

Ефективни устни комуникации



Доц. С. Цветкова, д.пс

Всеки работен ден работещите общуват с колеги, ръководители, близки, познати, клиенти, партньори, представители на държавни и обществени институции.

- Освен директни, разговори се провеждат и по телефона.

Изисква се тези видове общуване да се правят делово, професионално и ефективно.





- Обикновено кратките изказвания продължават от 1 до 10 минути. Дългите или официалните изказвания, речи и други подобни траят от 10 минути до 1 час. Някои организации определят лимит за речите 20 или 30 минути.
- По-продължителни речи, изказвания или устни доклади се правят на значителни национални или международни съвещания и конференции.

Препоръчват се следните моменти за **плана на подготовката:**

1. Определяне на целта.
2. Анализ на аудиторията и ситуацията.
3. Избор на главните идеи за огласяване.
4. Внимателно проучване на темата.
5. Събиране на данни и написване на проект.
6. Предвиждане на нагледни материали, ако е желателно.
7. Репетиране на изказването и коригиране, ако е необходимо.





- При изказване най-добре е да се стои изправено, свободно и балансирано.
 - Счита се за нормално изказващият се да прави някои движения, като за предпочитане са крачки встрани, отколкото движения назад-напред, но не постоянно.
 - Ако изказващият се иска да подчертае нещо, се накланя към аудиторията (допустимо с подходящ жест на ръката/ръцете).
 - Подчертава се искреният интерес към темата.
- В процеса на изказване, сме наблюдавани от слушателите. Затова е важно външният вид да е безупречен и облеклото подходящо.
 - Към нормалното физическо поведение се отнася и подходящото жестикулиране с ръце, глава и рамене.
 - С жестове може по-нагледно да се опише, подчертае или отхвърли нещо, но не бива да се преекспонира с тях.

НАВИГАТОР

- Гласът също е важен елемент за добро представяне при изказване. За ефективно делово изказване от значение са качествата на гласа, интонацията и силата, а така също скоростта (темпът) на говорене и произношението.
- Качествата на гласа зависят както от гласовите дадености на човека, така и от правилното дишане. Изисква се то да бъде равномерно и дълбоко.

- Чрез различна височина на гласа се отделят или подчертават по-важните от по-малко важните обстоятелства. Така аудиторията ще слуша по-внимателно и ще разбере по-добре.
- Важна е също така подходящата скорост на говорене. *Тя е различна при различните хора.*
- Експертите по делово общуване считат, че скоростта на едно изказване трябва да бъде между 80 и 160 думи в минута, а за някои случаи при неофициални изказвания скоростта може да варира от 80 до 250 думи.



Главни части. Съдържание

1. УВОД – цел:

- - подходяща шега, ако е уместно;
- - подходящ кратък цитат (позоваване на известна личност);
- - начално изявление;
- - въпроси, интересувачи аудиторията.

2. ОСНОВНА ЧАСТ

Изложение на въпросите, идеите и събитията, подредени:

- - тематично (по въпроси и идеи);
- - хронологично (по време на събитията);
- - порайонно (според мястото);
- - посекторно (по сектори на организацията)
- или по друг начин.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ – резюме:

- - изводи;
- - предложения;
- - покани;
- - призови.



НАВИГАТОР

- Преди и по време на изказване повечето хора се смущават, изпитват притеснение, вълнение, а някои получават ускорен пулс, слабост и треперене на крайниците или болки в стомаха.
- Как да се преодолее това неприятно състояние?



- Да се репетира изказването няколко пъти. Ако е възможно, в същото помещение, където ще се реализира представянето.
- Проверка за наличие на трибуната или катедра, която ще послужи да се сложат бележки/записи
- Да се уточнят необходимите технически средства - екран, мултимедия, диаскоп, дъска и средства за писане.
- Може да се държи в ръка химикалка, молив, бележник или друг предмет, който да се използва, но и действа успокояващо.

- Добре да се изучи предмета (въпроса) на изказването и да се покаже с поведението, че говорещият е най-добре запознат с темата.
- Могат да се правят малки движения на стола, кръстосване и сваляне на краката. Тези слаби движения отслабват мускулното напрежение.
- Препоръчват се малки движения зад катедрата, които задържат вниманието на аудиторията и намаляват напрежението



Препоръки за водене на важен телефонен разговор

1. **Подгответе се добре преди разговора.**
2. **Обмислете кога е най-удобното време за позвъняване.** Като правило най-неблагоприятното време е непосредствено след започване на работния ден и малко преди приключването му.
3. **Обмислете предварително** целия телефонен разговор.
4. **Усмихнете се преди** да посегнете към телефонната слушалка. Свежият тон на весел човек осигурява част от спешното изпълнение на телефонния разговор.
5. **Проучете предварително** точното име и титлата на човека, с когото ще говорите. На хората им доставя удоволствие, когато чуят правилно да се произнася името и титлата им.
6. **Поздравете със съответния поздрав** според времето през деня. Почти всички хора държат особено много да се отнасят към тях учтиво и любезно.
7. **Представете се**, като кажете името, длъжността или функцията си. Партньорът, с когото ще говорите, естествено, иска да знае съвсем точно защо именно сте избрали него и какво представлявате вие.
8. Още в началото на разговора партньорът ви трябва да разбере, че той **ще има полза от този разговор**. Предложете му например едно решение по даден негов проблем, с което ще възбудите интереса му.
9. **Дайте своевременно думата на партньора си.** Ако изкажете повече от 5-7 изречения и не му дадете думата, той започва да става неспокоен и да нервничи. Дайте му възможност и той да се изкаже.



10. **Съобразявайте се винаги с интересите на партньора.** Той трябва да знае, че е на преден план във вашите усилия.

11. **Говорете малко по-бързо.** Доказано е експериментално, че убедителността на словото при телефонен разговор се увеличава при по-голяма бързина на говора.

12. **Говорете с по-дълбок глас.** Той придава по-голяма достоверност на казаното и вдъхва повече доверие. Прекалено дълбокият глас обаче действа като „бащински“, а понякога и като приспивателно.

13. **Уговорете се по възможност за среща с партньора,** особено ако усещате, че той е трудно „превземаем“ по телефона. Който вече е стъпил с единия крак през вратата, е направил първата стъпка към успеха.

14. **Прилагайте въпросителните изречения.** За разлика от един кабинетен разговор, използвайте по-често пълната въпросителна форма. Започнете въпроса си с глагол „Съгласен ли сте с мен?“

15. **Уговорете се за повторно телефониране,** ако забележите, че днес няма да се постигнат желаните резултати. Вашият партньор може би има лошо настроение, което е причина за неуспеха. Оставете го да премине.

16. **Приключвайте разговора, когато е назрял моментът.** Много често този критичен момент се изпуска.

17. **Благодарете** за проведения разговор. Тази учтивост Ви запазва „отворена врата“ при евентуално повторно телефониране.

18. Веднага си вземете необходимите бележки за резултатите и изводите от проведения разговор. Те ще ви рябват при следващите разговори.

- Слушането е процес на мислене заедно с говорещия, а не вместо него.
- Слушането трябва да цели разбиране, не оборване.
- Слушането включва проследяване на чувствата, нюансите и езика на жестовете.

- Умението да се води делови разговор, включително и по телефона, помага за успешно справяне с предстоящи срещи или преговори.



*ET MIHI RES, NON ME REBUS,
SUBIUNGERE CONOR.*

*Опитвам се да подчинявам нещата
на себе си, а не себе си на нещата.*



CARPE DIEM

Използвай времето.

Хорацій

