Тема:
„КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ, РИТОРИКА, НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ, ЕТИКЕТ И ПРОТОКОЛ“

I. ОСНОВНИ ДАННИ ЗА ПРОГРАМАТА

1. Област на квалификация

Повишаване на професионалните компетентности на педагогическите специалисти в областта на комуникацията, професионалното взаимодействие, организационната култура, публичното представяне и институционалното поведение.

2. Целева група

Програмата е предназначена за:

- педагогически специалисти;
- директори и заместник-директори;
- учители;
- педагогически съветници;
- психолози;
- ресурсни учители;
- възпитатели;
- образователни медиатори;
- административен персонал в образователни институции.

3. Форма на обучение

- присъствена;
- частично присъствена;
- комбинирана форма.

4. Общ хорариум

48 академични часа

5. Брой квалификационни кредити

3 квалификационни кредита

6. Организационна форма

Обучението може да бъде организирано:

- в **6 обучителни сесии по 8 академични часа**;
- в **3 двудневни модула**;
- в **смесен формат** – онлайн теоретична част и присъствен практикум;
- като **самостоятелни модулни обучения**.

7. Вид на програмата

Модулна квалификационна програма с възможност за:

- участие в **цялата програма**;
- участие в **самостоятелни модули**.

II. ОБОСНОВКА НА ПРОГРАМАТА

В условията на съвременната образователна среда комуникацията е не просто средство за предаване на информация, а ключов инструмент за професионално въздействие, управление на взаимоотношения, изграждане на доверие, лидерство и институционална представителност.

Работата на педагогическите специалисти изисква ежедневно взаимодействие с:

- ученици;
- родители;
- колеги;
- ръководни екипи;
- външни институции;
- обществени и професионални партньори.

Практиката показва, че значителна част от напрежението, неразбирателствата, конфликтите и организационните затруднения в образователната институция са свързани с:

- дефицити в професионалното общуване;
- липса на увереност в устното представяне;
- неефективно управление на трудни разговори;
- ниска осъзнатост за ролята на невербалната комуникация;
- недостатъчно познаване на правилата на професионалния етикет и институционалния протокол.

Настоящата програма е разработена с практическа насоченост и има за цел да подпомогне педагогическите специалисти в изграждането на **устойчиви комуникативни, реторически, поведенчески и представителни компетентности**, които повишават:

- ефективността на професионалното взаимодействие;
- качеството на екипната работа;
- личния и институционалния авторитет;
- публичния образ на образователната институция;
- уменията за работа в напрегнати и предизвикателни ситуации.

Програмата е структурирана в три взаимосвързани, но самостоятелно приложими модула:

1. **Вербална комуникация и професионално въздействие**
2. **Невербална комуникация, професионално присъствие и поведенческо въздействие**
3. **Етикет, протокол и институционална представителност**

Тази модулна структура позволява гъвкаво приложение в практиката и съобразяване с конкретните потребности на педагогическите екипи.

III. ОБЩА ЦЕЛ НА ПРОГРАМАТА

Развитие и усъвършенстване на професионалните комуникативни, реторически, поведенчески и представителни компетентности на педагогическите специалисти за ефективно взаимодействие в образователна, институционална и публична среда.

IV. ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ПРОГРАМАТА

- Формиране и усъвършенстване на умения за ефективна вербална и невербална комуникация;
- Развитие на умения за ясно, уверено и въздействащо професионално говорене;
- Усъвършенстване на уменията за публично представяне и професионално присъствие;
- Развитие на умения за комуникация в трудни, напрегнати и конфликтни ситуации;
- Изграждане на култура на професионално поведение, етикет и институционална представителност;
- Усвояване на базови правила и модели на протоколно поведение в образователната институция;
- Подобряване на комуникацията с ученици, родители, колеги, ръководни екипи и външни партньори;
- Повишаване на личната и институционалната ефективност чрез прилагане на практически комуникационни стратегии.

V. ОЧАКВАНИ ОБЩИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

След приключване на програмата участниците ще могат да:

- прилагат основни принципи на ефективната професионална комуникация;
- използват техники за активно слушане, асертивност и конструктивна обратна връзка;

- структурират и представят убедителни устни послания;
- използват реторически техники в професионална и публична среда;
- разпознават и управляват невербални сигнали;
- повишават личното си професионално присъствие и комуникационно въздействие;
- реагират адекватно в напрегнати, критични и конфликтни комуникационни ситуации;
- прилагат норми на професионален етикет и институционален протокол;
- участват уверено в официални, делови и представителни ситуации;
- допринасят за изграждане на позитивна комуникационна и организационна култура в образователната институция.

VI. КОМПЕТЕНТНОСТИ, КОИТО СЕ РАЗВИВАТ

Програмата подпомага развитието на следните професионални компетентности:

- комуникативна компетентност;
- социална и емоционална компетентност;
- презентационна компетентност;
- реторическа компетентност;
- умения за професионално взаимодействие;
- умения за управление на трудни комуникационни ситуации;
- организационна и представителна компетентност;
- институционална комуникационна култура;
- умения за публично и официално поведение.

VII. СТРУКТУРА НА ПРОГРАМАТА

Програмата включва **три модула**, всеки с продължителност **16 академични часа** и стойност **1 квалификационен кредит**.

МОДУЛ 1

ВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО ВЪЗДЕЙСТВИЕ

Комуникативни умения, риторика и убедително професионално говорене

Хорариум:

16 академични часа

Квалификационен кредит:

1 кредит

1. Анотация

Модулът е насочен към формиране и усъвършенстване на умения за ефективна вербална комуникация в професионалната дейност на педагогическите специалисти. Акцентът е поставен върху ясното и уверено изразяване, аргументирането, структурирането на послания, управлението на трудни разговори и изграждането на убедително професионално присъствие чрез словото.

Обучението подпомага участниците да подобрят комуникацията си с ученици, родители, колеги, ръководни екипи и външни партньори чрез развитие на умения за въздействащо говорене, реторическа култура, професионална убедителност и комуникационна устойчивост.

2. Цел на модула

Развитие на умения за ефективна, ясна, уверена и въздействаща вербална комуникация в образователна и институционална среда.

3. Задачи на модула

- Усвояване на основни принципи на ефективната професионална комуникация;
- Развитие на умения за активно слушане и асертивно общуване;
- Изграждане на увереност в устното професионално представяне;
- Овладяване на реторични похвати за убедителност и въздействие;

- Подобряване на комуникацията в трудни и емоционално натоварени ситуации;
- Развитие на умения за даване и получаване на конструктивна обратна връзка.

4. Очаквани резултати от обучението

След приключване на модула участниците ще могат да:

- прилагат основни принципи на ефективната професионална комуникация;
- структурират ясно и убедително своето изказване;
- използват техники за активно слушане и асертивно общуване;
- формулират аргументирани и професионално издържани послания;
- реагират адекватно в трудни разговори и комуникационни напрежения;
- използват реторични техники в професионални ситуации;
- демонстрират по-висока увереност в публично и институционално говорене.

5. Компетентности, които се развиват

- комуникативна компетентност;
- реторическа компетентност;
- социална и емоционална компетентност;
- презентационна компетентност;
- умения за аргументация и професионално взаимодействие.

6. Тематично съдържание

Тема 1. Професионалната комуникация в образователната институция – 2 часа

- същност и функции на комуникацията;
- вербална комуникация в професионален контекст;
- комуникационни канали, бариери и дефицити;
- специфика на общуването в училищна среда.

Тема 2. Ефективни комуникативни умения – 3 часа

- активно слушане;
- асертивна комуникация;
- емпатия и уважително взаимодействие;
- даване и получаване на обратна връзка;
- адаптиране на комуникационния стил.

Тема 3. Реторика и въздействащо професионално говорене – 4 часа

- основи на реториката;
- структура на убедителното изказване;
- аргументация и контрааргументация;
- въздействие чрез словото;
- говорене пред група, екип, родители, институции.

Тема 4. Трудни разговори и комуникация под напрежение – 3 часа

- общуване при несъгласие и съпротива;
- комуникация с критично настроени родители;
- реакция при обвинение, напрежение и провокация;
- професионален тон и комуникационна устойчивост.

Тема 5. Практикум по вербална комуникация – 4 часа

- ролеви ситуации;
- мини представяния;
- анализ на реални училищни казуси;
- упражнения за аргументация;
- групова и индивидуална обратна връзка.

7. Методи на обучение

- интерактивна лекция;
- дискусия;
- работа по казуси;

- ролеви игри;
- упражнения по двойки и в малки групи;
- симулации;
- саморефлексия;
- анализ на комуникационни ситуации.

8. Форми за оценяване

- участие в практическите дейности;
- решаване на комуникационен казус;
- кратко устно представяне;
- входяща и изходяща самооценка.

9. Доказателства за успешно завършване

- присъствие не по-малко от 80%;
- участие в практическите задачи;
- изпълнение на финално практическо задание.

МОДУЛ 2

НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ, ПРОФЕСИОНАЛНО ПРИСЪСТВИЕ И ПОВЕДЕНЧЕСКО ВЪЗДЕЙСТВИЕ

Хорариум:

16 академични часа

Квалификационен кредит:

1 кредит

1. Анотация

Модулът е фокусиран върху невербалната комуникация като ключов фактор за професионално въздействие, авторитет, доверие и емоционално присъствие в образователната среда. Той развива умения за осъзнаване, разчитане и управление на невербалните сигнали, които влияят върху взаимодействието с ученици, родители, колеги и институции.

Акцентът е поставен върху езика на тялото, гласа, интонацията, поведенческото присъствие, саморегулацията и комуникацията в напрегнати и публични ситуации.

2. Цел на модула

Развитие на умения за осъзнато използване на невербалната комуникация като инструмент за професионално въздействие, увереност и ефективно взаимодействие.

3. Задачи на модула

- Разпознаване на основните компоненти на невербалната комуникация;
- Усвояване на техники за професионално поведенческо присъствие;
- Развитие на умения за управление на гласа, темпото, паузите и интонацията;
- Осъзнаване на връзката между емоции, поведение и въздействие;
- Подобряване на невербалното поведение в педагогически, екипни и официални ситуации;
- Изграждане на увереност и професионален авторитет чрез присъствие и поведение.

4. Очаквани резултати от обучението

След приключване на модула участниците ще могат да:

- разпознават основни невербални сигнали и тяхното влияние;
- анализират собственото си невербално поведение;
- използват гласа и интонацията си по-осъзнато и въздействащо;
- управляват професионалното си присъствие пред група и в трудни ситуации;
- разчитат сигнали за напрежение, съпротива, несигурност и конфликт;
- повишават личната си увереност и комуникационно въздействие.

5. Компетентности, които се развиват

- невербална комуникативна компетентност;
- социална и емоционална компетентност;
- умения за саморегулация;
- презентационно и поведенческо въздействие;
- професионална поведенческа култура.

6. Тематично съдържание

Тема 1. Същност и значение на невербалната комуникация – 2 часа

- роля на невербалните сигнали;
- комуникация отвъд думите;
- значение в педагогическата практика;
- съгласуваност между вербално и невербално послание.

Тема 2. Език на тялото и професионално присъствие – 3 часа

- стойка, поза и движение;
- поглед, мимика и жестове;
- пространствено поведение;
- личен авторитет и поведенческо въздействие.

Тема 3. Гласът като инструмент за въздействие – 3 часа

- темпо, ритъм, сила и интонация;
- пауза и акцент;
- гласова увереност;
- овладяване на напрежение при говорене.

Тема 4. Емоции, саморегулация и невербално поведение – 3 часа

- влияние на емоциите върху комуникацията;
- сигнали за напрежение, защита, несигурност и агресия;
- самоконтрол и поведенческа устойчивост;
- невербално поведение в трудни комуникационни ситуации.

Тема 5. Невербална комуникация в работа с ученици, родители и екип – 2 часа

- невербално въздействие в класната стая;
- присъствие при родителски срещи;
- поведение в екипни срещи;
- институционално и публично присъствие.

Тема 6. Практикум по невербална комуникация – 3 часа

- наблюдение и анализ;
- ситуационни упражнения;
- ролеви игри;
- поведенческа обратна връзка.

7. Методи на обучение

- интерактивна лекция;
- наблюдение и анализ;
- поведенчески упражнения;
- симулации;
- ролеви ситуации;
- практически демонстрации;
- рефлексивни задачи.

8. Форми за оценяване

- участие в практическите дейности;
- анализ на невербална комуникационна ситуация;
- практическо представяне;
- индивидуален рефлексивен лист.

9. Доказателства за успешно завършване

- минимум 80% присъствие;
- участие в практическите упражнения;
- изпълнение на практическа задача.

МОДУЛ 3
ЕТИКЕТ, ПРОТОКОЛ И ИНСТИТУЦИОНАЛНА ПРЕДСТАВИТЕЛНОСТ
Хорариум:
16 академични часа
Квалификационен кредит:
1 кредит
1. Анотация
Модулът е насочен към изграждане на култура на професионално поведение, официално общуване и институционална представителност. В образователната среда етикетът и протоколът са важен инструмент за създаване на доверие, организационен ред, уважение и положителен публичен образ на институцията.
Обучението развива умения за адекватно поведение в официални, делови и представителни ситуации, включително при срещи с родители, партньори, външни институции, гости, публични събития, церемонии и дигитална комуникация.
2. Цел на модула
Развитие на знания, умения и професионално поведение, свързани с етикета, протокола, официалната комуникация и представителността в образователната институция.
3. Задачи на модула
- Усвояване на основни норми на професионален и институционален етикет;
- Запознаване с ключови протоколни правила в образователната среда;
- Развитие на умения за официална и представителна комуникация;
- Подготовка за организиране и участие в събития и институционални прояви;
- Усъвършенстване на професионалния образ и публичното поведение;
- Развитие на дигитална комуникационна култура и онлайн представителност.

4. Очаквани резултати от обучението
След приключване на модула участниците ще могат да:
- прилагат основни правила на професионален и делови етикет;
- демонстрират адекватно поведение в официални и институционални ситуации;
- използват правилни форми на обръщение, представяне и комуникация;
- спазват основни протоколни изисквания при събития и срещи;
- участват уверено в представителни и публични ситуации;
- повишават институционалната култура и представителност на организацията.

5. Компетентности, които се развиват
- организационна и представителна компетентност;
- институционална комуникационна компетентност;
- култура на професионалното поведение;
- умения за официално и делово общуване;
- умения за представяне на институцията.

6. Тематично съдържание
Тема 1. Етикет и протокол – същност и значение – 2 часа
- основни понятия;
- различия между етикет, протокол и представителност;
- роля за институционалния образ и култура.

Тема 2. Професионален и делови етикет – 3 часа
- поздрав, представяне, обръщение;
- поведение в делова среда;
- делово присъствие и професионален стил;

- телефонен и комуникационен етикет.

Тема 3. Протокол в образователната институция – 4 часа

- йерархия и представителност;
- посрещане и изпращане на гости;
- подреждане, настаняване и представяне;
- официални срещи, церемонии и училищни събития;
- поведение при междуинституционални контакти.

Тема 4. Публичен образ и институционално присъствие – 2 часа

- професионален външен вид и поведение;
- поведение пред публика;
- представяне на училището/институцията;
- представителна комуникация.

Тема 5. Дигитален етикет и официална онлайн комуникация – 2 часа

- етикет в онлайн срещи;
- електронна кореспонденция;
- поведение в дигитална институционална среда;
- онлайн публично присъствие.

Тема 6. Практикум по етикет и протокол – 3 часа

- симулирани официални ситуации;
- протоколен казус;
- подготовка на сценарий за събитие;
- анализ на добри практики и чести грешки.

7. Методи на обучение

- интерактивна лекция;
- демонстрации;
- ролеви упражнения;
- анализ на ситуации;
- групова работа;
- практически задачи;
- моделиране на официални комуникационни ситуации.

8. Форми за оценяване

- участие в практически упражнения;
- решаване на протоколен казус;
- разработване на кратък сценарий/план за официално събитие;
- рефлексивен лист за приложение в практиката.

9. Доказателства за успешно завършване

- минимум 80% присъствие;
- изпълнение на практическа задача;
- успешно участие в симулация или казус.

VIII. ТАБЛИЧЕН УЧЕБЕН ПЛАН НА ПРОГРАМАТА

ТАБЛИЦА 1. ОБЩ УЧЕБЕН ПЛАН

№	Модул	Тематичен обхват	Часове	Кредити
1	Вербална комуникация и професионално въздействие	Комуникативни умения, реторика, убедително говорене, трудни разговори	16	1
2	Невербална комуникация, професионално присъствие и поведенческо въздействие	Език на тялото, глас, присъствие, емоции, саморегулация	16	1

№	Модул	Тематичен обхват	Часове	Кредити
3	Етикет, протокол и институционална представителност	Официална комуникация, делови етикет, протокол, публичен образ	16	1
Общо			**48**	**3**

ТАБЛИЦА 2. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ЧАСОВЕТЕ ПО МОДУЛИ

МОДУЛ 1

Тема	Часове
Професионалната комуникация в образователната институция	2
Ефективни комуникативни умения	3
Реторика и въздействащо професионално говорене	4
Трудни разговори и комуникация под напрежение	3
Практикум	4
Общо	**16**

МОДУЛ 2

Тема	Часове
Същност и значение на невербалната комуникация	2
Език на тялото и професионално присъствие	3
Гласът като инструмент за въздействие	3
Емоции, саморегулация и невербално поведение	3
Невербална комуникация в работа с ученици, родители и екип	2
Практикум	3
Общо	**16**

МОДУЛ 3

Тема	Часове
Етикет и протокол – същност и значение	2
Професионален и делови етикет	3
Протокол в образователната институция	4
Публичен образ и институционално присъствие	2
Дигитален етикет и официална онлайн комуникация	2
Практикум	3
Общо	**16**

IX. МЕТОДИ И ПОДХОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

Обучението е с **практическа и приложна насоченост**. Използват се интерактивни и ангажиращи форми на работа, насочени към преживяване, упражняване и рефлексия.

Основни методи:

- интерактивна лекция;
- дискусия;
- работа по казуси;
- ролеви игри;
- упражнения по двойки и в малки групи;
- симулации;

- поведенчески и комуникационни упражнения;
- анализ на реални професионални ситуации;
- практикуми;
- саморефлексия и групова обратна връзка.

Подход на обучение

Програмата е ориентирана към:

- реални ситуации от училищната практика;
- изграждане на устойчиви професионални умения;
- приложимост в ежедневната работа;
- повишаване на личната и институционалната ефективност.

X. ФОРМИ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Форми за оценяване

- участие в практическите дейности;
- решаване на комуникационни и поведенчески казуси;
- кратки устни представяния;
- разработване на сценарии/планове за институционални ситуации;
- наблюдение на участие в ролеви симулации;
- входяща и изходяща самооценка;
- рефлексивни листове.

Критерии за оценяване

Участниците се оценяват по следните показатели:

- активно участие;
- разбиране на основните концепции;
- способност за приложение в практиката;
- адекватност на комуникационното и поведенческото поведение;
- умения за анализ и саморефлексия;
- изпълнение на финални практически задачи.

XI. ДОКАЗАТЕЛСТВА ЗА УСПЕШНО ЗАВЪРШВАНЕ

За успешно завършване на обучението се изисква:

- минимум **80% присъствие**;
- участие в практическите дейности;
- изпълнение на финална практическа задача / казус / представяне;
- попълване на рефлексивна форма или самооценка.

XII. НЕОБХОДИМИ РЕСУРСИ

За реализиране на обучението са необходими:

- мултимедиен проектор / екран;
- лаптоп;
- презентационни материали;
- работни листове;
- казуси;
- формуляри за самооценка;
- карти за ролеви упражнения;
- примерни сценарии за институционални ситуации;
- флипчарт / маркери;
- възможност за работа по групи.

XIII. ФОРМА НА УДОСТОВЕРЯВАНЕ

След успешно завършване участниците получават:

- **удостоверение / сертификат за участие**;
- **1 квалификационен кредит за всеки завършен модул**;
- **общо 3 квалификационни кредита** при завършване на цялата програма.

XIV. ПРИЛОЖИМОСТ НА ПРОГРАМАТА

Програмата може да бъде използвана:

- като цялостно квалификационно обучение;
- като вътрешно институционална квалификация;
- като тематично обучение за педагогически екипи;
- като модулна програма по избор според потребностите на институцията.

Всеки модул може да бъде реализиран **самостоятелно**, без да се губи неговата завършеност и практическа стойност.

XV. КРАТКО ОПИСАНИЕ

„КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ, РИТОРИКА, НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ, ЕТИКЕТ И ПРОТОКОЛ“ е практико-приложна квалификационна програма, насочена към развитие на комуникативни, реторически, поведенчески и представителни умения на педагогическите специалисти. Програмата включва три самостоятелни модула: **вербална комуникация и въздействащо говорене**, **невербална комуникация и професионално присъствие**, както и **етикет, протокол и институционална представителност**. Подходяща е за педагогически екипи, директори, учители и специалисти, които желаят да повишат ефективността на своето професионално общуване и публично представяне.

XVI. КРАТКИ РЕКЛАМНИ АНОТАЦИИ ЗА ВСЕКИ МОДУЛ

МОДУЛ 1 – Кратка анотация

Вербална комуникация и професионално въздействие

Как да говорим ясно, уверено и въздействащо в професионална среда? Модулът развива умения за ефективна комуникация, аргументиране, реторика, активно слушане и поведение в трудни разговори. Подходящ е за всички педагогически специалисти, които искат да повишат силата на своето професионално слово.

МОДУЛ 2 – Кратка анотация

Невербална комуникация, професионално присъствие и поведенческо въздействие

Как присъстваме, какво излъчваме и как въздействаме още преди да сме проговорили? Модулът развива умения за осъзнато използване на езика на тялото, гласа, интонацията, професионалното присъствие и поведенческата увереност в работа с ученици, родители и екипи.

МОДУЛ 3 – Кратка анотация

Етикет, протокол и институционална представителност

Как представяме себе си и институцията професионално, авторитетно и уверено? Модулът е насочен към официалното общуване, деловото поведение, протоколните ситуации, публичните изяви и институционалната представителност в образователната среда.

XVII. СИЛНА ФИНАЛНА ФОРМУЛИРОВКА ЗА МОН / КАТАЛОГ

Програмата е разработена с ясно изразена практическа насоченост и е съобразена с потребностите на педагогическите специалисти от усъвършенстване на комуникационните, презентационните, поведенческите и представителните им компетентности в образователна среда. Обучението предлага приложими модели, инструменти и упражнения за повишаване на професионалната ефективност, авторитет и институционална култура.

По-силна и конкурентна програма, защото:

- има **ясна логика**;
- звучи **модерно и приложимо**;
- не е сухо „административна“;
- и **всеки модул може да се продава отделно**.

Най-силни акценти:

- **Модул 1** продава **уверено говорене**;
- **Модул 2** продава **въздействие и авторитет**;
- **Модул 3** продава **представителност и институционална култура**.

„Приложения към програмата“