

УКРЕПВАНЕ УМЕНИЯТА НА
НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Умения за презентация и комуникация



РЕГИОНАЛНИЯТ ЕКОЛОГИЧЕН ЦЕНТЪР
за Централна и Източна Европа

УКРЕПВАНЕ УМЕНИЯТА НА НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ
ОРГАНИЗАЦИИ

Умения за презентация и комуникация

Автор
АНДРЕА ТОНЧ

Редактори
ИЛДИКО СИМОН и ЧЕРАСЕЛА СТАНКО



РЕГИОНАЛНИЯТ ЕКОЛОГИЧЕН ЦЕНТЪР
за Централна и Източна Европа

Какво е РЕЦ

Регионалният екологичен център за Централна и Източна Европа (РЕЦ) е независима неполитическа нестопанска организация, чиято мисия е да съдейства за решаването на екологични проблеми в Централна и Източна Европа (ЦИЕ за ЦИЕ) чрез насърчаване и подпомагане на сътрудничеството между неправителствени организации, централната власт, бизнессредите и други институции, работещи в областта на околната среда, чрез създаване на условия за свободен обмен на информация и насърчаване на общественото участие при вземане на решения по екологични въпроси.

РЕЦ е създаден през 1990 г. от САЩ, Европейската комисия и Унгария. Днес РЕЦ законосъобразно осъществява своята дейност въз основа на Харта, подписана от правителствата на 27 страни и Европейската комисия, и на споразумение с правителството на Унгария. Централата на РЕЦ се намира в Сентендре, Унгария. Представителства на РЕЦ има в 15 страни от ЦИЕ: Албания, Босна и Херцеговина, България, Република Хърватска, Чешката република, Естония, Унгария, Латвия, Литва, Република Македония, Полша, Румъния, Словакия, Сърбия и Черна Гора.

Досегашни донори, които подпомагат дейността на РЕЦ, са Европейската комисия и правителствата на САЩ, Япония, Австрия, Великобритания, Германия, Дания, Канада, Латвия, Норвегия, Полша, Словакия, Унгария, Финландия, Франция, Холандия, Република Хърватска, Чешката република, Швейцария, както и други междуправителствени и частни институции.

Авторски права

© 2002 Регионалният екологичен център за Централна и Източна Европа
Нито една част от тази публикация може да бъде продавана или възпроизвеждана без
писменото позволение на РЕЦ
ISBN:963 9424 73 0

Издател:

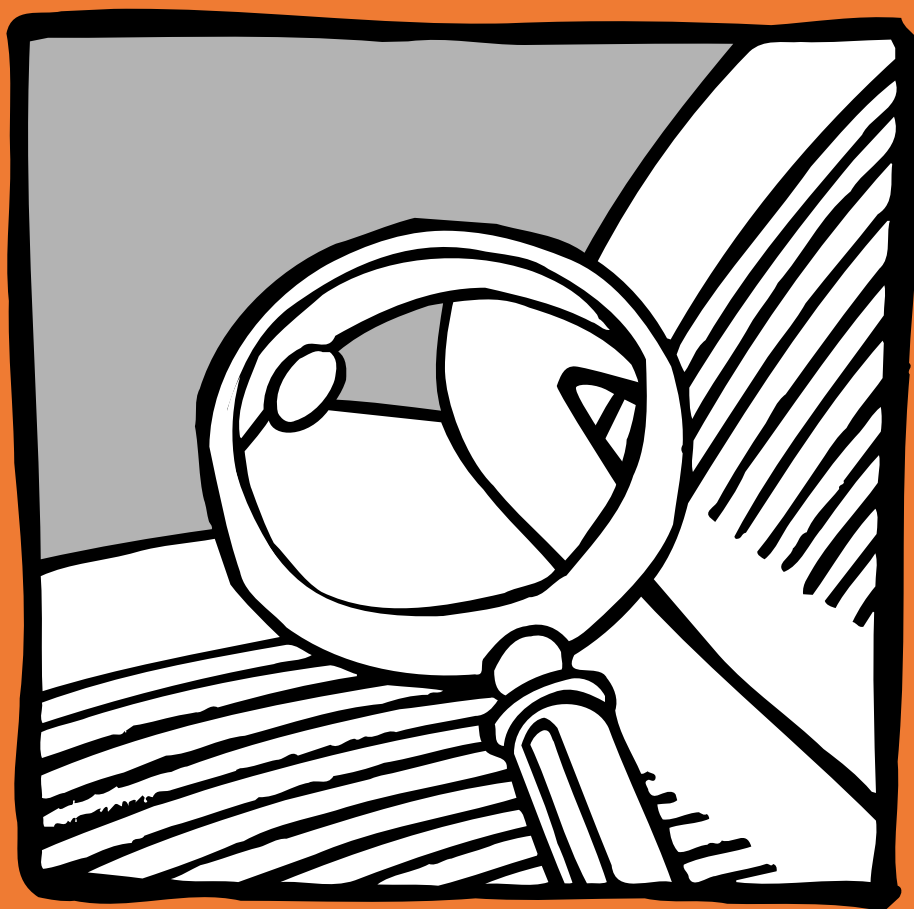
© 2002 Регионалният екологичен център за Централна и Източна Европа

Ady Endre ut 9-11,2000 Szentendre,Hungary
Tel:(36-26)504-000,Fax:(36-26)311-294,
E-mail:info@rec.org,Web site: < www.rec.org >

Превод: Росица Василева
Илюстрации: Ласло Фалвай
Печат: ТипоНова, Унгария

Тази и всички останали публикации на РЕЦ са отпечатани на рециклирана хартия

Тематичен материал	5
Общ преглед	7
Готови да обучаваме	8
Сборник с упражнения за обучение	19
Упр. 1: От друга страна	21
Упр. 2: Огледало	22
Упр. 3: Водене на слепеца	23
Упр. 4: Групова скулптура	24
Упр. 5: Да слушаме добре	25
Упр. 6: Непознатият предмет	27
Упр. 7: Перефрази	28
Упр. 8: Обратна информация	29
Упр. 9: Послания "ти" и "аз"	30
Упр.10: Въпросът защо	31
Упр. 11:Наистина ли това съм аз?	32
Упр. 12: Технически средства за презентация	33
Примерна програма за семинар	37



Тематичен материал

Общ преглед

Въведение

Лидерите и членовете на неправителствените организации могат да направят работата на своите организации по-ефективна чрез подобряване на уменията си за общуване във вътрешната и външната среда на организацията. Една организация трябва да може да представя положително и ясно себе си пред външния свят и същевременно да поддържа добра вътрешна комуникация, от което ще имат полза както мениджърите, така и служителите и доброволците.

Външната комуникация включва деликатен баланс от информация и представителност, както и компромис между желанието да се постигнат възвишени цели и ограничението на време и ресурси. Ефективността на организацията може да се подобри, като се използват ефективни методи за нейното представяне. Уменията, представени в това ръководство, могат да се използват както в ежедневната работа, така и при подготовка на послания за широк кръг аудитория.

Комуникацията представлява съобщаване или размяна на информация, идеи или чувства. Тя не е еднопосочен процес, за да бъде осъществено съобщението, трябва да бъде получено и възприето.

Презентацията е вид комуникация, подчинена на нуждите на аудиторията за постигане на определена цел в рамките на определено време, където общите цели са представяне на информация и идеи.

Презентациите са форма на комуникация и ако можем да общуваме ефективно, те не предствалват трудност за нас. Но те не са обикновена комуникация и често за тях се изискват и допълни умения за убеждаване и влияние на аудиторията.

Цели на това ръководство

Целта на това ръководство е да ви накара да се вгледате в себе си. Как общувате със себе си, с близките си, с приятелите, колегите, партньорите и донорите? Това ръководство предлага обучение в полезни умения за общуване и презентация, дава информация и примери как да бъдат тези умения подобрили, как да се практикуват и как да се представят на обучаемите.

Това ръководство предлага и практически средства и упражнения за лидери и активисти на НПО, за да развият своите умения за общуване и презентация.

Това ръководство ще ви помогне да:

- Насърчите обучаемите да оценят своя потенциал да развият своите умения за общуване и презентация;
- Да идентифицират комуникационния шум и други пречки пред общуването;
- Да подсиgurяват взаимното разбиране между подателя и получателя на съобщенията;
- Да укрепват комуникационните практики за по-добра ефективност в своите работни взаимоотношения;
- Да осъзнават връзката между вербалната и невербална комуникация.

Умения за изграждане

Това ръководство предлага лесно приложими практики за развитие на всекидневните умения за общуване, избягване на конфликти и подготовка на презентации, предназначени за различна аудитория.

Обучението в тези умения ще помогне на курсистите да:

- Преодолеят комуникационните бариери;

- Прилагат успешни комуникационни техники;
- Да постигат целите на презентациите, като прилагат основни правила за ефективно общуване и представяне;
- Да идентифицират очакванията на аудиторията и партньора, с когото общуват;
- Да подобрят ефективността на комуникация чрез прилагане на техники за вербална и невербална комуникация;
- Да планират и използват технически средства, вземайки предвид правилата на човешкото възприятие; и
- Да подготвят ефективни и интересни презентации за всякакъв вид аудитория.

Осъществяване на обучението

Погрешни представи за комуникацията

- Уменията за добро общуване са природна даденост;
- Общуваме само чрез думите;
- Общуването винаги е осъзната и преднамерена дейност;
- Можем изцяло да контролираме начина си на общуване;
- Общуването винаги води до добро разбиране и решаване на проблемите.

Това ръководство трябва да се използва съвместно с дейностите, представени в Сборника с упражнения. Голяма част от съдържанието на ръководството е подготвено така, че да може да се използва като материал, който да бъде раздаван на участниците по време на обучението. Тренърът обаче би могъл да адаптира материалите към специфичните нужди и времето за обучение.

Готови да обучаваме

Разговор

Участниците в един разговор приемат различни говорни стилове. Това означава активно поставяне на въпроси, даване на отговори и активно слушане. Разговорът включва осмисляне на онова, което чуваме и онова, което ще кажем. Мълчанието също може да бъде форма на разговор както и метакомуникацията /общуване за общуването/. В ляво предлагаме някои популярни погрешни представи за комуникацията.

Вербална и невербална комуникация

Вербалната комуникация е процес на предаване на послания с думи в устна или писмена форма.

Характеристики на вербалната комуникация:

- Думите са символичен израз на мисли;
- Значенията на думите са известни на двете страни предварително;
- Комуникацията е смислена в контекста на използваните думи;
- Вербалната комуникация може да се контролира до голяма степен.

Невербалната комуникация е предаване на значения посредством директен несловесен контакт. Изражението на лицето, движенията на тялото и тонът на гласа са средства за общуване, чиито послания имат културна основа. Например в България поклещането на главата наляво и надясно означава “да” вместо “не”.

Трудности при общуване — шум

Комуникационният шум е съвкупност от фактори, които смущават общуването. Той се причинява от неуместни “канални”, които изпращат неясни съобщения, или когато не се

вземат предвид нуждите и очакванията на получателя на съобщенията. Следните елементи допринасят за наличие на комуникационен шум:

- Физически шум — наличие на шумов фон, който заглушава разговора;
- Отвлечане на вниманието;
- Неразбиране при употреба на специфични думи /чуждици, технически термини или диалект/;
- Липса на концентрация;
- Предразсъдъци, стереотипи, негативно отношение /към произход, раса, религия и др./;
- Неподходящи очаквания;
- Силни емоции;
- Личностни проблеми /интравертни, затворени или несигурни личности/;
- При нарушаване етикета на общуване /при прекъсване, представяне или изказване на благодарност и др./;
- Манипулация/игри /при показане на заинтересованост, но с намерение за предизвикване на конфликт; при покана за сътрудничество, но с желание за доминиране и др./

Комуникационни бариери

Общуване, което наранява, включва критика, подозрение, липса на такт, обвинение, злословие, клевета, заплаха, осъждане, избличаване, провокация, присмех, ирония.

Общуване, което буди гняв, включва отхвърляне на изразени чувства и желания, отхвърляне на неща, преди това уговорени, отказ от отговорност, разочарование, приписване на друг човек собствени мисли, чувства и действия, обвинение в лоши намерения, незачитане на желанията на другия, повторение, търсене на скрит замисъл във всичко.

Нечестното общуване включва приписване на чужди чувства, мисли и действия, постоянно сменяне на темата, обвинения, злоупотреба със статистически данни, прекъсване, унижаване, провокиране на чувство на вина, присмех, ирония и пренебрежение.

Основни елементи на ефективната комуникация

Ефективното общуване съдържа четири ключови елемента:

- Сходство между вербална и невербална комуникация;
- Слушане;
- Задаване на въпроси; и
- Изразителност.

Основни елементи на вербалната и невербалната комуникация

Вербална комуникация

- Думи;
- Контекст;
- Конструкция на изречението.

Невербална комуникация

- Тон на гласа;
- Изражение на лицето;
- Поза;
- Жестове;
- Дистанция;
- Сила на гласа;
- Интонация.

Сходство между вербалната и невербалната комуникация

Голяма част от съдържанието на съобщението се предава посредством невербалната комуникация. Ако има разминаване между вербалната и невербалната комуникация, хората се доверяват на невербалната. Този, който умее да общува, съчетава двата елемента на комуникация така, че те да се допълват и да предават точно посланието.

Важно е да се отбележи, че голяма част от общуването се извършва, без дори да се говори. Достатъчно е да погледнем някого, за да разберем какво той “мисли”. Много често попадаме в

Видове липса на слушане в разговор

■ Фалшиво/псевдо/слушане

Слушателят имитира съсредоточеност, но всъщност посланието не стига до него

■ Едностранчиво слушане

Слушателят възприема една част от посланието, а пренебрегва друга

■ Селективно слушане

Слушателят филтрира съобщението, като възприема само тази част, която е интересна за самия него

■ Селективен отказ

Слушателят се концентрира само върху теми, които са неприятни за него. Когато такава тема възникне в разговор, той веднага я отхвърля.

■ “Кражба” на думи

Слушателят слуша само за да намери пролука, в която да започне той самият да говори.

■ Слушане “засада”

Слушателят търси възможност да атакува говорещия.

ситуация, когато виждаме, че някой е обиден или ядосан, но казото го попитаме “Какво има?” той отговаря: “Нищо”. “Сърдит ли си?” “Не, защо да съм сърдит?”

Невербалната комуникация може да се определи като по-искрена в сравнение с вербалната, тъй като е много трудно да бъде скрита /нашите реакции, изражение на лицето, движения, поза на тялото, тон на гласа и т.н./.

Слушане

Слушането е ключов елемент на ефективната комуникация. Целта на истинското слушане е да разберем какво другият иска да ни каже. Добрият слушател изпраща вербални и невербални сигнали на говорещия, което улеснява общуването. Това се нарича активно слушане.

Преди да научите за активното слушане, погледнете вляво случаите, при които липсва слушане.

Хората не слушат при следните ситуации:

- Когато ги сравняват с други;
- Когато са зле настроени към този, който говори;
- Когато им дават съвет;
- Когато се гържат окуражително;
- Когато се съгласяват с всичко;
- Когато мислят какво да отговорят;
- Когато търсят скрит смисъл в думите.

Активното слушане означава, че слушателят влага своите усилия в името на доброто общуване. Посланията често биват абстрактни и неточни, но това не се осъзнава от говорещия. Дори се случва говорещият да не бъде наясно с мислите си, които иска да изрази. Основен принцип на доброто слушане е задаване на въпроси за изясняване, и то преди всичко недиректни въпроси. Директни въпроси за чувствителни и лични теми могат да предизвикат дискомфорт, да доведат до негативни и отбранителни реакции, недоверие и дори до оттегляне на събеседника и прекъсване на общуването. В сложни ситуации, когато не е ясно какво събеседникът мисли или чувства, е добре да се използват косвени въпроси, перифразиране и обобщаване.

Активното слушане означава, че сте чули не само онова, което говорещият ви казва, но сте разбрали и неговите чувства, нужди и очаквания. Да разберете някого означава, че сте декодирали неговите послания.

Задаване на въпроси

Задаването на въпроси прави общуването ефективно и внася доверие в разговора. Важно е да бъдат разбрани различните видове въпроси и техните характеристики.

Отворени въпроси

Изреченията започват с въпросителна дума /Защо, Кои, ако и т.н./ и позволяват свободен отговор. Те дават възможност да се изрази мнение и предложи обмислено послание. Пример: “Как се чувстваш?”

Затворени въпроси

Това са въпроси, които изискват отговор “да” или “не”. Те искат от другия отговор, какъвто ние искаме да чуем. Например: “Сърдит ли си?”

Водещи въпроси

Въпросите се задават като отворени, но в тях питащият вмъква отговора. Партньорът се сблъсква по-скоро с избор да изрази съгласие или несъгласие, отколкото да даде информация или мнение. Водещият въпрос по-скоро прилича на твърдение, отколкото на въпрос. Например: “Не смятате ли, че цената на петрола е твърде висока?”.

Внимавайте с въпросите “защо”

Най-често хората нямат отговор на въпросите “защо”.

Такъв отворен въпрос може да провокира събеседника да се отбранява, оправдава или лъже.

Когато задаваме въпроси “защо”, е добре да изразяваме любопитство и да избягваме провокация.

Използвайте въпросите “какво” и “как”, за да:

- Намерите по-доброто решение /как виждате ситуацията?/;
- Разделите проблема на по-малки /Какво ви обиди в тази ситуация?/;
- Дефинирате отново проблема /Какъв е истинският проблем в тази ситуация? Можете ли да го кажете по друг начин?/;
- Откриете личните очаквания /Какво очакваш от себе си в тази ситуация? Как искате да се излезе от тази ситуация?/;
- Проверите готовността на събеседника /С какво вие можете да помогнете?/;
- Да получите потвърждение за лична отговорност от събеседника /Зависи ли от вас и вашето поведение този проблем и неговото решение?/;
- Откриете друг поглед върху проблема /Как другите гледат на този проблем? Какво би казал за този проблем някой, когото уважавате?/.

Перифразиране

Перифразирането е оформяне на онова, което вече сме казали, за да стане по-разбираемо. То може да се използва, за да даде възможност на говорещия да потвърди или поправи речта според очакванията на слушателя. Перифразирането започва с фрази като “С други думи...” или “Искаш да кажеш, че...” Освен за уточняване на фактите, важно е да се вземат предвид чувствата на събеседника. Може изречението да се започне със “Струва ми се, ти чувстваш... защото...”. Перифразирането е полезно средство за осигуряване на добро общуване.

Когато активно слушате някого, вие изпращате следните послания:

- Разбирам проблема ти;
- Виждам как се чувстваш заради този проблем;
- Ще ти помогна да обмислиш проблема и намериш решение;
- Вярвам ти, вярвам, че сам можеш да решиш проблема.

Например: Иван казва: “Марко разля вода на стола ми и сега се смее. Ще му смачкам рисунката”. Учителят перифразира: “Ядосан си на Марко, защото сега трябва да прерисуваш картината си. Нека да видим как ще я нарисуваш отново”. Ако същият текст поставам в различен контекст, това променя смисъла.

Настоятелност

Да сме настоятелни, означава да предоставим обратна връзка на другите; без да да отправяме критика към тяхната личност, да изразим недоволство относно тяхно поведение или ситуация.

Обратната информация е анализ на действия или поведение, което страничният наблюдател дава на лицето с цел то да подобри своето поведение/постъпка. Ефективността на обратната информация зависи от това как е формулирана, какви са отношенията ви с другия и какви са неговите очаквания.

Правила за активно слушане

- Вложете цялото си внимание в слушането;
- Гледайте говорещия в очите;
- Не прекъсвайте /Не питайте “Защо” и не казвайте “И аз...”/
- Перифразирайте /Може да започнете с “Ако добре те разбирам...”/

Обратната информация може да се даде като оценка на определено поведение с послание “ти” /напр. “Не е хубаво, че пак закъсняваш” или като описание на очаквания и реакция на определено поведение с послание “аз” /напр. “Когато заговори за това, аз се изплаших”/. Опитът показва, че обратната информация като оценка на поведение често предизвиква негодувание и обида. Описателната обратна информация помага на другия да разбере мястото си в определена обстановка и да промени поведението си с цел подобряване на отношенията с околните.

Във всекидневието хората не са подготвени да общуват успешно и често дават обратна информация по косвен път, като използват послание “ти”. Например, често чуваме фразата: “Ти ме вбесяваш.” Трудно е да се каже какво точно лицето преживява и по какви причини, а също и как този проблем може да се реши.

Обратната информация е много полезна, когато е изказана по подходящ начин. Виж правилата, посочени във фигура 1 за формулиране на ефективна обратна информация. Когато даваме обратна информация, невербалните знаци са също от значение, например тонът на гласа, поза и жест, които могат да подкрепят или опровергаят това, което казваме.

Основно правило за получателя на обратна информация е да слуша спокойно онова, което му казват и да се въздържа от самоотбрана. От значение е също да се поиска обяснение, ако нещо не е ясно. Обратната информация не е само начин за подкрепа, а също и за провокация и насърчение.

Така ние можем да разграничим:

- Утвърдителна обратна информация — слушателят потвърждава, че говорещият е на прав път и следва целите си; и
- Коригираща обратна информация — слушателят насочва колебанията на говорещия за постигане на определена цел или дейност.

Коригиращата обратна информация трябва да бъде формулирана много внимателно. Важно е да се има предвид, че целта на обратната информация е не да променим другия, а да изразим своето впечатление.

Посланията “аз” и “ти”

Когато използваме послания “ти”, ние съдим другия. Осъждането е много опасно, когато има трудности в общуването. В този случай винаги посланията “ти” водят до негодувание и карат другия да заема отбранителна позиция. При такава ситуация е препоръчително да се използват послания “аз”.

Чрез тях ние описваме:

- Поведение, което ни тревожи и плаши;
- Резултати от дадено поведение; и
- Чувства, причинени от това поведение.

Според някои експерти, посланията “аз” могат да бъдат пасивни, защото с тях оставяме другия да направи нещо за нас. Ако искаме да ги направим активни, по-директни и по-пълни, трябва да дадем на другия да разбере какво очакваме да се случи.

На фигура 2 са показани различията между активни и пасивни твърдения.

Умения за презентация

Въпреки че в своята най-проста форма презентацията е всеки израз на мисли и емоции, тук имаме предвид излагане на концепция пред група хора, заинтересовани от темата.

Основни елементи на успешната презентация са темата, мястото, времето, целта и аудиторията.

Тема

Презентацията може да се направи на различни теми и въпроси. Презентаторът и аудиторията имат различно отношение към темата по множество причини. Има три ситуации, свързани с нивото на познаване на темата от презентатора и аудиторията:

- Презентаторът познава темата по-добре от аудиторията;
- Аудиторията познава темата по-добре от презентатора;
- Аудиторията и презентаторът познават еднакво темата.

Време

Времето за презентация често се определя според аудиторията или от някой друг /мениджър или организатор на конференцията, и т.н./.

Структурата на презентацията трябва да бъде такава, че основното послание да може да бъде изложено за различно време.

Цел

Презентацията има две различни цели: показна и скрита. Показната цел е ясно изразена: това, което искаме да постигнем с представянето /напр. Устен отчет за работата на нашия екип пред ръководството/.

Полезни уеб страници

- www.idebate.org
- www.ukans.edu/cwis/units/coms2/vpa/vpa.htm
- www.public-speaking.org/
- www.mts.net/~infopak/PAGE4.html

ФИГУРА 1

Правила за формулиране на ефективна обратна информация

- **Описателност** — когато описваме своите преживявания, ние предоставяме на другите възможност да научат нещо за хората по принцип. А когато съдим или се опитваме да интерпретираме нещо, ние караме другите да заемат отбранителна позиция.
- **Конкретност** — съсредоточавайте се винаги върху онова, което може да бъде променено и избягвайте изказвания, които могат да се възприемат като критика и нападки срещу личността на другите.
- **Конструктивност и балансираност** — винаги вземайте предвид възможностите и нуждите на слушателя.
- **Полезност** — съветите насочете към поведение, което може да бъде променено. Не критикувайте поведение, което не може да бъде променено като например заекване.
- **Навременност** — Обратната информация е по-ефективна, ако се отнася за поведение от настоящето и близкото минало.
- **Желаност** — Обратната информация е ефективна само когато слушателят иска да я чуе. Най-ефективна е, когато слушателят задава въпроси относно своето поведение.
- **Проверимост** — От значение е както слушателят, така и даващият обратна информация да могат да проверят съдържанието на съобщението. Това може да стане, като слушателят повтаря със свои думи онова, което е разбрал от посланието. По този начин избягваме недоразумения и даваме възможност за участие и на други от групата.

ФИГУРА 2

Пасивна и активна комуникация**ПАСИВНА**

- Ядосваш ме, като ме прекъсваш, когато говоря...
- Тежко ми е, когато не ми казваш кога ще се прибереш. Това ме кара да...

АКТИВНА

- ...искам да ме оставиш да се изкажа.
- ...ще се чувствам по-добре, ако ми казваш кога ще се прибереш.

Но презентацията има и друга цел, която не е открито изразена /например: искам допълнително финансиране за своя експ./.

Аудитория

Подходящата аудиторията е ключов елемент за успешна презентация. Преди да подготвим презентацията, трябва да се запознаем с аудиторията, нейните интереси, очаквания от презентацията, доколко познават темата, кои са нейните явни и скрити цели.

Правила за подхода към аудиторията:

- Използвайте подходящи информационни канали и среда в зависимост от броя на аудиторията.
- Презентацията трябва да се представи в съответствие с вкусовете на аудиторията.

Как да дадем корегиреща обратна информация

- Да говорим с дружелюбен тон, с внимание към получателя.
- Да се свърже с потвърждаваща обратна информация.
- Да бъде кратка и директна.
- Да бъде адресирана към поведението на другия, а не към личността му.
- Да бъде ограничена. Прекалено много информация обръква и затруднява получателя.
- Помолете и друг слушател за обратна информация.
- Поморете друг слушател за алтернативно решение.

- Трябва да бъдат взети предвид знанията на аудиторията по темата и нейния потенциал да възприема знания.
- Речникът на презентацията трябва да бъде разбираем за аудиторията, да няма неразбираеми термини и акроними.
- Помещението и техническите средства трябва да бъдат подходящи.

Ако на спазим някое от тези правила, това ще възпрепятства образователния процес.

Дори отличен презентатор/фасилитатор/треньор, който има отлични познания по темата, не трябва да изнася презентация без предварителна подготовка. От значение за успешната презентация са подробен план, подходящи материали и технически средства.

Правила

В началото на срещи, семинари и дискусии е важно да поставим правила, които да бъдат ясни за всички и към които да се придържаме. /да спазваме времето и др./

Материали и технически средства

Правила при подготовка на материалите:

- Направете ги атрактивни и лесни за четене /главни букви, булети, рисунки, ограничен брой цветове/.
 - Ако е възможно, използвайте различни технически средства /флипчарт, овърхедпроектор, мултимедия, писмени материали/.
- Сред изброените технически средства в полето вляво някои са универсални — флипчарт, овърхедпроектор и писмени материали за раздаване.

ФИГУРА 3

Стъпки при подготовка и представяне на презентация**ИЗБОР НА КОМУНИКАЦИОНЕН КАНАЛ****В писмена форма е по-лесно да:**

- Представим сложни факти/наредби, закони, доклади/;
- Намалим възможността за израз на негативни емоции.

При устно общуване е по-лесно:

- Да използваме емоциите, за да убеждаваме;
- Да насочим вниманието на слушателя;
- Да отговаряме на директни въпроси, решаваме конфликти и постигаме съгласие;
- Да оформяме идеите според реакцията на аудиторията; и
- Да получим веднага обратна информация.

Като комбинираме двата информационни канала, можем да се възползваме от предимствата и на двата, но трябва да сме сигурни, че те се допълват взаимно и не внасят объркване или разсейване.

ИЗРАБОТВАНЕ НА СТРУКТУРА НА ПРЕЗЕНТАЦИЯТА

Адаптиране на темата към слушателя:

- Колко слушатели са запознати с темата?
- Колко важна е тя за тях?
- Каква е общата нагласа на слушателите?

Въведение: Кажете им какво ще говорите.

- Поздрав, въведение /започнете с хумористично изречение, разказ или виц, свързан с темата, провокативен въпрос или цитат/;
- Тема /заглавието/темата на вашата презентация/;
- Целта на презентацията;
- Обобщение /основните идеи, които ще изложите/;

- Времетраене на презентацията;
- Въпроси /ако аудиторията има такива/.

Изложение: Кажете им каквото сте обещали.

- Изложете заглавието, основните тези и помолете за обратна информация и въпроси след всяка отделна част на презентацията.
- Подберете информация /проста, конкретна и видима/.
- Подредете информацията.
- Подчертайте целта на презентацията.
- Представете положителни аргументи.
- От време на време обобщавайте.
- Анализирайте положителните възражения.

Заклучение: кажете им какво сте им казали.

- Кажете, че вече приключвате.
- Направете обобщение.
- Направете изводи.
- Направете заключение /Върнете се към началото на презентацията, завършете с позитивна "картина" или обяснете на аудиторията своите очаквания.
- Дайте думата на аудиторията за въпроси.

ФИГУРА 3

Стъпки при подготовка и представяне на презентация (продължение)

Онговаряне на въпроси:

- Обяснете, че в края на презентацията ще задават въпроси.
- Правете паузи по време на презентацията за въпроси от страна на аудиторията.
- Когато ви задават въпроси, гледайте в очите на хората и избягвайте да кимате или гледате встрани.
- Ако искате да помислите върху въпрос, перифразирайте го или го повторете.
- Отговорите трябва да бъдат свързани с вече казано в презентацията.
- Отговорите трябва да бъдат адресирани към цялата аудитория.
- Ако въпросът е враждебен или агресивен, перифразирайте го в позитивна или неутрална форма.
- Ако не знаете отговора, кажете го направо с обещание, че ще потърсите отговор.
- След като отговорите на въпросите, завършете презентацията с кратко резюме.

Флипчарт

Флипчартът е много полезно техническо средство. На стойка се поставя бележник с листове размер А1. Има няколко цели: на него се записват идеи от аудиторията, чертаят се схеми и графики, пишат се задачи за упражнения, записват се стикери, пише се дневният ред, рисува се и др.

Според времето, в което са подготвени, има три вида флипчарт:

- **Предварително подготвен** — образите и текстът се подготвят преди презентацията и не се добавя текст по време на изложението.
- **Полуготов** — подготвя се предварително, като се оставя място за бележки и допълване по време на представянето.
- **Импровизиран** — изготвя се спонтанно по време на презентацията /забележка: преди презентацията трябва да се планира какво трябва да се пише на флипчарта/.

Обучителни материали и технически средства

- Касетофон.
- Проектор за слайдове.
- Комбиниран аудио и слайдпроектор.
- Компютри.
- Флипчарт.
- Материали за раздаване.
- Видео.
- Предмети.
- Овърхедпроектор.
- Бяла дъска.
- Мултимедия.

И трите метода изискват интензивна предварителна подготовка. Трябва да се подбере внимателно начина, по който ще се използва флипчарта. В полето вляво са дадени препоръки за използване на флипчарта.

Овърхедпроектор

Овърхедпроекторът е електронна версия на флипчарта. Припомнете си някои основни правила за работа с овърхед проектор:

- Посочвайте транспаранта, а не екрана;
- Изключете веднага проектора, когато сте свършили.
- Постоянното включване и изключване на проектора може да оразни аудиторията.

Материали за раздаване

По време на презентацията материалите за раздаване могат да играят различна роля. Те са визуално средство за онези, които учат чрез

гледане. След презентацията материали могат да се раздават, за да се припомни съдържанието и основните моменти от презентацията. На фигура 4 са показани различни видове материали според тяхната роля и формат.

Тези средства не са взаимноизключващи. Някои от тях могат да се съчетаят, за да се посрещнат нуждите на аудиторията.

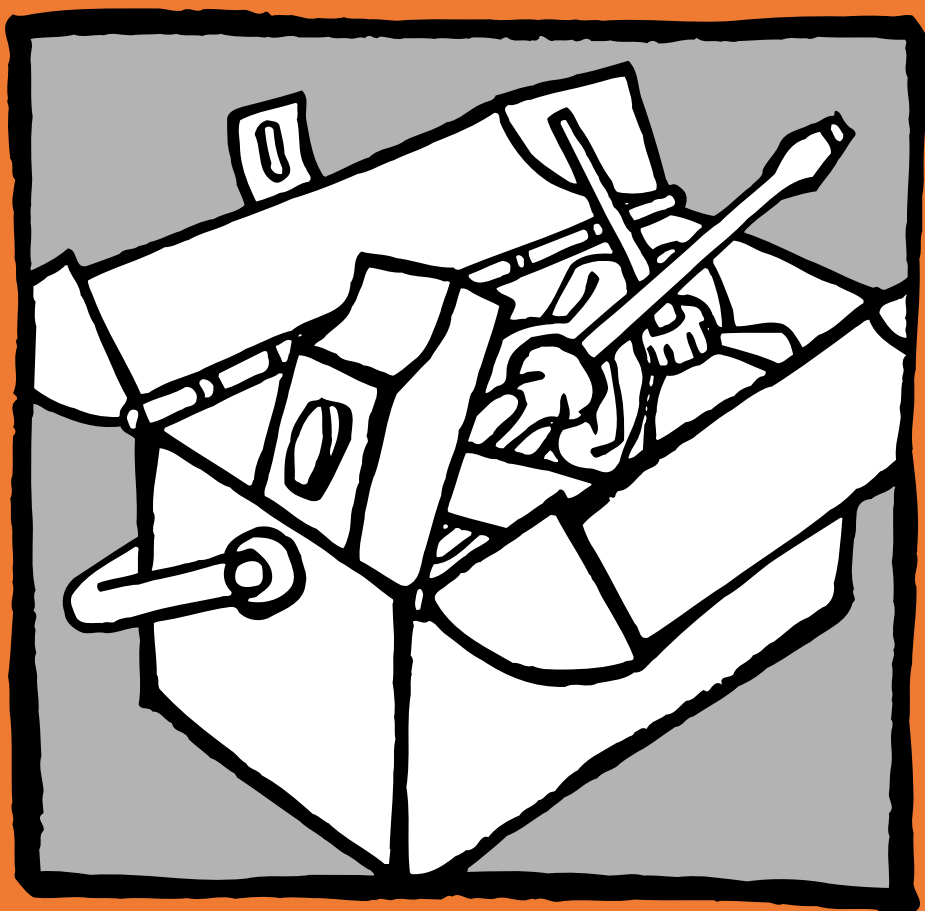
Препоръки за използване на флипчарт

- Озаглавете всеки лист.
- Използвайте дебели маркери, буквите трябва да се виждат от 10 метра разстояние.
- Използвайте големи начални букви.
- Използвайте алтернативни цветове.
- Илюстрирайте страниците с рисунки.
- Избягвайте цели изречения.
- Флипчартът не е коледно дърво, не го отрупвайте.
- Съчетайте флипчарта с материалите, които сте подготвили за раздаване.
- Използвайте пълни страници, за да покажете сериозност.
- Не използвайте маркери, които попиват в хартията.
- Направете предварително записки с молив, които не се виждат от аудиторията.
- Говорете с лице към аудиторията, а не към флипчарта.
- Осигурете видимост на всички до флипчарта.

ФИГУРА 4

Видове материали за раздаване

- **Материали с упражнения** се използват за индивидуална и групово работа на участниците. Такива могат да бъдат: формуляри за попълване, бюджетни форми, профили и въпросници за НПО.
- **Списъците** представляват изброяване на въпроси, засегнати по време на обучението. Те могат да бъдат свързани с предишна част от обучението, като повторение на теми и информация и да изискват допълнение от страна на участниците.
- **Материалите за дискусия** дават първоначалната идея за дискусия в групата. Съдържанието им по-скоро представлява предложения или спорни изречения, отколкото информация. Това може да бъде рисунка, схема или план за насърчаване на дискусията.
- **Пневмоничните материали** са вариант на списъци. Те дават възможност на аудиторията да си припомни основните елементи на презентацията.
- **Текстовите материали** дават подробна информация за темата. Този тип материали могат да бъдат е съвсем независими — може дори да не бъдат свързани с обучението, а издадени отделна публикация.
- **Подпомагащите материали** не съдържат елементите на презентацията, а представляват нейно допълнение. Те могат да описват отделните роли от ролева игра, инструкции за симулации или указания за дейности и оценки.



Сборник с упражнения

Упражнение 1: От друга страна

Описание: запознаване с други форми на комуникация

Участници: Индивидуално

Времетраене: 5 минути

Материали: Стикери

Процедура

Раздайте стикерите на цялата група и помолете участниците да напишат имената си с другата ръка, различна от тази, с която пишат обикновено.

Дискусия

За първи път ли пишете с другата ръка? Как е свързано това упражнение с общуването? Опитвали ли сте някога да общувате по друг начин?



Упражнение 2: Огледало

Описание: Осъзнаване на невербалното общуване

Участници: по двама

Времетраене: 20-30 минути

Процедура

- 1 Разделете участниците по двойки и обяснете, че това упражнение ще им помогне да видят своите жестове, докато разговарят с другите. Накарайте ги да си изберат кой от двамата ще бъде огледалото и кой ще разказва нещо на другия /например: нещо, което му се е случило сутринта/.
- 2 След две минути им дайте знак да сменят ролите си. Обяснете на “огледалата”, че те трябва да повтарят невербалните жестове на говорещия.
- 3 След като всички участници си разменят ролите, следва групова дискусия.

Дискусия

След това упражнение е много важно да дадете възможност на участниците да кажат как са се чувствали по време на упражнението и какво са научили. Дайте им възможност да говорят за своите роли. Треньорът може да сподели наблюдения от предишния си опит с това упражнение и да раздаде на участниците материал за невербалната комуникация. Какво правим, докато говорим? Какво изражение има лицето ни? Какви движения правим с ръцете и тялото?

2

Упражнение 3: Водене на слепеца

Описание: Упражняване в слушане и осъзнаване как се възприемат сигналите

Участници: по двама

Времетраене: 30-40 минути

Материали: Празна стая и предмети за препятствия /маси, столове и др./

Процедура

- 1 Разделете участниците по двойки. Обяснете, че това упражнение ще ни помогне да разберем как възприемаме знаците от други хора, доколко можем това и до каква степен се доверяваме на някого да ни води.
- 2 Важно е да отбележите, че упражнението се изпълнява при пълна тишина. Вербалното общуване е забранено. Всички участват по двойки. Единият е водещият, другият – “слепецът” и след няколко минути сменят ролите си. Участниците не трябва да се уговарят предварително за техники на водене, които ще използват.
- 3 Тренърът може да направи играта по-трудна, като сложи препятствия в стаята /маси, столове и др./ лидерът трябва да избягва тези препятствия и предпазва “слепеца”.

Дискусия

След приключване на упражнението трябва да поговорите с участниците за това как са се чувствали като водач и като “слепец”. Попитайте ги как са общували по между си. Какви сигнали за общуване са използвали?

3

Упражнение 4: Групова скулптура

Описание: Обучение как да изразяваме емоциите чрез невербална комуникация.

Участници: малки групи от 4,5 души

Времетраене: 40-50 минути

Материали: списък с думи /като щастие, мъка, гняв и др./

Процедура

- 1 Разделете участниците в групи по четирима или петима. Дайте на всяка група тема, по която да направят скулптура с телата си.
- 2 Дайте им 20 минути време да изпълнят задачата. След това всяка група представя своята скулптура и я дискутира.

Дискусия

След всяко представяне попитайте участниците как са направили скулптурата. Как са преминали разговорите в групата? Имали ли са различни идеи? Как са избрали точно тази? Трудно ли е им било това упражнение? Какво са научили от него?



Упражнение 5: Да слушаме добре

Описание: Упражняване на техники за слушане

Участници: в групи по трима

материали: флипчарт и маркери

Процедура

- 1 Обяснете ролите на всеки участник от групите. Един е “Слушател”, който се опитва да насърчи говорещия да говори колкото е възможно повече. Вторият е “Говорещ”, който се опитва за пет минути да обясни един проблем от всекидневната си работа. Третият е “Наблюдател”, който следи дали слушателят насърчава говорещия да говори повече или не.
- 2 Докато говорещият говори., трябва да следи дали слушателят насърчава разговора. След 5 минути сменят ролите си: слушателят става говорещ, наблюдателят става слушател, а говорещият става наблюдател. След това ролите се сменят отново, докато всеки изиграе и трите роли.
- 3 В края на упражнението всеки член на групата трябва да сподели какво е направил неговият партньор, за да насърчи разговора. Записвайте на флипчарта поведението, което насърчава разговора в една колона и в друга колона поведение, което възпрепятства доброто общуване. /Вижте списък и на двете на фигура 5/.

Дискусия

Полезна ли е невербалната комуникация? Какви въпроси бяха задавани и какви отговори бяха получавани?

5

ФИГУРА 5

Влияние върху разговора**НАСЪРЧАВАНЕ НА РАЗГОВОРА**

- Гледане към говорещия;
- Насърчаване на говорещия /посредством кимане, усмивка, и др./;
- Насърчаване с думи;
- Показване на симпатия и търпение;
- Показване на интерес към разговора;
- Задаване на въпроси;
- Даване на полезен и конкретен съвет;
- Предоставяне на възможност на говорещия да се изкаже;
- Избягване на критичност и съждения;
- Показване на доверие /че разговорът ще остане конфиденциален/;

ВЪЗПРЕПЯТСТВАНЕ НА РАЗГОВОРА

- Гледане встрани от говорещия;
- Липса на съчувствие;
- Неслушане и липса на въпроси;
- Отправяне на критика и осъдителни забележки;
- Твърде много говорене без слушане;
- Оспорване;
- Говорене за себе си;
- Занимаване с нещо друго по време на разговора /преглеждане на писмени материали или поглеждане към ноктите/;
- Осмиване на говорещия, неприемане на думите му насериозно.

5

Упражнение 6: Непознатият предмет

Описание: селективно слушане и субективно възприемане

Участници: Трима доброволци и цялата група

Времетраене: 30 минути

Процедура

- 1 Обяснете, че това е игра за откриване на таен предмет. Изберете трима доброволци. Те трябва да излязат от стаята и да си изберат един мистериозен предмет, който ще опишат на групата.
- 2 Групата ще се опитва да познае кой е мистериозният предмет, като зададе по един въпрос на всеки от тримата доброволци, когато влизат в стаята един по един. Всеки доброволец ще влезе в стаята три пъти. Това означава, че групата ще зададе всичко 12 въпроса.

Дискусия

Попитайте доброволците как са се чувствали в своите роли и как са възприели въпросите от групата.

Какви успешни въпроси пропуснаха да ви зададат? Кои отговори помогнаха на групата и кои не?

6

Упражнение 7: Перифраза

Описание: Изпитване на уловките и ползите от перифразирането

Участници: по двойки

Времетраене: 50 минути

Процедура

- 1 Всеки от партньорите трябва да разкаже за своето най-хубаво празнуване на Нова година за по-малко от три минути. След това слушателят трябва да преразкаже историята на партньор на си за по-малко от минута. Фасилитаторът засича времето по часовник и с пляскане отбелязва кога е изтекло.
- 2 Разказвачът след това трябва да каже какво слушателят е изпуснал или обърнал от разказа му.

Дискусия

По време на дискусията трябва да се обобщи как групата се е справила с преразказването. Точно ли е било, или нещо е променено. Би било добре, ако няколко участници изразят своето впечатление от перифразирането.



Упражнение 8: Обратна информация

Описание: Запознаване с използването на обратна информация и подобряване на атмосферата в групата

Участници: Индивидуално

Времетраене: 60-70 минути

Материали: Форми за индивидуална обратна информация

ФИГУРА 6

Индивидуална форма за обратна информация

Съобщение до _____ от _____
 Харесва ми _____
 Искам да се промени _____

Процедура

- 1 Всеки участник пише индивидуални съобщения до всички останали, като описва какво харесва и какво би искал да се промени у тях.
- 2 Всеки получава съобщения, адресирани до него от останалите. Дава се гумата на всеки, но не насила, да прочете съдържанието на бележките. Фасилитаторът може да помогне да се интерпретират бележките. Фасилитаторът подчертава, че всеки е свободен да реши какво ще прави с тези съобщения. Ще промени ли своето поведение, или не?

Дискусия

Дискусията зависи от това, дали треньорът е инструктирал правилно участниците и им е помогнал да се чувстват комфортно.

8

Упражнение 9: Послания “аз” и “ти”

Описание: Трансформиране на съобщенията, за да станат по-конструктивни и да се приемат по-добре.

Участници: Малки групи

Времетраене: 40 минути

Процедура

- 1 Разделете участниците по двойки, които не са работили много или изобщо заедно. Накартайте участниците да опишат на хартия с едно изречение ситуация, когато някой ги е атакувал, обвинил или критикувал, като е използвал посланието “ти”. След това ги помолете да дадат записките си на своя партньор.
- 2 Партньорът има за задача да промени посланието “ти” в послание “аз”.

Дискусия

Накрая всеки участник може да сподели своето изречение с останалите. Важно е да разберете как се чувстват участниците, когато получават своите “аз” съобщения. Какво мислите за тях? Може ли да се използват в ситуация, когато получавате съобщения “ти”? Могат ли да бъдат ефективни?

9

Упражнение 10: Въпросът “защо?”

Описание: Осъзнаване употребата на въпроса “защо?”

Участници: По двойки

Времетраене: 20 минути

Процедура

- 1 Разделете участниците по двойки, определете единият да бъде “А”, а другият “Б”.
- 2 “А” задава три въпроса на “Б”, започващи със “защо?” “Б” слуша въпросите, без да отговаря.
- 3 “Б” задава на “А” три въпроса, започващи със “защо?”. “А”, слуша без да дава отговор.
- 4 Следва дискусия с всяка от двойките как са се почувствали, когато са чули въпросите.
- 5 След дискусията задайте въпрос как могат да се трансформират въпросите, започващи със “защо” в друг вид въпроси като “Какво мислиш...?”; “Изглежда, че...”
- 6 След кратка лекция и дискусия, “А” и “Б” задават същите въпроси, но преобразени така, че да не започват със “защо?”. Сега могат да се дадат отговори на въпросите.

Дискусия

Как трансформираната версия на въпроса промени вашите чувства? Видяхте ли промяна в поведението на този, който задава въпроса и на онзи, на когото е зададен?

10

Упражнение 11: Наистина ли това съм аз?

Описание: Проучване тенденциите на говорене и слушане.

Участници: Може да участва цялата група в зависимост от времето, но са необходими поне пет доброволци

Времетраене: В зависимост от големината на групата.

Време за представяне: 15 минути. Представяне и заснемане с камера: по две минути на участник Гледане на видео и дискусия: 5-7 минути за за представяне

Материали: Сцена, видеокамера и телевизор с видеоплейър.

Процедура

- 1 Обяснете на участниците, че всеки трябва да подготви презентация за нещо, което познава добре.
- 2 Всички презентации се заснемат с камера.
- 3 След заснемане на презентациите групата ги гледа на видео заедно и коментира какво може да бъде подобро.
- 4 Ако времето е ограничено и не може да се видят всичките презентации, изберете няколко доброволци.
- 5 Накрая цялата група гледа презентациите и ги дискутира.

Дискусия

След гледането на всяка презентация този, се дава гумата на този, който е заснет да каже какво според него може да се подобри в представянето. След това групата споделя мнението си. На края треньорът изказва своето мнение и дава съвети.

11

Упражнение 12: Технически средства за презентация

Описание: Запознаване с технически средства за презентация

Участници: На групи по четирима или петима

Времетраене: 60 минути.

Материали: Флипчарт, с предварително подготвени средства за презентация, празен бележник за флипчарт, маркери и тиксо.

Процедура

Целта на това упражнение е да се накарат участниците да помислят за средствата, които могат да използват по време на презентация. Участниците са включени активно в обучението да изготвят самите те материали. Това упражнение може да се направи по два начина — работа в малки групи или техника “табло за обяви”.

Работа в малки групи

- 1 Всяка група взема едно средство за презентация /например — видеокамера/.
- 2 Групата обсъжда средството за презентация — как може да бъде използвано, в кои случаи, какви предимства и недостатъци има.
- 3 След дискусията участниците записват на флипчарта всички идеи и коментари и ги представят пред всички участници.

Техника “Табло за обяви”

- 1 Тренърите трябва да подготвят листа от бележници за флипчарт и да ги разпрострат в стаята.
- 2 Всеки лист е със заглавие едно средство за презентация /напр. “видео камера”, “слайдове”, “овърхедпроектор”, и др./ листовете трябва да бъдат разделени на няколко секции, като “за какво се използва”, “предимства”, “недостатъци”, “препоръки” и т.н.
- 3 Всяка група изразява мнението си за едно средство.
- 4 Тренърът трябва да определи сигнал, за да подскаже на групите да се преместят на лист с друго средство за презентация.
- 5 Групите трябва да отделят по пет минути на всяко табло и е препоръчително да има поне пет табла.

Дискусия

Накрая всяка от групите трябва да представи кратка презентация за това, което е попълнила/добавила за всяко средство. След това следва кратка дискусия и обобщение на тренъора.

Приложение: Използване на флипчарт и овърхедпроектор

ПРЕДИМСТВА:

- **Преносимост.** Бележникът може лесно да бъде свит на руло, а стативът се разглобява и транспортира.
- **Не се изисква електричество.** За разлика от овърхедпроектора, слайдпроектора и видеото, за флипчарта не се изисква електричество, което го прави мобилен и независим.
- **Адаптивност.** Може да се използва като празен лист, на който се добавят образи и текст, съдържанието му може да бъде скрито по различни начини.
- **Всякаква хартия може да се използва.** Вместо бележник за флипчарт можем да използваме всякаква хартия в голям размер.
- **Лесно се използва.** Освен изискването ясен почерк и още няколко необходими умения, флипчартът се използва лесно.
- **Може да се запази.** Всеки лист може да бъде откъснат от бележника и залепен за стената за презентация.
- **На него може да се записва веднага.** Не се изисква подготовка, ако се използва като голям тефтер за записване по време на презентациите.
- **Може да постави навсякъде.** Листата от бележника размер А1 са леки и могат да се поставят на стени, врати, кабинети, и дори завеси.

НЕДОСТАТЪЦИ

- **Ако не се подготви добре, изглежда непрофесионално.** Лошият външен вид може да отегчи аудиторията и да внуши недоверия към презентатора.
- **Не е траен.** Листата не траят дълго и трудно могат да бъдат използвани повторно.
- **Лесно се къса и замърсява.** Въпреки че е преносим, лесно може да се скъса и повреди.
- **Някои техники са трудни.** Има някои техники за използването на флипчарт, за които се изискват специални умения.

Флипчарт

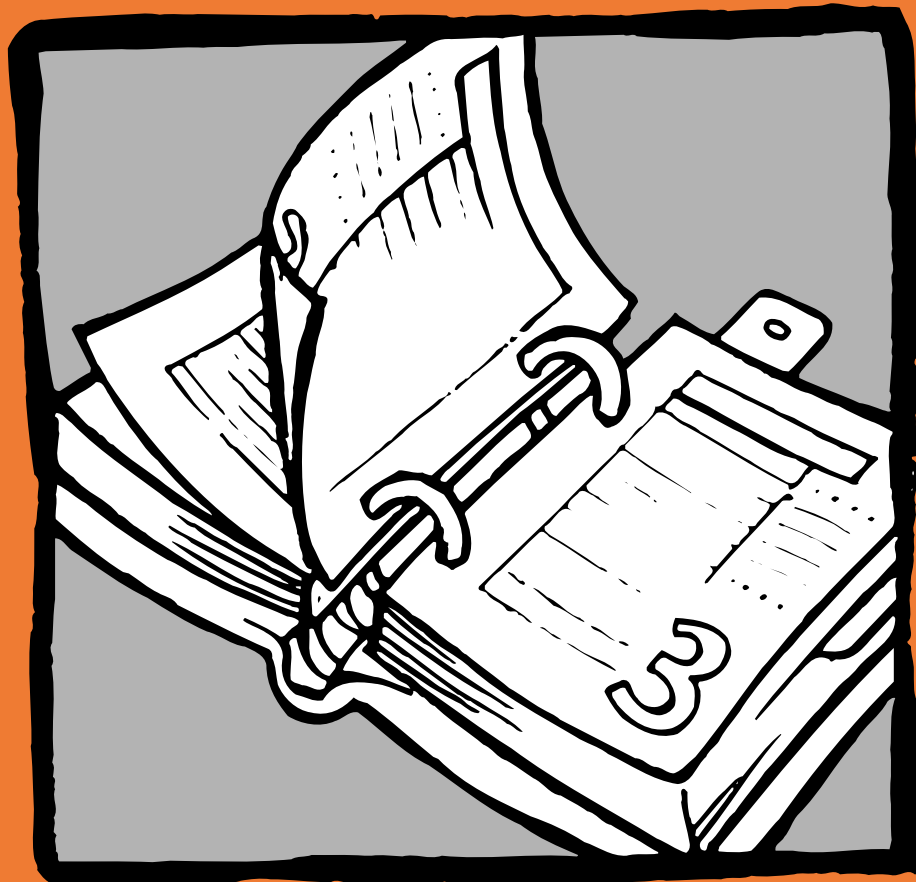
ПРЕДИМСТВА:

- **Добра визуалност.** Тъй като образът се прожектира със светлина, той има по-голям визуален ефект, отколкото флипчарта.
- **Може да се използва при светлина.** За разлика от работата със слайд проекторите и проекционните апарати, не се изисква стаята да бъде затъмнявана и презентаторът не губи контакт с публиката.
- **Голям образ.** Образът може да бъде увеличаван.
- **Има го на много места.** Както с флипчарт, много зали са снабдени с овърхедпроектор. Ако го няма на мястото, той е лесно преносим и може да се достави за мероприятието.
- **Презентаторът може да бъде прав или седнал, докато го използва.** Някои презентатори предпочитат да говорят седнали, а други да стоят прави или да се разхожат, овърхедпроекторът позволява и двете, въпреки че е предназначен презентаторът да седи зад него.
- **Професионалност.** Представяните материали могат да изглеждат много професионално, направени наръка, чрез фотографска техника или най-често на компютър.
- **Слайдовете се пренасят лесно.** Слайдовете, които се използват, могат лесно да се поставят в папки или специални куфарчета и да се пренасят.

НЕДОСТАТЪЦИ

- **Изисква се електричество.** За разлика от флипчарта тук се изисква **непременно електричество.** Това не е проблем най-често, но все пак ще се случва токът да прекъсне или понякога щепселът да не съответства на контакта.
- **По-старите модели са шумни.** Старите /или новите евтини модели/ се охлаждат с вентилатор, който вдига шум.
- **Лошо състояние на проектора.** Въпреки че е дадено като предимство, че на много места има овърхедпроектори, случва се, като отидем на място, да установим, че те са в лошо състояние и неизправност.
- **Горната част може да пречи на образа.** Горната част на проектора е монтирано огледало, което може да скрива част от образа за някои от публиката.
- **Изкривяване на образа.** В резултат от остър ъгъл на прожектиране се получава ефектът образът да бъде по-широк хоризонтално, отколкото в основата. Това дразни зрителите и създава лошо впечатление.

Овърхед



Примерна програма за семинар

Как да се проведе обучението

Целта на тази примерна програма е да помогне да пригледите процеса на обучение в умения за презентация и общуване, като използвате различни части от това ръководство и сборника с упражнения. Истинската полза се състои в това, да го използвате в комбинация с други дейности, като това се основава на вашите очаквания и опит с обучаемите и на времето, с което разполагате, за да проведете обучението. Освен това тематичният материал, примерната програма предлагат занимания с интерактивен елемент за процеса на обучение.

Примерна Програма За Семинар

Част 1 — Въведение

КАТЕГОРИЯ

ЦЕЛ

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ

Въведение

Запознаване на участниците с обучението и опознаване помежду им

Представяне

Очаквания

Да се изразят и изяснят очакванията от обучението

Дискусия

Преглед на дневния ред

Да се изяснят плана и методите на обучение, да се обвържат с очакванията на участниците

Лекция

Част 2 — Общуването е...

КАТЕГОРИЯ

ЦЕЛ

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ

Въведение

Да се представи подходът към темата

Упр. 1: **От друга страна**

Общуването е...

Да се представи по-конкретна информация за общуването.

Лекция

Заклучителна дейност

Да се изяснят ключовите елементи на темата

Дискусия

Част 3 — Вербална и невербална комуникация

КАТЕГОРИЯ

ЦЕЛ

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ

Въведение

Да се въведат основните разлики между вербалната и невербалната комуникация

Упр. 2: **Огледало**
Упр. 3: **Водене на слепец**

Вербална и невербална комуникация

Да се представят вербалната и невербалната комуникации

Лекция

Заклучителна дейност

Да се практикуват начини за невербална комуникация

Упр. 4: **Групова скулптура**

Примерна Програма За Семинар (продължение)

Част 4 — Препятствия пред общуването

КАТЕГОРИЯ	ЦЕЛ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ
Въведение	Да се представи комуникационният шум и бариерите за общуване	Лекция
Заклучителна дейност	Участниците да споделят своя опит в общуването	Дискусия

Част 5 — Ефективно общуване

КАТЕГОРИЯ	ЦЕЛ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ
Въведение	Представяне на елементите на добрата комуникация	Кратка презентация
Активно слушане	Предоставяне на знания и умения за ефективно слушане	Упр. 5: Да слушаме добре Упр. 6: Непознатият предмет Упр. 7: Перифраза
Обратна информация	Предоставяне на знания и умения за даване на обратна информация	Упр. 8: Обратна информация
Послания “аз” и “ти”	Предоставяне на знания и умения за “аз” и “ти” послания	Упр. 9: Послания “аз” и “ти”
Заклучителна дейност	Да се дискутират уменията, които всеки един от участниците иска да подобри	Дискусия

Част 6 — Принципи на водене на разговор

КАТЕГОРИЯ	ЦЕЛ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ
Въведение	Да се дискутира същността на разговора	Дискусия
Принципи за водене на разговор	Да се представят ключовите елементи на разговора	Кратка презентация Упр. 10: Въпроси “защо?”
Заклучителна дейност	Представяне на примери за успешен и неуспешен разговор	Дискусия

Примерна Програма За Семинар (продължение)

Част 7 — Умения за презентация

КАТЕГОРИЯ	ЦЕЛ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ
Въведение	Запознаване с основните елементи на успешна презентация	Презентация
Заклучителна дейност	Да се дискутират основните елементи	Дискусия

Част 8 — Подготвяне и изнасяне на презентация

КАТЕГОРИЯ	ЦЕЛ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ
Въведение	Да се представят основните моменти при подготовка и изнасяне на презентация	Презентация
Публична реч	Упражняване в изнасяне на презентация	Упр. 11: Това наистина ли съм аз?
Заклучителна дейност	Да се направи обобщение	Дискусия

Част 9 — Технически средства за презентация

КАТЕГОРИЯ	ЦЕЛ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ
Въведение	Представяне на основните видове технически средства за презентация	Презентация
Технически средства	Да се направи списък на основните технически средства	Упр. 12: Технически средства за презентация
Заклучителна дейност	Да се опишат предимствата и недостатъците на три основни средства за презентация	Дискусия и заключение

Част 10 — Обобщение и заключителна част

КАТЕГОРИЯ	ЦЕЛ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ЗАНИМАНИЯ
Личен план	Участниците да направят свой личен план за подобряване на уменията си за общуване и презентация	Индивидуална работа
Оценка	Получаване на обратна информация от участниците за оценка на обучението	Дискусия

Регионалният екологичен център за Централна и Източна Европа (РЕЦ) е независима неполитическа нестопанска организация, чиято мисия е да съдейства за решаването на екологични проблеми в Централна и Източна Европа (ЦИЕ за ЦИЕ) чрез насърчаване и подпомагане на сътрудничеството между неправителствени организации, централната власт, бизнессредите и други институции, работещи в областта на околната среда, чрез създаване на условия за свободен обмен на информация и насърчаване на общественото участие при вземане на решения по екологични въпроси.

РЕЦ е създаден през 1990 г. от САЩ, Европейската комисия и Унгария. Днес РЕЦ законосъобразно осъществява своята дейност въз основа на Харта, подписана от правителствата на 27 страни и Европейската комисия, и на споразумение с правителството на Унгария. Централата на РЕЦ се намира в Сентендре, Унгария. Представителства на РЕЦ има в 15 страни от ЦИЕ: Албания, Босна и Херцеговина, България, Република Хърватска, Чешката република, Естония, Унгария, Латвия, Литва, Република Македония, Полша, Румъния, Словакия, Сърбия и Черна Гора.

Досегашни донори, които подпомагат дейността на РЕЦ, са Европейската комисия и правителствата на САЩ, Япония, Австрия, Великобритания, Германия, Дания, Канада, Латвия, Норвегия, Полша, Словакия, Унгария, Финландия, Франция, Холандия, Република Хърватска, Чешката република, Швейцария, както и други междуправителствени и частни институции.



**Умения за презентация
и комуникация**