

благоприятно върху самооценката, да спомага за изграждането на добра репутация, да насърчава добрите взаимоотношения с другите и цялостно, свързаността с общността (вж. Klein 2016). В този смисъл просоциалната комуникация може значително да благоприятства създаването на цялостно положителен климат на общуване в групи и организации, включително с разнородни аудитории, да насърчава доверието между хората и усещането за принадлежност. В същото време просоциалността не означава пасивност, отстъпчивост или липса на асертивност, а предполага дори отстояването на себе си, даването на отказ и прочее да се случва по начин, който показва уважение към другия, а не отхвърляне, пренебрежение, грубост.

В този контекст приемаме, че просоциалното поведение и комуникация в практиката на медицински професионалисти може да спомогне за формиране на по-добри взаимоотношения с техните пациенти, да разшири уменията им да оказват подкрепа и грижа – не само медицинска, но и психологическа – на индивиди, които са преживели травми и са в състояние на дистрес, да предлагат по подходящ начин насочвания към други услуги и програми, които извън болницата могат да са от полза на подобни травмирани хора.

За целите на планиране на обучения екипът на LIPA предлага 17 дименсии, чрез които просоциалната комуникация може да се операционализира, да се опише като набор от фактори/дименсии, всеки от които може да бъде подобряван и развиван. Това идва като допълнение и надграждане над съществуващите дефиниции, които са насочени преди всичко към понятието просоциално поведение. Описаните в следващите абзаци дименсии целят да обвържат просоциалната комуникация със съответни поведенчески и атитюдни детерминанти (вж. Escotorin & Roche, 2011; Escotorin 2013).

#### **Дименсии на просоциалната комуникация**

- **Достъпност за комуникация:** Позитивна нагласа, когато някой търси контакт. Достъпността може да бъде демонстрирана вербално, както и невербално.
- **Подбор на правилния момент:** Много неразбирателства могат да се избегнат, ако се подбира подходящият момент да се постави даден въпрос. В моменти на високо натоварване, скандали и конфликти в работата, например, са много по-чести. Пререкания с клиенти, пациенти са много по-вероятни, когато участниците в комуникацията са изтощени, претоварени или стресирани. Тази дименсия е свързана

със съображения като дали проверяваме има ли време другия да се повдигне важен въпрос, отчита ли се настроението на участниците и дали темата е подходяща за него, на подходящо място ли се води комуникацията.

- **Освобождаване на съзнанието от други неща:** Възприемчивостта към другия предполага да освободим съзнанието си от други мисли – това не е лесно, но не е и невъзможно. Това е краткотрайно изместване на мислите ни от нашите проблеми и дела към тези на човека срещу нас.
- **Пребиваване в настоящия момент:** Според Робърт Рош хората, които са „закотвени“ в миналото или прекалено вгледани в бъдещето, не изживяват настоящето си пълноценно. Този фактор е свързан с въпроса дали можем да се концентрираме върху общуването в момента, без разсейване с мисли за миналото или бъдещето.
- **Емпатийност:** Емпатията предполага специална способност да видим нещата от перспективата на другия човек, дори да съпребивеем техните емоции. Човек може да търси начини да развива своята емпатийност, например ако целенасочено обръща внимание на емоциите на другия и дава обратна връзка за това („Изглеждаш притеснен. Случило ли се е нещо?“) и ако ползва невербалната комуникация ефективно. Ако искаме да изградим взаимоотношения с някого е нужно не само да го разбираме, но и поддържаме, ценим, изслушваме и ако е нужно, дори да овластяваме (да подкрепяме неговата самоувереност и инициативност).
- **Подкрепа за чувството на достойнство на другия:** В общуването е важно и да покажем, че приемаме другите на сериозно. Те следва да чувстват, че ги ценим като индивиди, приемаме, че са достойни за интерес и уважение. Това може да се случи чрез думи, но често се случва чрез лицеви изражения, поза, жестове и други невербални сигнали.
- **Позитивна оценка за другите:** Важно е да оценяваме положително напредъка или постиженията на другия. Вярата в потенциала на другите ги кара да напредват по-бързо. Това не означава празни хвалби и фалшиви комплименти, а забелязване на реални позитиви и отбелязването им.
- **Внимателно слушане (активно слушане):** Слушането е често най-трудният аспект от комуникацията. То означава разбиране на посланието и отклоняване на

разсейващи неща. Включва и много невербални компоненти – най-вече очен контакт, кимане, подходяща поза.

- **Подходящ начин на комуникация:** Важно е не само какво казваме, но и как. Неподходящо отправено послание може да породи проблеми и конфликти. Отново невербалното играе значима роля – например, важно е да съобразим тона на гласа си с другия: ако на него му се струва, че се караме, дори да не е така, това ще повлияе негативно комуникацията.
- **Приемане на негативното:** За да се развиваме комуникативните си умения е важно да осъзнаваме своите пропуски, проблеми в общуването. Този фактор е свързан и с въпроса дали можем да приемем, че другия вижда у нас нещо негативно, или ние в него, и въпреки това да продължим да общуваме.
- **Позитивно разрешаване на конфликти:** Конфликтите са неизбежна част от общуването – важно е да се осъзнава и приема това, както и че те могат да се разрешават без ескалация или агресия. Различните конфликти имат различни причини и изискват различни подходи – някои са свързани с несъгласие за факти. Това може да се реши относително лесно. Много по-сложни са конфликти, свързани с различия в целите, ценностите, вярванията. Тук е важно хората да имат желание да работят за разрешаването им и да зачитат личността на другия.
- **Споделено вземане на решения:** Просоциалният подход предполага вземане на решения в група, ценене на всяко мнение и идея, зачитане на мненията и на малцинството, стремеж да се въвлекат всички членове в процеса. Този фактор е свързан с готовността да бъде въвлечен партньора в общуването и във вземането на решения, включително ако той е пациент.
- **Даване на информация, която е достатъчна и релевантна:** Няколко добре премерени думи могат да са напълно достатъчни в общуването, многословието може да бъде объркващо. Това има отношение към ежедневната комуникация – можем ли да предадем нашето послание, но без да се разливаме. Това е умение, което изисква усилие и практика. В работата на много професионалисти е свързано с въпроса дали подбираме количеството и типа информация, която да е най-подходяща за даден клиент/пациент в определени обстоятелства.

- **Откритост към емоциите, положителни и отрицателни:** Това е един от важните аспекти на комуникацията, защото емоциите в нея я правят по-лична и ексклузивна. Да разкрием нещо от себе си пред другия, ако контекстът предполага това, му помага да ни разбере по-добре.
- **Контрол на комуникацията:** Този фактор е свързан най-вече със съзнателния подход към комуникацията. Важно е да следваме консистентни правила на общуване в работата. Важно е и да отчитаме, че различните хора виждат нещата по различен начин и може дори да влагат различен смисъл в едни и същи думи. Ако не разбираме нещо, важно е да питаме и да се стремим да го изясним. Ако не сме сигурни, че другият ни разбира, то следва да проверим това (като питаме и/или следим невербалните сигнали). Ако не сме убедени, че аудиторията разбира някой термин, следва да го разясним.
- **Изясняване, по просоциален начин, на структурните правила на общуването:** Правилата са като „цикли на интеракция, които се повтарят“ (Roche 2006: 149). Често дори не осъзнаваме, че някое правило съществува, докато не бъде нарушено – това се отнася преди всичко до неписаните правила, както и до тези на невербалната комуникация. Р. Рош идентифицира категории правила: например, нормативни (относно аспекти на поведението – забрана за пушене и др.); интерактивни (относно начина на комуникация – не се говори на висок в глас в чакалнята и др.). Обсъждането на правилата е ключово за работата в група.

Правилата на интеракция често са имплицитни и съществува допускане, че хората ще ги разберат. Ако обаче бъдат направени експлицитни и ясни много недоразумения могат да отпаднат.

- **Развиване на специфична емпатийна цел:** Комуникацията с клиенти и пациенти често не е еднократен процес и продължава и в бъдещи моменти. Когато те отново се появят е важно да се покаже, че не са забравени, че професионалистът е ангажиран с техния проблем.

**Методология на тренингите за просоциална комуникация**

Както теорията да се превърне в практика е, разбира се, основният въпрос при подготовката и дизайна на всяко обучение. Някои ключови принципи, независимо от темата на обучението, са свързани с андрагогията и обучението на възрастните. Ето някои ключови от тях (адаптирано от Collins 2004):

- Да предполага самонасочване, самостоятелен избор за участие, не принуда.
- Да отговаря на непосредствени потребности, например за повишаване на професионалната компетентност – тогава мотивацията е най-висока.
- Да е базирано на принципа на участието – обучаемите да са активни, да участват със своя опит, примери и прочее, а да са не пасивни слушатели.
- Да дава възможност за преживелищно учене – основано на споделен опит; обучаемите могат да се учат едни от други и дори треньорът да учи от участниците.
- Да насърчава към рефлексивност – рефлексията върху преживяното и чутото носи реалните ползи. Тя дава възможност за достигане до общи принципи, които да се пренесат в практиката.
- Да включва постоянна обратна връзка – тя може да бъде корективна, но да е уважителна и подкрепяща.
- Да е базирано на уважение към обучаемите – взаимното доверие между членовете на групата и треньора са ключови.
- Да се провежда в защитена среда – среда на доверие и подкрепа, в която обучаемите могат да се отпуснат, за да пробват нови начини на поведение и общуване, без страх от критика и насмешка.
- Да се случва в комфортна учебна обстановка – физическият дискомфорт от всякакъв тип е пречка пред ефективния обучителен процес, независимо от всякакви други фактори.

С цел прилагане на тези принципи обучението бе осъществено в приятна учебна обстановка и беше изнесено извън София, града, в който участници и обучаеми живеят и работят, за да се потопят изцяло в обучителния контекст. Разбира се, изнасянето на обучения не е винаги възможно и зависи изцяло от бюджетни съображения, но когато е възможно, то това носи допълнителните ползи участниците да се чувстват обгрижени и да

могат да се откъснат от ежедневни задължения. Осъществяването на останалите принципи предполага опитност на обучителите, създаване на благоприятен климат на доверие чрез въвеждащи тренингови упражнения за опознаване (така наречените „ледоразбивачи“), както и подбор на подходящите тренингови методи за основната тема – просоциалността.

В тази връзка бе предвиден дизайн на обучение, който разчита преди всичко на *преживелищното учене*. Тренингите като метод в неформалното образование разчитат в голяма степен на интерактивността и именно на ученето чрез преживяване, не чрез предоставяне на информация.

Дейвид Колб първи предлага модел на преживелищното учене, който включва следните етапи:

1. Директно преживяване (в тренинговата среда): обучаемият се среща с нова ситуация или преживяване.
2. Рефлексия върху преживяването – обучаемият се стреми да осмисли преживяното. От особено значение са разминаванията между разбирането и преживяването – ако има неясноти, то те следва да се адресират от обучителят.
3. Извличане на общи принципи/генерализации от преживяното – то трябва да бъде основа за нови идеи или предефиниране на вече налично познание.
4. Активно експериментиране – прилагане на наученото в опита, планиране на следващи стъпки как може да бъде приложено.

Самото понятие преживелищно има за цел да очертае разлики, например, с когнитивните теории за ученето, които са фокусирани изцяло върху познавателните процеси и не върху афективната страна на процесите. Ученето се дефинира и схваща като „процес, при който познание се създава чрез трансформацията на опита“ (Kolb, 1984: 38). Обикновено тези етапи са представяни под формата на кръгова диаграма. Фазите трябва да бъдат следвани в тази им последователност и всяка предишна да осигурява обратна връзка, която да е основа за следващите. Нещо повече – за обучаемите е нужно да преминат през фазите нееднократно, за да се постигне истински ефект (вж. Шарланова 2004).

В рамките на самото обучение за медицински професионалисти за насърчаване на рефлексия и саморефлексия участниците бяха запознати със седемнадесетте дименсии на просоциалната комуникация накратко, след което имаха възможността да попълнят самооценъчен въпросник, базиран на тези дименсии, по който веднага да оценят собственото си ниво на просоциална комуникация. Освен бързо увличащо, попълването на подобен въпросник действително има потенциала да провокира по-задълбочен анализ на собственото поведение (което обикновено просто „се случва”, без да се подлага на осмисляне), както и набелязване на някои „празноти”, които да се превърнат в основа за надграждане. Попълване на въпросници от групата и общото им обсъждане (например, на най-честите проблемни области, които участниците са забелязали) дава възможност и да се „диагностицира” новото на групата като цяло спрямо темата на обучението, в този случай просоциалната комуникация.

За целите на преживелищното учене като основен тренингов метод бяха избрани ролевите игри – метод, който позволява симулация на реалността, докосване до реалистични ситуации, макар и в защитената тренингова среда. Една дефиниция за тях е като „обучителна дейност, при която участниците разиграват набор от дефинирани ролеви поведения или позиция с оглед придобиване на желан опит” (Sogunro 2004: 358). Основните предимства на ролевите игри са свързани с възможността за различен поглед към ситуациите, излизане от собствената роля и влизане в тази на някой друг – и по този начин потенциално придобиване и на нови, различни перспективи. Нещо повече, когато се цели промяна на поведения, на нагласи, упражняване на умения (като комуникационните), информационно-когнитивният подход е напълно недостатъчен, ако участниците не изпробват новите умения или подходи на практика, дори чрез симулация.

Как можем да опишем ролевите игри в термините на Колб и преживелищното учене?

1. *Директно преживяване (разиграване)*
2. *Рефлексия върху преживяното – обсъждане на ролевата игра, емоциите и мислите, които е провокирала, идеите, които се появяват у участниците и зрителите.*
3. *Генерализация – извличане на изводи, принципи на база на разиграването – от участниците с помощта на треньора.*

4. *Планиране как тези изводи и принципи могат да намерят приложение в ежедневноата практика на участниците.*

Ролевите игри помагат за промяна на нагласи, позволяват участниците да осъзнаят последиците от определени избори в общуването, да видят различните поведенчески реакции на своите думи, дават възможност в защитена среда да се изследват проблеми в комуникацията, които по-трудно биха адресирали в реалния живот, както и да се изпробват нови начини на държание. Те предлагат симулация на реалността, като в същото време обикновено са интересни и увличащи за участниците.

Насоки за провеждане на ролевите игри:

- *Избор на роли и ситуация (от обучителите) – свързани с темата. В случая – ситуация на посещение при медицинския специалист на човек, преживял травма, който се държи объркано/гневно/примиренчески и стремеж специалистът да приложи принципите на просоциалната комуникация, за да му предложи помощ и насочване към други услуги.*
- *Избор на участници спрямо предвидените роли – добре е да бъдат доброволци и да няма принуда в участието.*
- *Запознаване с техните роли – обикновено са разписани върху лист хартия за всеки участник.*
- *Разиграване от участниците и наблюдение от учителя и групата.*
- *Излизане от ролите – след достигане в ролевата игра на определено разрешение на ситуацията или след определено време (при което водещият може да прекъсне играта, за да остане време за обсъждане).*
- *Благодарност към участниците и призив да се върнат на местата си и да излязат от ролите си.*
- *Коментиране на преживяванията на участниците.*
- *Дискутиране на преживяванията и анализите на публиката.*
- *Водещият може да предлага и други начини на реагиране в дадената ситуация, но само след като членовете на групата са се изказали.*

- *Изводи от участниците и публиката. Може да бъдат насърчени с подходящи въпроси от водещия като: Какво ви направи впечатление най-силно? Какви други начини на реагиране ви хрумват? Как може да приложите тези изводи във вашата пряка работа?*
- *Дискусия доколко разиграната ситуация може да се съотнесе към реалния опит на участниците в техния живот и практика. Отговаряне от водещия на въпроси, които това може да породите у участниците.*
- *Обобщение от водещия, формулиране на общи изводи.*

Разбира се, ролевите игри не са съвършен обучителен метод и носят и своите потенциални рискове. Например, някои членове на групата да не желаят да участват поради притеснение, че не могат да влизат в роли или че няма да се справят. Също така се разчита на спонтанността – понякога начина на разиграване и решенията на участниците, които имат само начални насоки, не сценарий, който цялостно да следват, може да се окаже различен от очакваното или да се отклони от темата. Важно е и участниците добре да разбират своите роли и какво точно се очаква от тях – което предполага прецизно формулиране на инструкциите към тях. И не на последно място, някои участници могат да реагират много емоционално на ролите си и след това да им е трудно да излязат от тях и да се отърсят от тези емоции. Ето защо провеждането на ролеви игри винаги следва да предполага и достатъчно време след това за дискусии, отърсване от емоциите, затваряне на обучителната сесия чрез подходящи тренингови игри.

При отчитане на всички тези съображения провокирането на рефлексия, въвеждането на някои нови концепти или умения и разиграването и затвърждаването им чрез ролеви игри са ефективен метод за развиване на комуникативните умения.

## **БИБЛИОГРАФИЯ:**

**Бийрхоф 2002:** Bierhoff, H.W. *Prosocial behaviour*. Hove, UK: Psychology Press, 2002.

**Ескоторин 2013:** Escotorín, G. *Prosocial Communication Inquiry in collaboration with gerontology health professionals. Consulta sobre comunicación prosocial con profesionales socio-sanitarios del ámbito gerontológico*. Tesis doctoral no publicada. Bellaterra: Universidad Autònoma de Barcelona, 2013.

**Ескоторин, Рош 2011:** Escotorín G., Roche R. *Cómo y por qué prosocializar la atención sanitaria: reflexiones, des-años y propuestas. Conclusiones del Proyecto Europeo CHANGE*. La Garriga: Fundació Martí i Humà, 2011.

**Клайн 2016:** Klein, N. Prosocial behavior increases perceptions of meaning in life. – In: *The Journal of Positive Psychology*. Routledge, 2016, 30.11.2019, <<http://home.uchicago.edu/~nklein/ProsocialBehaviorIncreasesMeaning.pdf>>.

**Колинс 2004:** Collins, J. Education techniques for Lifelong Learning. Principles of Adult Learning. – In: *Radio Graphics*, 2004. Vol. 24 (5), 1483-1489, 30.11.2019, <<https://pdfs.semanticscholar.org/89f6/a3cdc5e22dbf6f7c3a31ea7532e678c72111.pdf>>.

**Колб 1984:** Kolb, D. A. *Experiential learning: Experience as the source of learning and development (Vol. 1)*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1984.

**Рош 1995:** Roche, R. *Psicología y educación para la Prosocialidad*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 1995.

**Рош 2006:** Roche, R. *Psicología de la Pareja y de la Familia. Análisis y Optimización (2ª ed.)*. Bellaterra: Servei de Publicacions Universitat Autònoma de Barcelona, 2006.

**Согунро 2004:** Sogunro, O.A. Efficacy of role-playing pedagogy in training leaders: Some reflections. – In: *Journal of Management Development*. Emerald Publishing Group Limited. 2004, Vol. 23 (4), 355–371, 30.11.2019, <<https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/efficacy-of-role-playing-pedagogy-in-training-leaders-some-reflections-IPByRmRT5R>>.

**Стауб 1879:** Staub, E. *Positive social behaviour and morality, Vol.2: Socialization and development*. New York: Academic Press, 1979.

**Шарланова 2004:** Sharlanova, V. Experiential Learning. In: *Trakia Journal of Sciences*. Trakia University. 2004, Vol. 2 (4), 36–39, 30.11.2019, <[http://tru.uni-sz.bg/tsj/Volume2\\_4/EXPERIENTIAL%20LEARNING.pdf](http://tru.uni-sz.bg/tsj/Volume2_4/EXPERIENTIAL%20LEARNING.pdf)>.

[1] Проектът бе с продължителност 2 години – от януари 2018 г до декември 2019 г. В изпълнението му взеха участие три европейски държави: Италия (организациите Associazione Spazio Donna, Associazione Salute Donna и Azienda Sanitaria Locale Caserta), Испания (Fundacio Hospital Universitari Vall D’Hebron – Institut de Recerca (VHIR), Universitat Autònoma Barcelona (UAB) и Institut Català de la Salut (Institut Salut) и България („Асоциация Анимус”). Проектът е кофинансиран от Европейската комисия, по програма

„Права, равенство и гражданство”, споразумение номер 776629-SDO-REC-WAV-AG-2016/REC-WAV-AG-2016-01.

[2] *Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada*, Barcelona, Spain

## **TRAININGS FOR THE DEVELOPMENT OF PROSOCIAL COMMUNICATION AMONG PROFESSIONALS**

Donka Petrova, PhD

Chief Ass. Professor, Sofia University “St. Kliment Ohridski”

### **Abstract**

Prosocial communication defined as interaction during which the aim is to protect the dignity of the other person even in cases of conflict and to act prosocially falls into the focus of the current material. It presents the definitions of prosocial behavior and prosocial communication and the attempts to operationalize prosocial communication. Alongside this theoretical overview the material discusses ideas and approaches to training of professionals, in this case medical staff, in communication skills and prosociality. The training methods are based on the principles of experiential learning.

**Keywords:** prosociality, trainings, communication, experiential learning, role plays.

### **ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН ФОРМАТ ЗА ЦИТИРАНЕ**

Петрова, Донка. Тренинги за развитие на просоциалната комуникация на професионалисти – В: Медии и език. Електронно списание за научни изследвания по медиен език [онлайн]. 11 януари 2020, № 7 [Реторически тренинги]. ISSN 2535-0587. <<http://medialinguistics.com/2020/01/11/training-development>>

## **Корпоративната култура – мисия, визия, ценности.**

### **Реторически модели, използвани при работен семинар за повишаване ефективността на бизнес комуникацията в екипа на компанията**

**Надежда Ванева**

#### **Резюме:**

Корпоративната култура е симбиоза между мисията, визията и ценностите на една компания. Настоящата статия разкрива използваните реторически модели при реализирането на работен семинар за повишаване ефективността на бизнес комуникацията в екипа на компанията. Използвана все по-често като основен инструмент за повишаване популярността на работодателската марка Employer Branding, корпоративната култура се налага като задължително условие за устойчиво развитие. Тя е базата на корпоративната комуникация и използва доказани реторически похвати за постигане на балансирано и успешно общуване на организацията с нейните вътрешни и външни аудитории.

#### **Ключови думи:**

корпоративна култура, комуникация, мисия, визия, убеждаване, проксемика

Един от основните акценти в корпоративната комуникация е свързан с подобряване на общуването на организацията с нейните аудитории – вътрешни и външни. Изследвайки всеки детайл от това общуване, задължително се уповаваме и на реторическите модели, защото реториката включва теорията и практиката на взаимодействието между комуникатора и аудиторията. Тя предполага обмяна на мнения, убеждения, вярвания, както и поведението, включващо всички елементи от невербалната комуникация на общуващите. Убеждаващата комуникация е част от онези модели на реториката, които са сред най-атрактивните тези в социалната психология през последните години. Тя все по-често намира своето практическо приложения в различните аспекти на бизнес общуването и се превръща в един от инструментите за ефективна корпоративна комуникация.

Работният семинар за повишаване ефективността на бизнес комуникацията в екипа на компанията се базира на принципа на Мастърмайнд групите. Той използва силата на

фокусираното общуване, при което повече от двама човека мислят заедно в синхрон по една обща тема. Използвайки техниките на ефективно слушане и логическа аргументация на тезите си, те получават достъп до така наречения Мастърмайнд (Свръхразум). Той не е нещо, до което човек може да се докосне сам. За да може да го използва, човек има нужда да се съюзи с група единомишленици, да мисли и действа в синхрон с тях. Това, което могат да постигнат членовете на една Мастърмайнд група, е много повече отколкото сбора на нещата, които биха постигнали работейки поотделно. Според Наполеон Хил всеки път, когато две съзнания започнат да мислят заедно, се създава енергия, която може да привлече „трето съзнание“. Групата от хора, които заедно мислят и работят в хармония прави тази енергия става достъпна за всеки от тях, мултиплицира я благодарение на общото сътрудничество.

В корпоративната комуникация важните и стратегическите решения се взимат най-добре при събиране на мозъците на компанията. Само тогава заедно те могат да постигнат ефективност в изграждане на своята корпоративна култура – с изчистване на ясна визия, мисия и ценности.

Работният семинар използва някои от елементите на социално-психологическия тренинг, който е съвкупност от методи на групова психологическа работа, целящ да мобилизира личностния потенциал, процесите на себепознание и самоусъвършенстване, като по този начин да доведе до личностен ръст в някаква насока за всеки от участниците в тренинговата група (Боянова 2018).

Понятието „групова динамика“ визира сбор от социално-психологически взаимодействия между участниците на групата (сред които и нейния водещ), обозначаващи нейното развитие във времето. Въведено е от К. Левин (1890 – 1947).

Различните специалисти процеса на работния семинар за повишаване ефективността на бизнес комуникацията в екипа на компанията различните теории използват някои от принципите на социално-психологическия тренинг:

- *Принцип на активността.* Базиран е на онази концепция на експерименталната психология, според която човек усвоява 10 % от това, което слуша, 50 % от това, което вижда, 70 % от това, което произнася и 90 % от това, което прави сам. Участието не е пасивно, участниците в него се включват в активности за търсене на решения и ролеви модели на поведение.