

# Писмени и устни комуникации

*“Три пътя водят към  
знанието:*

*пътят на  
размишлението –  
това е най-  
благородният път,*

*пътят на  
подражанието –  
това е най-лекият  
път, и*

*пътят на опита -  
това е най-горчивият път”.*

*(Конфуций)*





## Комуникацията е:

---

- Делово общуване, процес на писмени и устни съобщения, които предизвикват отговор (обратна връзка).
  - Общуването се счита за успешно, когато то постига желаната реакция или отговор от приемащия съобщението.
-

## Писмени комуникации - кореспонденция:

---

- При бизнес кореспонденцията изключителна роля имат езиковата компетентност и правописната култура, за да се създават документи с конкретно информационно съдържание
-

Изисквания при съставяне и оформяне на писмените документи. Стандартна страница

---

Стандартни формати на листа за съставяне на документи - характеристики:

A4 - основен канцеларски формат (210x297 мм);

A5 - половин канцеларски формат (148x210 мм);

A3 - двоен канцеларски формат (297x420 мм);

---

## Стандартна страница – параметри:

---

- Горно поле (top) – 2,54 см;
  - Ляво поле (left) – 3,17 см;
  - Дясно поле (right) – 3,17 см;
  - Долно поле (bottom) – 2,54 см;
  - Междуредие – 1,5 pt;
  - Header – 1,27 см;
  - Footer – 2,29 см;
-

# Размер на шрифта:

---

- Шрифт - по избор (ако не е даден);
  - Размер:
    - заглавия – 16 pt
    - подзаглавия и основни точки – 14 pt
    - основен текст – 12 pt
    - в таблици – 8 pt, 9 pt, 10 pt, и т.н.
-

# Основни правописни правила:

---

- ❑ Препинателните знаци се пишат след предшестващите ги думи, след тях –интервал;
  - ❑ Точка не се пише в края на заглавия и след съкращенията от метричната система;
  - ❑ Знакът “тире” се употребява като разделителен и съединителен знак;
  - ❑ Между скобите (кавичките) и ограденият от тях текст не се поставя интервал;
  - ❑ Числата, съдържащи пет и повече цифри се отделят с интервал пред всяка група от три цифри (при парични документи)
-

# Основни правописни правила:

---

- В парични и други документи, сумите се пишат цифром и в скоби – словом;
- В текст числата от едно до десет, ако не са съпроводени с определена мярка, се пишат само с думи;
- При писане на дати може да се подходи по един от следните начини:

*12.03.2003 г., 05.I.2003 г.; 05 март 2003 г.; м. март 2003 година; 05 януари т.г.*

- Поредно числително – 2-ро, 1-ви, III, IV и т.н. ;
-



# Основни правописни правила:

---

□ Рубрикирани изрази – например:

1. *Изисквания на редактирането:*

а) *съчинението да бъде издържано по стил;*

б) *да се постигне точност и яснота.*

*или*

• *Изисквания на редактирането:*

➤ *съчинението да бъде издържано по стил;*

➤ *да се постигне точност и яснота.*

*или*

I. *Изисквания на редактирането:*

1. *Основни правила*

---

# Основни правописни правила:

---

- ❑ При преминаване от един ред на друг не се разделят:
    - *инициални съкращения;*
    - *арабски и римски числа от думата, към която се отнасят;*
    - *числа, колкото и големи да са те;*
    - *съкратени думи от собствени имена, към които се отнасят.*
  - ❑ При изброяване след всяка позиция се поставя точка и запетая (;), след последната – точка.
-

# Основни правописни правила:

---

- Всички наименования на документи, когато се състоят от една дума, при писане се разреждат през интервал, като:

*МОЛБА, ОФЕРТА, ДОГОВОР, ЗАПОВЕД, НО*

*ЗАПИС НА ЗАПОВЕД, СЛУЖЕБНА БЕЛЕЖКА, ДОГОВОР ЗА НАЕМ  
и др.*

---

## *И така ...препинателните знаци:*

---

- ❑ Осигуряват бързо, безпрепятствено и точно възприемане на вложеното в даден текст - не само мисълта, но и отношението, което я съпровожда, целта на изказването;
  - ❑ Изпускането или преместването на съответен препинателен знак може да затрудни читателя при възприемане на написаното;
  - ❑ Да доведе до двусмислие или промяна на съдържанието на текста;
-

# Оформяне на писмения материал във вид на чернова:

---

- Структуриране на идейните послания
  - Оформяне на отделните абзаци
  - Логическа обвързаност на темите
  - Дизайнерски решения при оформяне на текста
-

# ***Редактиране на текстове:***

---

- Редактиране на съдържанието
  - Редактиране на стила
  - Редактиране структурата на изречението
  - Редактиране за прецизност
-

# Елементи на деловото писмо:

---

- Адрес на изпращача (адресант)
  - Адрес на получателя (адресат)
  - Номер (входящ или изходящ) и дата
  - Съдържателна част:
    - *Увод, изложение, заключение*
  - Приложение
  - Подпис(и)
  - Инициали на съставителите и печат
-

# Други форми за писмена комуникация:

---

- Автобиография (CV)
  - Мотивационно писмо
  - Препоръка
  - Референция
  - Оферта
  - Договор
-



# УСТНИ КОМУНИКАЦИИ

---



Омразата е форма на самоубийство.  
Прошката – възвръщане на загубени притежания!



# Установяване на контакти:

---

## □ С вербални средства - поведение:

- освобождаване от негативни мисли
  - вземане на правилни решения
  - демонстриране на доверие
  - субект в общуването;
  - носител на морални ценности
  - емоционално интелигентен
  - лична мотивация
  - умение за трансформиране на емоциите
-

# Установяване на контакти:

---

- Елементи на не вербално поведение:
    - всички движения на тялото, интонацията, височинните характеристика на гласа
    - отпуснати рамене, прегърбеност или набръчканото чело - сигнализират за отпадналост, апатия, липса на ентузиазъм
    - поглед, усмивка, ръкостискане - увереност и несигурност, откровеност и склонност към лавиране, неотстъпчивост и готовност за корекция в тактиката
-

# Техники за ръкостискане в деловото общуване:

---

- ❑ Ръкувайте се винаги стегнато и енергично. Отпуснатата ръка в никакъв случай не е белег на деловитост и надеждност
  - ❑ Не задържайте прекалено дълго и не друсайте прекалено силно ръката на партньора си. Това може да му създаде усещане за дискомфорт
  - ❑ Ознаменувайте винаги сублимните моменти в преговорите с ръкостискане. Така подсилвате значението на акта, като му придавате емоционален оттенък
-

# Техники за ръкостискане в деловото общуване:

---

- Използвайте ръкуване в стил "ръкавица" (лявата ръка прихлупва двете здрависващи се ръце), когато се срещате с много близък човек или, когато искате още по-силно да подчертаете значението, което отдавате на вашия партньор;
  - Вялото, отпуснато ръкуване никога не прави добро впечатление;
  - Пръв при среща подава ръка шефът, а подчиненият се ръкува след тази покана
-

# Какво е доверието?

---

Усещане за почтеност, увереност, готовност за помощ при решаване на даден проблем в ежедневната работа

---

# Сметка на доверието – депозити:

---

- Разбиране на индивида
  - Обръщайте внимание на дребните неща
  - Спазване на обещания
  - Изясняване на очакванията
  - Ролята на личната цялостност
  - Искрено извинение, когато се извърши теглене
-

# Поведения при конфликт –тип:

---

- Рационален тип
- Силен тип
- Хармоничен тип

Съвет: Избягвайте разговори, които биха довели до конфликти, не се обръщайте назад кой какво и защо го е направил, гледайте напред в бъдещето

Мислете стратегически!

---



# ***Интригите и клюките – условие за лош работен климат***

---

## **□ Интригантите:**

- **говорят неистини зад гърба на другите, приписват не казани думи;**
  - **укриват важна информация от колегата си ги информират грешно, с цел да ги злепоставят;**
  - **Арогантни са и безкомпромисни, търсят начин за реванш, ако случайно по някакъв повод неволно са ги засегнали;**
  - **Разпространяват неверни слухове;**
  - **При конфликтна ситуация говорят високо и не по темата**
-

# Емоционалната интелигентност

---

Състои се от:

*Качества като способност за мотивация и устойчивост към фрустрация; контрол над импулсите и отлагане на търсенето на удовлетворение; контрол над собствените настроения и умение да не допускаме неуспехите да потиснат способността ни да мислим; склонност към емпатия и надежда*

---

# Ценностен потенциал на личността:

---

- Емоционална интелигентност
  - Доверие
  - Умения за работа в екип
  - Лична мотивация
  - Надежда и оптимизъм
  - Толерантност
-

# Навици на високо ефективните хора:

---

- ❑ Проактивност
  - ❑ В началото да се има предвид края
  - ❑ Поставяне на най-важните неща на първо място
  - ❑ Мислене според принципа Печеля/Печелиш
  - ❑ Стремез първо да бъде разбиран другият
  - ❑ Единодействие (синергия)
  - ❑ Наточване на секирата
-

# Компетенции:

---

- Честност и искреност
  - Творчество
  - Целеустременост
  - Внимание към детайлите;
  - Упоритост, настойчивост;
  - Позитивно настроение
  - Активност
  - Управление на времето
  - Иновационна активност
  - Умение за разпореждане с пари
  - Визия за бъдещето
  - Навици за работа с хора
-

# В заключение:

---

В края на краищата няма нищо лошо човек и да сбърка понякога – особено ако той е своевременно разкрит

---

*Запомнете:*

*Няма добри и лоши хора, зависи какво си поискал от тях и на коя страница си отворил душата им!*

---

