместен начин. Те не се подчиняват на никакви норми и правила, и провокират с поведението си разваляне на дисциплината в часовете. Много от тях са със висок успех, който бива съзнателно понижаван заради лошата дисциплина. Бързо се съгласяват с критиките и лесно обещават, че ще се променят, но това почти никога не се случва за дълго време. Истината е, че това са деца с много крехко самочувствие и висока неувереност. Те в действителност са объркани и не знаят как да общуват с другите по адекватен начин. Поведението им е защитна реакция спрямо тяхната уязвимост. С тях трябва много внимателно и насаме да се говори за проблемите, които създават с поведението си. Може де се използва внимателно и доброто им настроение за повдигането на духа на класа, като им се предоставят една две минути да разкажат нещо интересно и забавно. Това може да бъде и част от договорката през останалото време да спазват правилата.

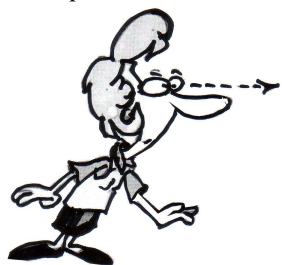
➤ ПРЕКАЛЕНО АМБИЦИОЗНИЯТ УЧЕНИК

Амбициозните ученици са нещо много мотивиращо и положително, но когато границата се прекрачи и се стигне до прекалено съревнование „на всяка цена да съм пръв“, могат да се създадат много конфликтни ситуации и напрежение в класа. Това би довело до скандали и разприии, тъй като този тип деца не умеят да губят и да приемат поражение. За тях победата е толкова важна, че могат дори в играта и неформалните отношения на общуване да настроят всички против себе си. Прекалената амбициозност може да бъде доста разрушаваща за личността, тъй като всяка загуба или непълна победа ще се приема като непоправима трагедия. Много често такива деца изпадат в тежки кризи. Този проблем би могъл да се избегне като тази амбициозност се използва целенасочено за подобряване на собствените си резултати. Трябва да се работи и в направление за приемане на неуспеха и загубите, като знание за това как за се

подобряват собствените резултати. Добре би било да се открият и причините за тези нагласи. Има вероятност това да са деца, със свръхизискващ и очакващ от тях родител. Ако това е така би било добре да се работи и с родителя.

➤ ГРУБИЯНЪТ

Това най-често е хиперактивно дете. Може речникът му е пълен с нецензурни думи, но това не е задължително. Често си избира жертва обикновено някой по-слаб и беззащитен, за да го тормози. Командва жертвата и обича да налага мнението си. Склонен е с крясъци и викове да кара другите да се съобразяват с него. Понякога е с особено жестоко и агресивно поведение. Децата не го обичат, но се страхуват от него. Този тип дете е възможно да е жертва на домашно насилие и чрез грубото си отношение да се опитва да преодолее някаква несигурност и необходимост от признание. Може да е дете, живеещо в семейство на алкохолик или да е оставено да се справя само с всичко, поради неангажираност от страна на родителите. Възможно е това дете да е малтретирано от по-голямото дете в семейството или да живее с втори родител, които го отхвърля.



Така предложените типове проблемно поведение се среща и при деца, отглеждани в домове. При тези деца се натрупват и определени специфични особености, свързани и институализацията и липсата на семейна среда.

При децата, отглеждани и възпитавани в домове рядко би могъл да се срещне типа на прекалено амбициозния ученик, но за сметка на това по-честа е срещата на агресивния ученик.

Зад всяко грубо и агресивно поведение при децата стои някаква много основателна причина. И докато тя не е открита, не може да се направи нищо за преодоляване

на грубото и агресивно поведение. Препоръчително е такива деца да бъдат насочвани за работа с психолог.

Децата не се раждат с проблемно поведение. То се формира някъде по пътя на тяхното израстване. Зад всяко такова поведение стои скрита някаква причина.

Родителите, учителите и възрастните, които се грижат за децата са тези, които могат да я открият навреме и да предпазят детето от формирането на негативен поведенчески модел. Учителят е този, който може да предотврати доста от проблемите и конфликтите в междуличностните отношения в класа.

Много важно е да формира точни правила за позволено и непозволено поведение. Те трябва да са ясни и категорично поставени. Могат да бъдат дискутирани и обсъждани с учениците, но приетите правила трябва да се спазват последователно и без компромиси. Времето, което ще вложи един учител в приемането и изясняването на правилата и последиците от нарушаването им ще се изплати многократно, тъй като добрата дисциплина ще доведе до по-ползотворна работа.

В домовете също трябва да поставят определени правила, изисквания и граници в поведението на децата си.

Не бива да забравяме, че свръхизискванията са толкова вредни, колкото и липсата на изисквания. Възрастните трябва да се научат да повтарят, обясняват и да променят не функциониращите в даден момент от развитието на детето правила.

Много важно е да са точни и ясни санкциите от нарушените правила и последователното проследяване на спазването им.

И най-важното, което не бива да забравяме е ДА ГОВОРИМ С ДЕЦАТА И ДА ГИ ИЗСЛУШВАМЕ.

Всички проблеми идват от нарушено общуване. Окуражавайте децата да изказват и споделят мислите и чувствата си. Да казват мненията си, без да се страхуват. Изслушвайте и уважавайте идеите им, колкото и странно да ви звучат. Учете ги да зачитат правото на

другия, колкото и различен да е от тях. **Ангажирайте децата при вземането на решения и им обяснявайте какво точно очаквате и изисквате от тях. Стимулирайте позитивните им прояви и когато сгрешите не се притеснявайте да помолите за извинение.** Това не само че няма да намали авторитета ви пред тях, а ще го повиши. Не забравяйте, че децата са различни и подхода към всяко едно от тях трябва да е съобразен с техните индивидуални личностни качества.



Децата се формират като личности под въздействието на обкръжението и социалната среда. Това кои техни личностни качества ще оформят поведенческите им модели като възрастни, в огромна степен зависи от влиянията, на които са подложени в детството и в юношеството си.

Липсата на подкрепяща семейна среда и на позитивни модели на възпитание и общуване, с ясно деференцирани ролеви стереотипи водят до деструктивни модели на поведение.

Децата са такива, каквото е отношението към тях към тях в тези периоди. **Семейството, училището и социалната среда са трите основни фактори, които оказват влияние върху формирането на детската психика.**

В периодите на възрастово развитие човек преживява личностни кризи, които може да преодолее позитивно или негативно. Това зависи от подкрепата и любовта, които получава от значимите за него възрастни. Когато едно общество боледува твърде дълго, най-жестокият отпечатък остава върху децата и юношите, които не са получили нужната подкрепа, обич и разбиране. Те са поставени пред дилемата да се опитат да се адаптират, ако могат, да провокират и скандализират с поведението си или да напуснат това общество.

В дългогодишната си психологическа практика се срещам с отчаяни родители и възрастни, които не знаят какво да правят с проблемните деца.

Онези от тях, които проумяваха, че в процеса на общуване с децата си трябва да се променят, успяваха да възстановят отношенията си и да решат проблемите. Останалите просто ги задълбочаваха.

Срещите ми с учители бяха много по-трудни. Консервативността на системата, в която работят бе оставила много траен отпечатък в разбирането и отношенията им към проблемните деца. Факторите – голям брой ученици в клас и учебно съдържание, което трябва да се предаде, както и липсата на часове за решаване на конфликти и подобряване общуването и комуникацията, също оказват своето негативно влияние. Няма регламентирано време учителят и учениците просто да разговарят по проблеми и теми, които вълнуват децата. Часът на класа не е достатъчен. За много учители ученикът се превръща в номер, оценка и знанията, които има по техния предмет.

А останалото-то е проблем на семейството. От своя страна родителите спират да ходят в училище. Те дори не познават учителите на децата си. Родителските срещи често се превръщат в статистика на оценки и отсъствия.

Някъде след завършването на началната училищна степен връзката учител-родител се прекъсва. И когато при детето възникне проблем, едната страна обвинява другата. Това задълбочава конфликтите и води до ситуация, в която децата са нещастни и самотни, а родителите и учителите объркани и отчаяни. И всеки се затваря в собствения си свят, не разбирайки защо се случва всичко това и търси отговорите, като обвинява другият.

Проблемното поведение при децата е свързано с непреработени личностни кризи и дефицити при социализацията и израстването. Децата не се раждат проблемни. Поведението им става такова, като отговор на случки и събития, които те са преживявали.

Децата са като огледало, те отразяват възрастните и техните поведенчески модели и реакции. Ако детето е подложено на физически и психически тормоз в семейството си, то ще приложи това, което е научило вкъщи и в училището. Ще го приложи спрямо съучениците си или спрямо по-малкото си братче или сестриче. Ако детето не е било уважавано и ценено в семейството си, то няма как да се научи на толерантност и уважение.

Проблемното поведение при децата не се формира за един ден, за едно денонощие или за седмица. То е много бавен и дълъг процес на натрупвания и отношения. В него участват членовете на семейството, с действията или бездействията си при възпитанието на детето. Свръхизискванията и липсата на такива са еднакво вредни. Агресията и агресивното поведение често са проява на защитни механизми.

При първите прояви на проблемни симптоми е добре да се вземат меки чрез консултация с психолог. Всяко едно проблемно поведение може да бъде коригирано, но то изисква усилия и последователност за промяна не само от страната на детето, а и от цялото семейство.

Всичко започва първо в семейството. После продължава в детската градина, в училището и в обществото. Повечето от училищните проблеми са свързани с поведенчески реакции. В дългогодишната си педагогическа и психологическа практика почти не съм срещала случай на детско проблемно поведение, което да е свързано само с обучителни проблеми. Обучителните проблеми започват винаги след поведенческите, а поведенческите се натрупват от липсата на правила, навици и постоянство в изискванията и възпитанието.

Родителите, които идват при мен най-често започват с това, каква е госпожата в училище и как не разбира и не оценява детето им. Още в процеса на първоначалния разговор се установява, че същото това дете крещи на майка си, когато го кара да си легне на време, по цял следобед се пазари с баба си, когато трябва да си пише домашните, не

подрежда стаята си и отказва да приеме какъвто и да е родителски авторитет. Установява се, че майка му също крещи твърде често, а когато бащата се върне изнервен, просто набива детето и започва да се кара с жена си и тъща си, че не са го възпитали. След поуталожването на емоциите в поредната кавга, родителите стигат до единното решение, че ако госпожата не е написала по-ниска оценка и ако си е вършела работата по-добре нямало да се стигне до тук. Най-лошото е, че всичко това чува и вижда детето. Проблемът най-често е във факта, че на хората им трябва много, много дълго време да осъзнаят собственото си участие или неучастие във всичко, което се случва в живота им.

Ако един родител не може да се справи с поведението на 9 годишното си дете, едва ли ще може да направи това, когато същото дете стане на 12, на 15 или на 17 години? Наличието на проблемно поведение е доказателство, че има нещо изкривено и деформирано в модела на взаимоотношения между детето и родителите му, което се е натрупвало през по-ранните детски години и се е пренесло и в училищната среда.

Личността на учителят и неговата компетентност са много важни неща, но те сами по себе си не са определящ фактор. Нещата са винаги са комплексни и взаимно свързани.

Децата са самотни. Родителите са безпомощни и объркани. Лошото е, че никой не ни учи как да бъдем добри родители. Познавам родители, които с мъка споделят, че се справят безпроблемно с ръководене на толкова хора в работата си, а се чувстват безпомощни, когато се касае да накарат собственото си дете да изпълни някое от задълженията си.

Родителството е трудна и отговорна задача и тя изисква много обич, търпение и отделено време. Семейната среда е важен фактор за израстването на детето, за неговата социализация и развитие.



Когато тя е подкрепяща и позитивна детето по-лесно се справя с проблемите и личностовите кризи.

Някои от проблемните деца успяват да оцелеят и да се адаптират. Успяват дори да завършат училище, а понякога и висше

образование. Но това не променя живота им. Те продължават да се лутат подтиснати в себе си натрупаните дефицити. Други от така наречените проблемни деца се бунтуват. Те обявяват война на всички и всичко. Поведението им става още по-проблемно, а понякога и агресивно. Трети напускат училище...

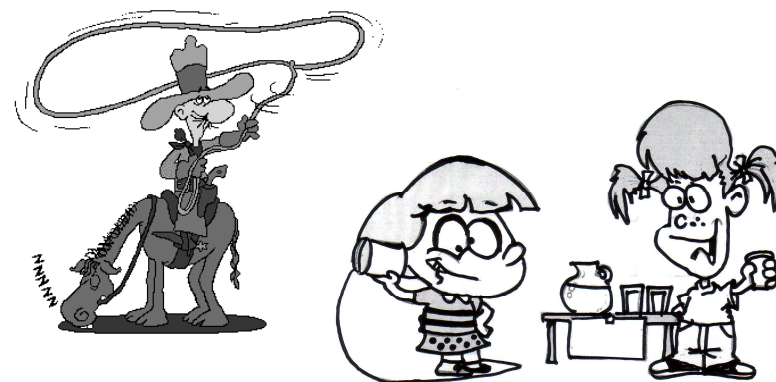
Някъде там, в омагьосаният кръг на мълчанието, възпитателната роля на семейството и училището е предоставена на медиите, компютърните игри и „героите“ на нашето време от типа на Ванко 1, Азис, Кондьо и т.н.

Деца ни са зомбирани от „Биг Брадър“, сериалите и рекламите, които ги правят „качествени“ хора само, ако притежават тази или онази вещ. Интернет се превръща в единственото място за общуване. Всичко това създава една друга, изкуствена и изкривена реалност, в която мястото на липсващите родители и учители отдавна много трайно е заето от псевдоценности и псевдоидоли. Заето е от една субкултура на свят, в който разголени гърли неуморно се кълчат, повтаряйки четири-пет думи в ориенталски ритъм. Свят, в който рапъри бълват нецензурни думи.

Свят, в който интимността е показно представена в една доста пошла и цинична форма. Свят, в който шетат победоносно и героично дебеловрати момчета, с лъскави коли и власт придобита от криминални сделки. Свят, в който родителите изоставят децата си. Свят на насилие и агресия. Свят, в който няма място за нормални човешки ценности. В него не оцеляват умните и възпитаните. Звучи тъжно, дори

страшно. Звучи дори безнадеждно, но не е. Защото ние, възрастните имаме възможности и шансове да променим това. И трябва да го правим всеки ден и всеки миг, за да спасим децата си и да им дадем възможност да развият вродената си доброта.

Този свят засяга не само проблемните деца, не само децата, които се отглеждат в домове. Той бавно промива мозъците и на не проблемните и обичани деца. Само че при тях въздействието не е толкова бързо и разрушително, но все пак оставя следи.





ДВЕТЕ ПОЛОВИНИ НА ЖИВОТА

/притча/

Един човек, учител, наел собственик на лодка да го разходи в морето. Учителят, излегнат в лодката, под синьото небе запитал човека:

- Какво ще е времето днес?

Лодкарят установил посоката на вятъра, погледнал слънцето, сбръчкал вежди и казал:

- Ако питаш мен, ние ще имаме буря.

Ужасен от този отговор учителят направил гримаса и отговорил критично:

- Ти никога ли не си учил граматика? Не се казва "ние ще имаме", а "ще има" буря.

В отговор на това лодкарят само повдигнал рамене:

- Какво ме е грижа за граматиката?

Учителят бил доста объркан.

- Не знаеш граматиката. Тогава половината ти живот е отишъл на вятъра.

Както бил предсказал лодкарят тъмни облаци се появили на хоризонта, силен

вятър подгонил вълните и лодката се заклатила, като орехова черупка. Вълните заливали лодката. Тогава лодкарят попитал учителя:

- Учил ли си се някога да плуваш?

Учителят отговорил:

- Не, защо ли ми трябва да се уча да плувам?

Тогава лодкарят отвърнал:

- В такъв случай целият ти живот отива на вятъра, защото лодката ни ще потъне всеки момент.

„Търговецът и папугала“ Н. Песешкиан

БАРИЕРИ И ГРАДИВНИ ПОДХОДИ В ОТНОШЕНИЯТА УЧИТЕЛ – УЧЕНИК

Уважението и насърчаването са двете основни качества при всяка една проява на загриженост.

Когато учениците почувстват, че учителят се интересува и е загрижен за тях, а не само от преподаването и усвояването на учебния материал са много по-склонни дори сами да коригират неприемливото си поведение и отношение.

Ако един учител насърчи учениците си да използват допуснатите от тях грешки, като възможност за извличане на поука и им докаже, че вярва в тях и в техните възможности за справяне, работата в часа ще бъде по-ползотворна и успешна.

БАРИЕРИТЕ в общуването са несъзнателно допускани грешки, които влошават комуникацията и общуването.

Таблица №1

Бариири и градивни подходи в общуването между учители и ученици

Бариири:	Градивни подходи:
1.ПРЕДПОЛАГАНЕ Най-често човек си мисли, че знае какво мислят и чувстват другите и че те са наясно какво се очаква от тях в определени ситуации. Предположенията си приема за верни и правилни и не си прави труда въобще да ги обсъди и дискутира. Това води до действия и субективни очаквания.	1.ПРОВЕРКА ➤ Винаги използвайте възможностите си да научите наистина какво мисли и чувства ученикът в конкретната ситуация. ➤ Проверявайте чрез разговори предположенията си относно мислите и чувствата на

Понякога учителите допускат, че знаят: какво мисли и чувства ученикът, без да го попитат дали това е така; предполагат как биха могли да реагират учениците, или какво могат или не могат да направят в съответната ситуация.	учениците спрямо конкретна ситуация или проблем.
2."СПАСЯВАНЕ, ПОМАГАНЕ"/ОБЕСНЕНИЯ Най-често човек „помага“ на другия, като му обяснява какво и как се е случило, защо е станало и какво трябва да направи в конкретната ситуация. Възрастните мислят, че проявяват загриженост към децата и им помагат, като правят някои неща вместо тях или им обясняват подробно ситуацията, без да им предоставят възможност сами да проучат причината за проблема и да се поучат от грешката си. Помислете си колко пъти сте „помагали“ на учениците си, като сте им обяснявали какво и защо е станало, как трябва да се чувстват в конкретната ситуация и какво трябва да направят. Спомнете си колко пъти сте говорили за отговорностите на	2.ПРОУЧВАНЕ ➤ Дайте възможности на учениците си да се научат да проучват и обсъждат причините, които водят до определени ситуации или проблеми; ➤ Позволете на учениците да проумеят как тяхното поведение се отразява на околните, какво мислят за него и как се чувстват; ➤ Окуражавайте учениците да споделят мислите и чувствата си относно своето поведение и постъпки; ➤ Помогнете на учениците си да вземат правилни решения, като правят избор на ново поведение от предложени от тях самите варианти за това какво биха могли да направят за решаване на проблема;

учениците и си дайте сметка дали те са ви чули. Когато на един ученик се даде възможност да анализира ситуацията и да стигне до правилния избор в 90 % от по-нататъшни подобни ситуации той ще реагира и постъпва правилно. Когато един очакван модел на поведение е „натрапен“ на едно дете чрез наставления, без активно негово участие в 70 % от случаите то няма да изпълни това, което се иска от него.	Вместо да напомните на учениците си да облекат връхните си дрехи, преди да излязат навън, защото вали сняг, бихте могли да отделите няколко минути и да ги помолите да погледнат какво е времето навън и да ви кажат какво биха могли да направят преди да отидат на двора.
3.НАСТАВЛЕНИЕ Наставленията правят децата зависими. Дори когато са изпълнени безпроблемно наставленията не предоставят възможност на ученика да поеме инициатива. Те не го стимулират за действие, а предизвикват: ➤ пасивно-агресивна реакция /вършене на изискваното, но по начин, който „отбива номера“/ ➤ протест – може да бъде агресивен с явно изразено недоволство, спор или хленчене /Защо все аз?.../ или пасивен / не правене на изискването /	3.НАСЪРЧАВАНЕ ➤ Помагайте и стимулирайте учениците да предлагат алтернативи за решаването на даден проблем или за промяна на дадено поведение. ➤ Насърчавайте и отбелязвайте дори най-малката позитивна промяна и полаганите усилия за решаването на проблема; ➤ Ценете уникалността и различието на всеки един ученик;

4.ОЧАКВАНИЯ Прекалено ниските очаквания водят до намаляване на влаганите усилия и до формиране на нереалистично висока самооценката. Прекалено високите нереалистични очаквания биха могли обезсърчат ученика, да го демотивират и да формират неувереност и ниска самооценка. Всеки учител би трябвало да е наясно какви очаквания би могъл да има към учениците си и да ги съобрази с техните възможности и способности. Добре би било да се вярва във потенциала на всеки ученик и да има по-високи, но реалистични очаквания към него.	4. ПОХВАЛИ Приоритетите на децата и възрастните често са различни. Познаването на извънучилищните интереси на децата би било от голяма полза за учителя. Темповете на успеваемост по даден учебен предмет са строго индивидуални при всяко дете. ➤ Стимулирайте учениците, като своевременно отбелязвате всеки техен напредък в обучението и поведението им; ➤ Критиките обезсърчават и включват защитно поведение; Когато ученик, който никога или много рядко е участвал в дискусиите на класа, зададе въпрос несвързан с обсъжданата тема, бихте могли първо да го да го похвалите, затова че е проявил интерес, /а не да го порицаете, че не внимава в часа/, след което да го попитате какво е мнението му по дискутирания проблем.
5.ЛИПСА НА ДОВЕРИЕ Децата не са възрастни и не бива да очакваме да мислят и да се държат като такива. Почти всички изречения, които започват с думите	5.УВАЖЕНИЕ ➤ Ако между учителите и учениците има взаимодействие и доверие, те ще се научат да разбират и приемат

„трябва” и „Ти си...” включват на подсъзнателно ниво защитни механизми. <u>Примери:</u> „Как можеш никога да не...”, „Не можеш ли поне веднъж ...” ,” Не разбираш ли, че...”, „Колко пъти ще ти повтарям...”, „Не мога да повярвам, че си направил...”, „Трябваше да си по ...”, „Трябва да полагаш повече усилия за...”	различните гледни точки. Това води до по-добра атмосфера в часа и ползотворно сътрудничество. ➤ Зачитайте мислите, мненията и чувствата на децата; ➤ Не забравяйте, че бихте могли да коригирате дадено поведение и отношение само, ако познавате причините, които го пораждаат; Вместо да кажете :”Не си решил вярно задачата”, бихте могли да попитате „Каква е причината за този подход при решаването на задачата”, „Какво е разбирането ти за решаването на тази задача?” и да предложите на ученика да опита с правилния начин.
--	--



Разпознаването и избягването на „барьерите” в общуването между учители и ученици ще помогне за успешното овладяване на поведението на учениците. Използването на градивните подходи в училище ще подобри не само междуличностните взаимоотношения, но и ще повиши нивото на мотивация за учене на учениците.

Няма учител, които да не е загрижен за учениците си. Но не всеки умее да покаже позитивно загрижеността си.

Обикновено учителите се с добри намерения, грижат се за учениците си, напътстват ги и им казват когато не оправдават очакванията им. И въпреки това съществуват ситуации, които водят до неудовлетворение и обезкуражаване и за учителя и за учениците.

УВАЖЕНИЕТО ПРЕДИЗВИКВА УВАЖЕНИЕ, А НЕУВАЖЕНИЕТО – НЕУВАЖЕНИЕ

Ако едно дете расте в среда, в която постоянно му се крейци и повишава тон, самото то ще крейци на другите. Децата копират моделите на възрастните.

ТАКТИКИ И УМЕНИЯ ЗА ИЗРАЗЯВАНЕ НА ЗАГРИЖЕНОСТ към учениците:

1. Внимавайте за думите, които казвате и тона на гласа, с които ги изричате. *Критиките, крясъците, високото говорене, обидите, гневните думи не водят до промяна.*

2. Изслушвайте учениците и ги възприемайте сериозно.

3. Наслаждавайте се на работата си. *Често учениците споделят: „Има учители, които мразят работата си. Сякаш мразят живота и себе си и си го изкарват на учениците...”*

4. Ценете уникалността на всеки ученик.

5. Изграждайте подходящи отношения към децата, в зависимост от тяхната възраст.

6. В общуването си с учениците използвайте чувство за хумор.

7. Не бъдете саркастични и не се надсмивайте на допуснати грешки.

8. Уважавайте страничните интереси на учениците.

9. Заинтригувайте учениците. *Много учители имат навика да казват на учениците си какво да правят и да*

решават проблемите им, вместо да им дадат възможност да участват в създаването на правилата и изискванията за работа в класната стая.

10. Създайте подходяща атмосфера за работа, при която всички заедно да работят за решаването на проблемите. *Вместо да казвате на учениците какво да правят, потърсете мнението им :*

”Какво мислите по този въпрос?”, „Как бихме могли да решим проблема?”, ”Какви последици, би могло да има от подобна ситуация?”, “Какви варианти би предложил, за разрешаването на проблема?”.

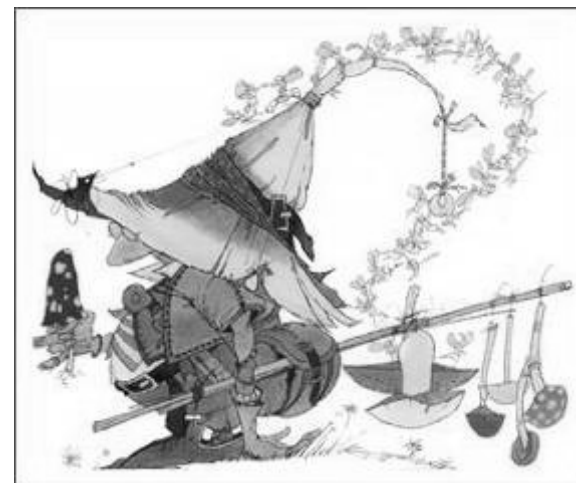
МЕТОДИ ЗА ОВЛАДЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМНОТО ПОВЕДЕНИЕ

➤ **Измерване, регистриране на честотата на нежеланото поведение.** Въздействията на учителя за корекция на поведението ще бъдат много по-ефективни, ако предварително се установи честотата на нежеланото поведение. Преди регистрирането е необходимо да се даде точна и ясна формулировка на нежеланото поведение. Писмените инструкции, написаните правила и договорените взаимоотношения са много ефикасни методи. Чрез договарянето на желаното поведение могат да се постигнат няколко неща: от една страна точно и ясно се определят правилата и санкциите при тяхното нарушаване и от друга детето се самовъзприема като партньор, а това повишава мотивацията му при изпълнение на изискванията. Колкото по-голямо е детето, толкова по-желателно е да бъде сключен договор с него /или с класа/ за желаното поведение. Писменото споразумение може да бъде видяно всеки път, когато възникват спорове и недоразумения. Отношенията се поставят на нова основа, която избягва опасността от субективни оценки. Обсъждането и фиксирането на правилата действа много по-

ангажиращо и повишава чувството за отговорност. Децата, особено в пубертета имат много изострено чувство за справедливост и възможността да участват в обсъждането ги прави равноправни участници в общуването.

- **Подклепление** е всяко последствие, което увеличава силата или вероятността едно поведение да се прояви отново. Подкрепящите действия биват два основни типа: положителни и отрицателни. При положителното подкрепление водещо е стимулирането на позитивните прояви и игнориране на негативните. / За позитивните прояви се отделя много повече време /. За съжаление най-често възрастните подкрепят несъзнателно отрицателните прояви. Ако едно дете е получило повече внимание от страна на възрастните, когато е извършило някаква негативна проява и никаква внимание, когато е извършило нещо позитивно, то формира на подсъзнателно ниво отрицателния модел за задоволяване на потребността от внимание. Ако един ученик има прояви на агресивно поведение по-добре е да се обръща повече внимание чрез подкрепяне на не агресивното поведение. Добре би било ясно и точно да се дефинира желаното не агресивно поведение и стъпка по стъпка да се подкрепят новите му форми и измерения. Поведение, което е било подкрепяно при определени ситуации ще възниква и при други, подобни на подкрепяната.
- **Изискванията към детето трябва да са в кръга на неговите възможности.** Детето ясно и точно трябва да разбере кое негово поведение ще бъде подкрепяно положително.
- **ИМИТАЦИЯ и моделиране.** Хората получават това, което дават. Ако родителите и учителите крещат и децата правят същото. Имитацията е един от основните механизми за усвояване на житейски умения. Малките деца подражават на поведенческите модели на възрастните. Нежеланите поведения са резултати от

това, което децата са научили от другите. Възрастните могат да научат децата на всички форми на проблемно поведение без дори да забележат или разберат как са го направили. Родителите биха могли да научат децата си да хленчат, да крещят, да заплашват, да избухнат, да бъдат безпомощни. Ако едно дете получава това, което иска винаги, когато хленчи или плаче, то формира поведенчески модел, при които смята на подсъзнателно ниво, че със поведението си ще получи желаното. При такъв тип взаимоотношение детето разбира на подсъзнателно ниво, че поведението му има въздействие върху възрастният и че то не се отхвърля категорично. Това може да подейства поощряващо поведението да се прояви отново. Когато единственият шанс на детето да привлече вниманието върху себе си е негативното поведение често забележките и раздразненията на възрастния от нежеланото поведение взаимно се подкрепят и усилват.



ПОЗИТИВНО ВЪЗПИТАНИЕ

Ние несъзнателно влияем по положителен или съответно по отрицателен начин на околните и така допринасяме за техния успех или провал.

Рудолф Дрейкърс

Няма значение къде сме – на улицата, в училище, на работното си място или пред телевизора – навсякъде около нас се изговарят думи, които оказват своето влияние. И въпреки всичко няма място на света, където думите да са по-важни, отколкото в семейството и в училището.

В семейството децата се учат да общуват, а в училището учат и затвърждават първите си социални роли в междуличностните отношения.

Езикът, с който говорим на децата и начините, по които общуваме с тях са особено важни.

Възрастните твърде често забравят, че всеки път, когато отворим устата си и изричаме нещо, ние учим децата си на това, което казваме.

Децата, особено малките имитират видяното от възрастните поведение. Те повтарят това, което виждат и говорят това, което чуват от тях.



Когато възрастните крещат, ругаят, обиждат, независимо дали думите им са насочени към детето или към някой друг сигналите са уловени. Децата научават това, което изживяват.

Ако живеят в среда изпълнена с критика и забележки те се научават да критикуват. Ако живеят в среда, в която ги карат постоянно да изпитват срам, те свикват да се чувстват виновни. Ако децата живеят в подкрепяща среда придобиват увереност и самочувствие.

Ако получават похвали те се учат да ценят себе си и другите.

Съвременните ученици са много заети с уроци, интернет и гледане на телевизия. Тяхната комуникация с другите, за съжаление се осъществява по-често в чата.

Родителите са прекалено ангажирани, а общуването е сведено до процес, при които на детето най-често се казва какво не трябва да прави, без да му се обяснява защо.

Най-често задавани в къщи въпроси са: „Гладен ли си? Написа ли си домашните? Изпитваха ли те?”

И най-интересното е, че в 80 % от случаите отговорите са до болка повтарящите се.

Семейството и училището са партньори в отглеждането, възпитанието и обучението на децата. **Децата не се раждат лоши, груби и невъзпитани, те стават такива по пътя на неправилната си социализация, като се учат какви да бъдат.**

Често, ние, възрастните забравяме за огромната сила и власт на думите. На онези думи, които могат да окуражат една дете и да променят живота му или да го накарат да спре да вярва в себе си и в мечтите си.

Думите, имат невероятна власт. Домът и класната стая трябва да бъдат място, където децата се чувстват в безопасност. Защото, когато думите нараняват - децата са самотни, родителите - объркани, учителите - безпомощни, а обществото безкрайно учудено от ширещата се детска агресия.

И получаваната всекидневна доза обида, страх, гняв, неовладяна ярост се натрупват върху тези, получени предишния ден и резултатът е негативизъм, апатия, агресия, комплекси, малоценност, чувство за вина.



Изследванията показват, че:

- Голяма част от учениците се страхуват да ходят на училище заради заплашителни думи и поведение, от страна на съученици,

по-големи ученици, родители и учители.

- Повечето ученици са били поне веднъж жертва на вербална агресия, подигравки и грубо отношение.
- Голяма част проявите на насилие са в резултат на нерешени конфликти, караници и заплахи.

Какво можем да направим за подобряването на климатът в училище и за овладяване на ширещата се детска агресия?

Думите могат да създават ситуации. Думите могат да имат не само позитивни послания, но и негативни. От това с какъв език говорят децата и възрастните зависи какво ще се провокираме и формира като поведенчески модел.

Насилието и детската агресия могат да бъдат овладяни и предотвратени, ако детето се научи да уважава и ценим човека, независимо от това колко различен и на каква възраст е. Това може да стане чрез стимулиране на позитивното възпитание в семейството, в училището и в обществото. Всички възрастни са отговорни за това и могат да съдействат, като създават на атмосферата на уважение и добронамереност сред подрастващите.

Ученикът е ресурс, а не проблем. Той може да има огромен принос към ученическата общност. Всъщност учениците са ученическата общност. И тази общност трябва да бъде обучавана не само в получаването на знания, а и в умения за общуване, самоконтрол, стимулиращо поведение и конструктивна ответна реакция при конфликт.

Влияние на семейството е основно за възпитанието на детето, но учителят е най-важният фактор в класната стая.

Неговият личен подход създава атмосферата. **Учителят може да направи животът на едно дете нещастен или прекрасен. Учителят може да бъде инструмент за вдъхновение или уред за съсипване на развитието и формирането на личността на детето. Думите, които учителят използва могат да очертаят съдбата на ученика, а процесът на общуване в класната**

стая /негативен или позитивен/ предопределя и учебните резултати.

Умението да общуваме е изключително важно във всеки един миг от човешкия живот. Доброто и ефективно общуване е критерии не само за успешни междуличностни взаимоотношения, но и за формиране на самооценка и самоувереност. А от това каква самооценка е формирана, зависи успеваемостта и реализацията на индивида.

Умението на човека да общува влияе върху качеството на отношенията му с другите, а добрата комуникация е предпоставка за постигане личностна и професионална реализация.

Междоличностното общуване е сложен процес, който започва да протича първо вътре в самата личност, когато тя пожелае да сподели с някого свое чувство или идея. За да може да бъде предадено посланието, говорителят /споделящият/ трябва първо да го „закодира“ в словесни и в не словесни кодове, които приемащият /слушащият/ би разбрал и би съумял да „разкодира“.

Кодовите, които събеседникът ще подбере, за да предаде посланието /думи, жестове интонация/ зависят :

- от неговите намерения /на говорещия/;
- от ситуацията и от взаимоотношенията му със слушателя;
- от такива фактори като възраст, емоционално състояние, обществено положение, образование, произход и принадлежност към определена културна традиция;

„Кодирането“ е такъв процес, при който идеите, мислите и чувствата се преобразуват в междуличностни послания.

Допълнително изкривяване на информацията се получава и по време на процеса, при който човек декодира посланието, като приписвате различни значения на получените словесни и не словесни знаци. От всичките 40 000 импулса, които човек долавя всяка секунда посредством ушите, очите, ръцете, дланите, пръстите си и всяка останала

част от тялото си, той е в състояние да разграничи отчетливо само няколко върху които съсредоточава вниманието си.

Това, което човек отличава от общия „шум“, е силно повлияно от такива фактори като:

- **собствените ви очаквания;**
- **потребности;**
- **убеждения, вярвания, интереси, възгледи;**
- **житейски опит и познания.**

В своята книга „Хайде да говорим“ изследователите Сатри, Олсън и Уитни пишат: „Знае се, че ние, хората, чуваме половината от онова, което е било казано, съзнателно слушаме половината от чутата половина, а запомняме половината от съзнателно изслушаната половина“.

Или с други думи, проявяваме склонност да чуваме онова, което искаме да чуем, и да виждаме онова, което искаме да видим.. Хората не чуват всички звуци на света, а слушат определени звукове и шумове. Поради тези причини изпратеното към човека послание често е твърде различно от онова, което той декодира и пресъздава съобразно наличните знаци. В много случаи понякога впечатлението за смисъла на посланието изобщо няма нищо общо с намеренията на този които го изпраща.

Ако човек овладее уменията да слуша активно, вместо да предполага, че впечатленията му са правилни и да отговаря съобразно тях, той ще е способен във всеки един момент да бъде напълно сигурен, че е декодирал правилно изпратеното към него послание.

Примери на активно слушане:

- *Никога няма да успея да си намеря нова работа.*
- *Това те кара да се чувстваш наистина отчаяна, права ли съм? (активно слушане)*
- *Където и да отида, навсякъде ми казват да си оставя автобиографията, а после изобщо никога никой не се обажда.*
- *И смяташ, че мястото е предварително заето? (активно слушане)*

- *Точно така. Ако нямат свободни работни места, защо не си го кажат направо?*

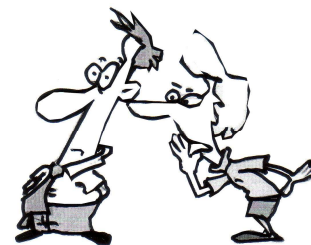
Активното слушане е много полезно в следните две по-специфични ситуации:

- Когато не сме съвсем сигурни, че разбираме какво има предвид събеседникът ни.
- Когато ни е било изпратено важно или заредено със силни емоции послание.

Когато използваме активно слушане добре е да съсредоточим вниманието си върху:

- огледалното отразяване на чувствата на събеседника ни;
- на съдържанието на неговото послание;
- или и на двете неща едновременно - в зависимост от това, какво ни се струва, че сме разбрали погрешно и кое смятаме за по-важно.

Задайте си следните два въпроса: „Какво чувства говорещият?“ и „Какво точно се опитва да ми каже?“.



Когато изказвате на глас заключението, до което сте стигнали посредством активното слушане, поставете в центъра на фразата си онова, което си мислите, че иска да ви каже събеседникът, а после

настойчиво го приканете да ви отговори без заобикалки, като завършите с някой от въпросителните изрази „Прав ли съм?“, „Така ли е?“ или „Нали?“. По такъв начин, ако заключението ви е било правилно, той ще го потвърди, а ако е било погрешно - събеседникът ви ще поясни точно какво е искал да каже.

Активното слушане показва на събеседника ви, че го приемате и разбирате.

Ако се озовете в някоя от следните проблемни ситуации, кой от трите възможни отговора според вас е най-подходящ за случая?

1. *Детенце си е ударило ръката и започва да плаче.*
 - а). *Всъщност, не се удари много силно.*
 - б). *Недей да плачеш! Ще ти мине след малко.*
 - в). *Ръката наистина много те боли, нали?*
2. *Ученик доверява: „Госпожата по математика не е доволна от мен”*
 - а). *Най-добре е да започнеш да учиш повече..*
 - б). *Не бива да ходиш с не научени уроци.*
 - в). *Казвай го така, сякаш математиката наистина означава много за теб и ще те заболи, ако получиш слаба оценка, права ли съм?*
3. *Ваша колежка се оплаква: „Налага се майка да се премести да живее при нас”:*
 - а). *Все някога трябва да се погрижим и за родителите си.*
 - б). *Ще ти бъде по-добре, децата ти няма да са сами по цял ден*
 - в). *Безпокоиш се как ще се отрази това на семейния ти живот, така ли е?*

С първите два отговора при всяка примерна ситуация всъщност казваме на съответния човек как би трябвало да се чувства или какво би следвало да направи. С тях изразяваме одобрение или неодобрение, симпатия или насърчаване.

Такъв тип отговори почти не могат да помогнат на човека, който се е доверил. Те не само, че не биха го удовлетворили, но в повечето случаи ще го накарат да си мисли, че:

- не желаем да вземем отношение по проблема;
- не приемаме на сериозно чувствата му;
- се съмняваме в способността му да се справи със затруднението или проблема;

Третият отговор, който е резултат от активно слушане, води до съвсем различни последствия. С него:

- Насърчаваме човека да изрази докрай и напълно свободно емоциите си, което му помага да се отпусне и да бъде по-спокоен и му внушава му усещане за уют и сигурност ;

- Проявяваме разбиране към проблема на човека и го отразяваме огледално посредством активно слушане, без да му отнемеме правото на самостоятелно решение;
- Показваме на събеседника, че вярваме в способността му да се справи сам с възникналите трудности и да избере най-правилния за себе си вариант на изход от създадената ситуация.
- Самият факт, че сме го изслушали и разбрали чувствата и тревогите му и че сме го приели безрезервно, без критики, неминуемо ще го накара да се настрои и по-положително към самия себе си и

към вас

Когато човек спре да съди другите, а вместо това ги слуша активно неминуемо междуличностните взаимоотношения се подобряват.



Една майка сподели: „Всеки път, когато дъщеря ми получише лоша оценка в училище, аз я питах: „Защо не учиш?”. Когато вечерта майка ми кажеше, че сутринта бързала много, за да не закъснее за работа аз ѝ отвърях: „Трябваше да тръгнеш по-рано”. Когато съпругът ми споделише, че не е успял да плати през деня някоя сметка казвах: ”Винаги ги плащаш в последния момент”. Спомням си как веднъж един мой ученик сподели с мен, че се страхува от кучета, а аз му отговорих: „Не бива да се страхуваш от тях. Те са домашни и не са опасни”. Съветите ми бяха разумни и много логични, но в резултат на скритите в тях критичност и нравоучителност близките ми започнаха все по-рядко и по-рядко да споделят тревогите си с мен. Аз се отдалечавах все повече от тях. След срещите си с Вас реших да променя подхода си. Не че вярвах много, че ще променя нещо, но си казах, че не губя нищо, ако опитам нещо по-различно.. Миналата седмица свекърва ми спомена, че се скарала със

сестра си. Преди сигурно щях да ѝ кажа нещо от рода на „Имаш само една сестра, затова по-добре опитай да се одобриш“. Сега обаче ѝ отвърнах: „Изглеждаш притеснена сигурно това те измъчва?“. А когато тя заговори, непрекъснато се стараех да я слушам активно, въпреки че много се изкушавах ѝ дам някакъв съвет. Но резултатът беше поразителен! Свекърва ми сподели с мен мисли и чувства, за които дори не съм и предполагал, че съществуват. И изглеждаше щастлива от възможността да разговаря с мен”

Активното слушане поддържа хода на разговора. То е начин да подтикнем другите да разговарят с нас. Интересът, който засвидетелстваме на другият човек го кара да говори по-непринудено и да се чувства в по-добре в наше присъствие и помага да се съсредоточим върху думите на събеседника и да преживеем емпатично неговите чувства. От друга страна това променя и неговото отношение към нас. Те приемат засвидетелстваното внимание и отвърщат ни отвърщат със същото.

Най-често допускани грешки при активно слушане:

➤ **Пренебрегване или подценяване на чувствата**

Ние често пренебрегваме или подценяваме емоциите и чувствата, които долавяме у другите. Понякога дори вярваме, че ако не им обърнем достатъчно внимание, те ще отзвучат от само себе си. Но става точно обратното. Ако се правим, че не забелязваме силата на чувствата, които изпитват хората около нас, това ще доведе до увеличаване на тяхната интензивност и ще засили напрежението в междуличностните отношения..

➤ **„Предварително“ слушане**

Хората говорят със средна скорост 125 думи в минута, а са способни да чуват само около 400 думи в минута. Човек слуша три пъти по-бързо, отколкото говори. Именно това кара човек понякога да си мисли за други неща вместо да слуша активно. Активното слушане е умение, което се учи. То може да се тренира. Несловесните послания са много по-

трудни за правилно декодиране, отколкото словесните. И това е така, защото един и същ несловесен израз - например усмивка или кръстосани ръце - може да бъде белег за различни, понякога противоречиви емоции. Затова е добре да проверяваме дали сте разтълкували правилно невербалните послания.

Това може да стане:

1. Като кажем на съответния човек какво от това което сме забелязали да прави и сме чули да казва, ни е подтикнало да си направим едно или друго заключение.
2. Обясним на ученика /събеседника си/ как сме разбрали смисъла на действията и посланията му.
3. Като го попитаме дали нашето заключение е правилно.

Например:

- Току-що каза, че много си учил, но в същото време се намръщи. Правилно ли съм разбрала, че предпочиташ да те изпитам утре?
- Непрекъснато не внимаваеш в часа и това ме кара да се чудя дали не ти е скучно това, което преподавам?



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.

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

Подтискането 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 подтискани чувства и защитни механизми.

Прякото изразяване на емоциите е свързано с разпознаване, разбиране и обективно овладяване на чувствата и с емоционалната интелигентност и емоционалните качества на личността.

Компонентите на емоционалната интелигентност са:

- *Самоосъзнаване;*
- *Самоконтрол;*
- *Самомотивация;*
- *Емпатия;*
- *Устойчивост;*

Емоционалната интелигентност е свързана със следните 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;*

Добрата комуникация и ефективното общуване е в основата на позитивните взаимоотношения и в семейството и в училището. Семейната среда е най-важния фактор за формирането на личността на детето. Тя поставя основата, която бива доизградена в детската градина и училището.

Неоспорим е факта, че подобряването на училищната среда води до по-ефективен учебен процес.

Междучелностните взаимоотношения и интеракции учител-ученик излизат извън сферата на получаване на знания. Влиянието на личността на учителя е безспорно. Не всички деца са толкова старателни, внимателни и отговорни, колкото би ни се искало да бъдат.

Позитивното възпитание в класната стая е начин, който предлага нови, различни подходи за решаването на най-често срещаните училищни проблеми. Стратегиите на позитивно възпитание са насочени към промяна на негативното поведение по положителен, изразяващ подкрепа начин. То помага да приемем ученика емпатично, чрез разбиране и чрез подкрепящо поведение да се стимулира промяна на проблемното поведение.

ПОХВАТИ ЗА ПОЗИТИВНО ВЪЗПИТАНИЕ В КЛАСНАТА СТАЯ

1. **Предлагайте на учениците да изберат една от няколко възможности.** Този похват е подходящ само в определени случаи. Не може да бъде давано право на избор на учениците дали да си пишат или не домашните, дали да отсъстват или не от училище безпричинно. Но има ситуации, в които подходът би могъл да се използва много успешно: *Примери: "Бихте могли да решите за домашно или първа*



или втора задача. Коя предпочитате?”, „Колко време ще ви е необходимо, за да си напишете есета-една или две седмици?”, „Когато човек обижда съучениците си, би могъл да се извини веднага или да си помисли и да напише за домашно какви са причините за подобно поведение и как би могло то да се промени? Ти какво предпочиташ да направиш?”

2. **Разпределяне на задълженията.** Един от добрите начини да накарате учениците да се почувстват част от учебният процес е като им дадете възможност да допринасят за създаването на подходяща работна атмосфера.. Направете списък с дейностите и отговорностите на учениците, като предварително ги дискутирате и обсъдите с тях.
3. **Незабавно решавайте проблемите.** Няма малки и големи проблеми. Натрупването на малките проблеми би могло да доведе до ескалиране на огромен и трудно разрешим конфликт.
4. **Бъдете последователни.**
5. **Питайте, не обяснявайте „какво”, „защо” и „как”.** Не бива да забравяме, че когато възрастните изказват личното си мнение, вместо да попитат децата за тяхното им пречат да развият редица умения за правилна преценка на ситуацията, за приемане на последиците от действията си,, за поемане на отговорност. Децата трябва да бъдат научени да приемат грешките си като възможност за учене и извличане на поуки. Питайте учениците си винаги какво мислят и чувстват и какво предлагат за промяна на неприемливите ситуации и поведения.
6. **Задавайте обобщени въпроси.** Един от най-добрите начини да промените дисциплината на учениците в класа е като задавате обобщени въпроси. Например, когато учениците започнат да вдигат много шум бихте могли да попитате: „Колко от вас мислят, че в стаята е прекалено шумно и това пречи да се концентрираме върху работата? Има ли някой, който да не споделя

това мнение?”. Много важно е въпросите да бъдат задавани двупосочно, така че всички честно да изразят мнението си. Това понякога е напълно достатъчно да накара учениците да се замислят и да променят поведението си.

7. **Казвайте „не” категорично и уверено.** Не се плашете да отказвате нещо, което смятате за неприемливо. Това може да се превърне в проблем само, ако го правите постоянно. Не мислете, че всеки път, когато кажете „не” трябва да давате подробни разяснения защо мислите така. Избягвайте любезно, но твърдо и уверено манипулациите на учениците.
8. **Редовно организирайте срещи с родителите и учениците.** Заедно решавайте проблемите и определяйте срокове за изпълнението на желаните цели.
9. **Работете стъпка по стъпка .** Пътят към успеха е да се напредва постепенно.



Процесът на педагогическо взаимодействие е труден и едва ли би могъл да просъществува без правене на забележки в определени ситуации. При понасянето на критика и забележки личността се фрустрира и включва защитни механизми и поведение.

Този процес може да бъде овладян, ако се спазват **следните стъпки:**

1. Ако критиката потенциално може да обиди някого или ситуацията да изисква прекалено дълго обсъждане, първо си задайте въпроса дали точно сега е времето и момента 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. Определете 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".

Стъпки при приемането на критика и забележки:

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 задаването на 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 другия човек е съгласен, че ги разбирате можете да започнете да отговаряте на критиката и забележките според собствените си чувства и възприятия.

Говоренето и слушането са двата най-важни аспекта на общуването. Дисбалансът между тях води до нарушена комуникация. Затова 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 и забележки.
- ✚ 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.
- ✚ Слушайте събеседника, обръщайте внимание на неговата реакция и обмислете това, което се готвите да кажете.

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.

Добре е да помним, че в хода на разговора е важно:

- ✚ Да запазим зрителния контакт
- ✚ Да "поддържаме" говорещия (с усмивка, кимане с глава в знак на съгласие и готовност да го изслушате до края).
- ✚ Да се изразяваме благодарност за стремежа на събеседника да разбере вашата гледна точка, а също така благодарност за неговата прямота и откровеност.

ЕФЕКТИВНИТЕ УМЕНИЯ ПРИ ОБЩУВАНЕ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО УЧИТЕЛ – УЧЕНИК са свързани с уточняване на правилата за работа в класа, междуличностните взаимоотношения, които в по-голямата си част зависят от правилното задаване на въпроси.

Учебният процес протича по-гладко и ефективно, когато всички са запознати с правилата за работа, правата, задълженията и отговорностите си. Добре е правилата да са написани и закачени на видно за всички място. Правилата трябва да са точни, ясни и кратки.

Правилата за работа в класа могат да бъдат свързани с:

А/. Начин на работа в часа :

- Взаимно изслушване;
- Да не се говори едновременно;
- Придържане към темата; *Понякога учениците се отклоняват от темата на часа. Това пречи на работата на учителя. Вместо да критикува ученика за отклоняването от темата учителят би могъл да каже „Аз не съм сигурен доколко това има отношение към това, за което говорим. Би ли могъл да ми помогнеш, като ми отговориш на този въпрос?“*
- Идеите на всеки са ценни и важни;

Б/. Дисциплина

В/. Междуличностни отношения

МЕЖДУЛИЧНОСТНИТЕ ОТНОШЕНИЯ В КЛАСНАТА СТАЯ са свързани с процесите на:

1. Активно слушане
2. Изясняване
3. Отразяване

ЗАДАВАНЕТО НА ВЪПРОСИ е умение, което може да се учи и тренира. То е изключително важно за формиране на климата в класа. Добре и правилно зададените въпроси предизвикват размисъл. А всеки един процес на мислене води до промяна или затвърждаване на убеждения и поведенчески модели. Неправилно зададеният въпрос при проблемна ситуация би могъл да я влоши и да провокира ескалирането на дълг и трудно разрешим конфликт.

ПРАВИЛА при задаването на въпроси:

1. Задавайте въпроси без предварителни ограничения.

Примери: „Можеш ли да ми кажеш нещо повече? Как се чувстваш в момента? Има ли нещо, което би могъл да допълниш?“

2. Не задавайте повече от един въпрос. Дайте възможност на учениците да отговорят на всеки зададен въпрос.

3. Зачитайте отговорите на учениците, дори когато отговорът е непълен или неверен.

Пример: „Благодаря ти за участието, но към отговора си би могъл да допълниш...;“

4. Когато задавате въпроси следете за признаци на външение, притеснение, страх или невъзможност за отговор.

Пример: „Изглежда, че мислиш много време по поставения въпрос, нуждаеш ли се от малко помощ?“

5. Завършвайте с позитивна забележка.

Човешкото общуване е сложен и труден процес. То е нещо повече от изговарянето на думи и смислено подредени фрази. Общуването е социално умение и като всяко едно социално умение то се учи и може да се тренира и усъвършенства.

Библиографска справка:

1. Андреева, Людмила. Социално познание и междуличностно взаимодействие. С., Лик, 1999
2. Аргайл, М., М. Хендерсън. Анатомия на човешките отношения. С., 1989.
3. Антъни Р. Изкуството да бъдем супер убедителни С. 1994
4. Вискът, Д. Езикът на чувствата. С., 1993.
5. Головаха Е.И., Панина Н.В. *Психология человеческого взаимопонимания*. — Киев, 1989.
6. Ефимова, Андреана. Към общ модел на комуникативната компетентност в езиковото обучение. В сб. Комуникативната компетентност в съвременния научен дискурс. С., Булвест 2000, 2005
7. Иствуд Атватер. *Я вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника*. — М., Экономика. 1988.
8. Йолов Г. Градев Д. Общуването С.1986
9. Енциклопедия психология под ред. на Р. Корсини Изд."Наука и изкуство"С.1998
10. Зрински, Л. За теорията на педагогическата комуникация - Педагогика, 1995, № 1
11. Иванов, Иван. Диференциална педагогика. Шумен, Юни Експрес, 2002
12. Лабунская, В. А. Невербальное поведение. (Социально-перцептивный подход). Ростов на Дону. 1986
13. Люис, Д. Тайният език. С., 2001
14. Морис, Д. Жестове и поведение. С., 2007.
15. Панфилова А.П. теория и практики общения М.
16. Песешкиан Н. Търговецът и папала Варна 1994
17. Пийз, А., А. Гарднър. Езикът на тялото. Скритият смисъл на думите. С., 2000
18. Пол Экман. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. М.: Питер, 2010.

19. Райнов, Васил. Символното поведение на човека, С., 1993
20. Рашева-Мерджанова, Яна. Комуникация и компетентност – еволюционна гледна точка. В сб. Комуникативната компетентност в съвременния научен дискурс. С., Булвест 2000, 2005
21. Руменчев, Величко. Невербална комуникация в публичната реч и деловото общуване. С., УИ „Св. Климент Охридски”, 2006
22. С. Накамото. Гений общения. Как им стать? — М.: Питер, 2010
Стоицова, Т. Живеем с другите. С., 1998
23. Стоицова, Т. И усмивката може да бъде заповед. С., 1992
24. Цветанска, С. Предизвикателства в педагогическото общуване. С., Просвета, 2006.
25. Цветанска, С. Разрешаване на конфликти: стратегии и подходи. С., 2006.
26. Халперн Д. Психология критического мышления. СПб., 2000. С

СЪДЪРЖАНИЕ:

Неразбирането на езика.....	3
Модел на действителността на Франклин.....	4
Всичко е в твоите ръце.....	19
Общуване и ефективна комуникация.....	20
Цикъл на общуване.....	22
Езикът на тялото.....	27
Невербално поведение.....	27
Значение на жестовете.....	35
Речник.....	36
Измерения на добрата комуникация.....	38
Умения за общуване.....	40
Елементи на ефективно общуване.....	41
Обратна връзка.....	48
Активно слушане.....	49
Изразяване на чувства.....	55
Темперамент.....	58
Видове личностови кризи.....	71
Основни етапи в протичането на кризите.....	75
Видове защитни механизми.....	84
Два свята в една лятна градина.....	96
Модели на човешко поведение.....	97
Хронично правите хора.....	101
Позитивно претълкуване на конфликти.....	107
Модел на конфликт.....	110
Цикъл на конфликта.....	112
Реакции при конфликт.....	113
Най-често срещаните конфликти между деца и родители.....	114
Типове конфликти.....	115
Основни стъпки за конструктивно решаване на конфликти.....	117
Любопитните и слона.....	122
Проблемно поведение на деца в училищна възраст.....	123
Всичко е в теб.....	133
Училищен проблем-детето е отхвърлено	

от съучениците си.....	134
Психологически методи за развитие на личността.....	135
Проблемните деца.....	139
Двете половини на живота.....	158
Бариери и градивни подходи във взаимоотношението учител-ученик.....	159
Методи за овладяване на проблемно поведение.....	165
Позитивно възпитание.....	168
Похвати за позитивно възпитание в класната стая.....	179



КАМЕЛИЯ МИРЧЕВА е от Лесидрен, Ловешко. Родена е на 7 май 1966г.в гр.Тетевен. Живее и работи в Стара Загора, като художник и психолог на свободна практика.

През 1985г. завършва Художествена гимназия по приложни изкуства в гр. Троян, със квалификация: художник-изпълнител със специалност: керамика и педагогическа правоспособност.

През 1989 г. се дипломира в Полувисш учителски институт «Академик Тодор Самодумов», гр. Станке Димитров /Дупница/, със специалност: педагогика на обучението по изобразително изкуство и труд и техника.

През 1995 г. завършва ЮУ «Неофит Рилски» Благоевград със специалности: начална педагогика със специализация по изобразително изкуство и педагогика на обучението по по техника и технологии.

През 1995 г. защитава II клас квалификация по изобразително изкуство в Тракийски университет гр. Стара Загора.

През 2000 г. завършва психология в СУ"Св.Климент Охридски" със специализации по социална психология и психология на развитието, образованието и културата.

През 2002 г. специализира позитивна психотерапия - Висбаденска школа при Българско Дружество по позитивна психотерапия.

Преминала обучение в курсове и сертификационни тренинги по:

- „Европейстика и образование”/1994/
- «Разработване и управление на проекти»
- «Развитие на общностите», «Мениджмънт в културата», «Основи на финансовото управление на проекти», «Публични политики» по проект: ”Гражданско развитие и участие в мрежата на читалищата” /2002/,
- “Трафик на жени и овластяване” /2003/,
- ”Злоупотреба с алкохол и наркотици: психологични и социални последици в семеен аспект” /2003/,
- «Художникът като предприемач по проект ABC» /2004/,
- Участие във форум «Граждански университет по пробация – европейски стандарти в прилагането на обществени санкции и мерки, като алтернатива на затвора», организиран от Регионален фонд “Ига”/2005 и 2007/,
- Първа психологична помощ при бедствен стрес /2009/

Работила е като учител по изобразително изкуство в ОУ «Христо Ботев» в с. Кирчево, Ловешко, ОУ «Свети Кирил и Методий» с. Хан Аспарухово, Старозагорско и като преподавател на специализирани паралелки с разширено изучаване на изобразително изкуство в ОУ «П. Хилендарски» гр. Стара Загора. От 1989 г. и в настоящия момент е ръководител на Школа по изобразително изкуство «Икар» в НЧ «Даскал петър Иванов» гр. Стара Загора. През 2006 г. е работи като хонорован преподавател по психология в ТУ гр. Стара Загора.

От 2002 г. и в настоящия етап е психолог и обществен възпитател към Местна комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните в гр. Стара Загора.

От 2011 г. работи като психолог в НУМСИ «Христина Морфова» гр. Стара Загора.

Реализирани научни разработки, методики, програми и психологически практики:

- 2008г.-Всичко е в твоите ръце - социално психологически тренинг за работа с проблемни ученици – за учители и обществени възпитатели
- 2007г.-Агресия в училище. Рискови фактори и стратегии за справяне - социално психологически тренинг за учители
- 2007г.- Проблемно поведение на ученици. Рискови фактори и стратегии за справяне – социално психологически тренинг за учители
- 2006г. – Училище за родители – тренинг
- 2005г. - 2009г.- Психотерапевтична програма за позитивно решаване на конфликти
- 2003г.- Методика за изследване на лидерството и лидерските взаимоотношения
- 2004г. - Методика за подбор на кадри за нуждите на Фирма “Багира ООД”, ЕТ ”Багира 1”-Стара Загора и “Багира 111”- Пловдив
- 1998г.- Народни празници и обичай в Лесидрен-етнографско изследване
- 1998г. - Алтернативна програма по приложни изкуства за паралелки с разширено изучаване на изобразително изкуство - докторска дисертация към Тракийски университет – Стара Загора
- 1999-2002г.-Програма за рисуване на Възрожденски икони за деца от 9 до 18 годишна възраст
- 2004г., 2006г. и 2010г. – Проблемно поведение на деца в училищна възраст. Рискови фактори и стратегии за справяне /когнитивно сензитивен тренинг/
- 2005г. – Превенция на отпадане от училище /тренинг с елементи на супервизия/

- 2006г. – Комуникативни умения и ефективно общуване / тренинг с елементи на супервизия/
- 2007г., 2008г. и 2009г. – Повишаване на мотивацията и ефективността на работа - /обучителен семинар с елементи на тренинг и супервизия/
- 2010 г. – 2011г.– Всичко е в твоите ръце – социално психологически тренинг
- 2010 г.– 2011г. Управление на професионален стрес и справяне с бърнаут – социално психологически тренинг
- 2010г. - 2011г. - Артерапия чрез мандали – програма за тренинг с елементи на супервизия.

Реализирани проекти:

- 1996-2004г.- Проект: "Подарък за мама" I, II, III, IV, V, VI, VII и VIII съвместно с "Ротари клуб"-Стара Загора
- 2000-2004г.- Проект: "Коледни видения" I II, III и IV, съвместно с КДК и "Зонга клуб"-Стара Загора
- 2001-2004г.- Проект: "От Светото Благовещение до Светото Разпятие" I, II, III и IV, съвместно с отдел "Култура и вероизповедания" Община Стара Загора
- 2002г. - Проект:"Превенция „Не на drogата!"- съвместно с МБППМН-гр.Стара Загора
- 2004г. -Съвместен проект с Детски парламент за издаване на книга с Български народни приказки, преведени на английски от Росен Димов и илюстрирани от деца от ШИИ «Икар», представени на международен фестивал за творчество и фолклор в Тампа,Флорида САЩ
- 2004г. и 2005 г.- Лятно студио по изобразително изкуство «Ваканция в Стара Загора»
- 2005г.- Реализиран проект "Свят от мечти "–изложба на ученици от ШИИ "Икар", съвместно с радио Стара Загора
- 2006г. и 2007г. – Национален конкурс „Вълшебни светове", съвместно с фирма „Багира"

- 2005г., 2006 и 2007г.- Национален младежки конкурс на тема "Ние, българите" по съвместен проект на Арт клуб "Херос", НЧ "Даскал П.Иванов" и РМС „Инициатива" – Стара Загора
- 2009 г.- Национален младежки конкурс „Ябълката", проект на Арт клуб "Херос", НЧ "Даскал Петър Иванов"и Фондация „Д-р Щерев"София
- 2009г. – Национален конкурс за кратка проза „Цветница", проект на Арт клуб "Херос", НЧ"Даскал Петър Иванов"и Фондация „Д-р Щерев"София
- 2011г. – Национален конкурс за пътеписи „Неизвестната България", проект на Арт клуб "Херос", НЧ"Даскал Петър Иванов"и Фондация „Д-р Щерев"София

Член на:

- Дружеството на психолозите в България
- Арт-клуб "Херос"- Стара Загора Председател на Управителния съвет
- Дружество на писателите в Стара Загора
- АСПИ „Емпатия" – Стара Загора, Заместник председател на Управителния съвет
- СНЦ „Семейна лига" гр. София, Зам. председател на Управителния съвет

Реализирала 18 изложби живопис в страната и чужбина.

Автор на книгите:

- Спомен от вчера, стихосбирка,Изд.Кота-гр.Стара Загора, 2003
- Как да избегнем войната с децата си, Изд. Арт клуб „Херос" Ст.Загора 2006
- Тийнейджърите – как да ги обичаме и подкрепяме, Изд. Арт клуб „Херос" Ст. Загора 2006
- Психология на малките групи /лекционен курс/ Изд. Арт клуб „Херос" Ст. Загора 2006
- Психологическо консултиране /лекционен курс/, Изд. Арт клуб „Херос" Ст. Загора 2006

- Преодоляване на проблеми в общуването и позитивно претълкуване на конфликти /обучителна програма социално-психологически тренинг с елементи на арттерапия/ Изд. Арт клуб „Херос“ Ст.Загора 2006
- Нетрадиционни педагогически подходи, Основни школи в психологията, Изд. Арт клуб „Херос“ Ст.Загора 2006, първо издание, второ преработено и допълнено издание 2012
- Проблемно поведение на деца в училищна възраст /рискови фактори и стратегии за справяне/ - 2007 г. изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора
- Всичко е в твоите ръце – програма за когнитивно – сензитивен тренинг Арт – клуб „Херос“ Стара Загора, 2007
- Безкраен изгрев – стихосбирка Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора декември 2007
- Танцът на мислите /разкази/ - подготвена за печат 2007г.
- Читалищна дейност в с. Лесидрен, Ловешко 2007 изд. Арт-клуб „Херос“ Стара Загора
- Познатият и непознат Мирчо Мирчев /монография за живота и творчеството на художника от Лесидрен/ 2008г.
- В многоточието на въпросите изд.Арт клуб „Херос“ 2008
- Надбягване с времето Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора 2009
- За Лесидрен и лесидренци Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора 2009
- Пътят на надеждата Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора 2009
- Пътища извървяни, извървяни пътища /пътеписи и интервюта/ Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора 2010
- За хората и техните пътища /47 интервюта/ Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора 2011

- Мост между световите /22 пътеписа/ Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора 2011
- Нетрадиционни педагогически подходи. Основни школи в психологията Второ преработено и допълнено издание Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора 2012
- Стрес и психични стратегии за справяне Изд. Арт клуб „Херос“ Стара Загора 2012

СПИСЪК НА ПУБЛИКАЦИИ НА КАМЕЛИЯ МИРЧЕВА

1. К.Мирчева „Идеите на Джани Родари в обучението по изобразително изкуство в начална училищна степен” сп.”Начално образование” бр.3 /2001
2. К.Мирчева “Лошите деца” списание “Обществено възпитание” бр.1 /2004г. стр.15
3. К.Мирчева “Детската агресия е вик за помощ” в-к ”Старозагорски новини” от 16 юни 2004 стр.7
4. К.Мирчева “Децата не се раждат насилници” сп.”Обществено възпитание” бр. 4/2004 стр.11
5. К.Мирчева “Какво научават децата в училище?” сп.”Обществено възпитание” бр.6 /2004г. стр.47
6. К. Мирчева, П. Димитров “Развитие и формиране на суицидни нагласи” сп.”Обществено възпитание” бр.1 /2005г. стр.23
7. К.Мирчева, П.Димитров “Развитие и формиране на суицидни нагласи” сп. „Затворно дело” бр.1 /1995
8. К.Мирчева “Трафикът на хора-съвременния модел на робство” сп. „Обществено възпитание” бр. 2 /2005
9. К.Мирчева “Взаимоотношения между деца и родители” сп.”Обществено възпитание” бр.3,2005г.
10. К.Мирчева “Насилие в семейството” бр.4, 2005 сп.”Обществено възпитание”
11. К.Мирчева “ Конфликтите”бр.5, 2005, сп. ”Обществено възпитание”

12. К.Мирчева “ Проблемните деца” бр.6, 2005, сп.”Обществено възпитание”
13. К.Мирчева “ Проблемните ученици” сп.”Обществено възпитание” бр.1, 2006г.
14. К.Мирчева “Юношеският гняв” сп. ”Обществено възпитание”, бр2, 2006г.
15. К.Мирчева “Пуберите” бр. 3, 2006, сп.”Обществено възпитание”
16. К.Мирчева,„Психологическа характеристика на непълнолетни извършители на противообществени прояви” бр. 5, 2006г., сп. „Обществено възпитание”
17. К.Мирчева „Децата и развода” бр.6, 2006г. сп. „Обществено възпитание”
18. К.Мирчева „Проблемно поведение на ученици” бр.1/ 2007 сп. „Обществено възпитание”
19. К.Мирчева,„Психологическа характеристика на непълнолетните правонарушители” сп. „Психология журнал” бр.34 год.4, 2007
20. К. Мирчева „Защитни психологични механизми” бр.3, 2007г., сп. „Обществено възпитание”
21. К.Мирчева „Психология на щастието” бр.6, 2007 сп. „Обществено възпитание”
22. К. Мирчева „ Психологични аспекти на девиантното поведение при малолетни и непълнолетни” бр.2 /2008 г. сп. „Обществено възпитание”
23. <http://www.kaldata.com> Статия Конфликтите 4.5.2005
24. [Bulgaria Sega-Bulgarian Weekly Newspaper-Chicago](#) бр.5 /141/31.01.2008 Мирчева К. Децата и развода
25. [Bulgaria Sega-Bulgarian Weekly Newspaper-Chicago](#) бр.34 /119/ 30.8.2007 [Bulgaria Sega - БУЦ”ЗНАНИЕ” - УНИВЕРСИТЕТ ЗА РОДИТЕЛИ](#) Мирчева К. Общуване между деца и родители
26. <http://psihologia.org/index.php> Мирчева К. Детската депресия като култ в Емо културата 2009
27. <http://psihologia.org/index.php> Мирчева К. Стрес и стратегии за справяне 2009

28. <http://psihologia.org/index.php> Мирчева К. Психологични аспекти на девиантното поведение 2009

За контакти:

Е-mail: kameliqmircheva@abv.bg

Сайт: kamimircheva.athost.net

Блог в Нетлог: <http://bg.netlog.com/kamimircheva>

Профил във Фейсбук: <http://www.facebook.com/kamimircheva>

