



## МОДУЛ 13

Мобилизирам се и работя с другите

### Очаквани резултати от обучението

Тук ще научите:

- Как да общуваме ефективно в бизнес среда.
- Как да идентифицирате и изберете цифрови инструменти за сътрудничество и комуникация.
- Как да прилагате техники за аргументация и да предоставяте доказателства за вашите аргументи.



Фигура 1: Сътрудничество

## Основна информация



В този модул ще научите методи за поддържане на върха на вашия зелен бизнес.



Този модул съдържа три упражнения.



Ще ви трябват 15 часа, за да завършите модула.



Необходими са ви 66% верни отговори, за да преминете през този модул.



Ваши лектори са Амер и Ахмад.

### ОТКАЗ ОТ ОТГОВОРНОСТ ЗА ВЪНШНИ ВРЪЗКИ

Този модул съдържа хипервръзки към външни уебсайтове.

Тези външни връзки се предоставят за удобство и с информационна цел.

Само; те не представляват потвърждение или одобрение от Go4DiGREEN на който и да е от продуктите, услугите или мненията на корпорацията, организацията или физическо лице.

Go4DiGREEN не носи отговорност за точността, законността или съдържанието на външните.

Сайт или за този на следващите връзки. Използвайте на свой собствен риск.

2020-1-AT01-KA226-VET-092693



Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на тази публикация не означава одобрение на съдържанието, което отразява само възгледите на авторите, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в него.



# Съдържание

<b>Очаквани резултати от обучението.....</b>	<b>0</b>
<b>Основна информация .....</b>	<b>0</b>
<b>Добре дошли в модул 13 .....</b>	<b>3</b>
<b>Значението на ефективната комуникация и някои основни техники .....</b>	<b>3</b>
1- Бъдете внимателен слушател .....	4
2- Бъдете ясни с вашето съобщение.....	5
3- Езикът на тялото е важен.....	5
4- Опитайте се да бъдете спокойни.....	6
5- Визуално представяне.....	6
6- Покажете емпатия.....	7
7- Завършеност .....	7
Заключение.....	8
<b>Подходящи и достъпни цифрови инструменти и технологии за процеси на сътрудничество и аспекти на културното и поколенческото многообразие .....</b>	<b>10</b>
Електронна поща.....	11
Незабавни съобщения.....	12
Онлайн форуми .....	12
Онлайн платформи за срещи .....	13
Комуникационни платформи.....	14
Инструменти за споделяне на файлове .....	16
Инструменти за споделяне на календар.....	17



<i>Инструменти за бизнес координация.....</i>	<i>17</i>
<i>Разбиране на цифровото разделение за ефективно използване на средствата за комуникация и сътрудничество .....</i>	<i>18</i>
<i>Общ съвет за достъпност.....</i>	<i>19</i>
<b>Прилагане на техники за аргументиране и предоставяне на доказателства за вашите аргументи .....</b>	<b>21</b>
<i>Какво е аргумент?.....</i>	<i>21</i>
<i>Уважавайте убедителните аргументи .....</i>	<i>22</i>
<i>Таблица : Respectul убедителен аргумент.....</i>	<i>23</i>
<i>.....</i>	<i>24</i>
<b>Референтен списък .....</b>	<b>25</b>
<b>Списък с фигури.....</b>	<b>25</b>



## Добре дошли в модул 13

Първата част на този модул е за комуникацията. По-конкретно, ще ви покажем някои техники, които трябва да притежавате, за да бъдете успешни в бизнеса и всички аспекти на нашите взаимодействия с други хора.

Във втората част на този модул ще разгледаме достъпни цифрови инструменти и технологии за процеси на сътрудничество. Ще обобщим най-често срещаните инструменти и ще опишем техните области на приложение.

Последната част от този модул е относно техниките за аргументация. Ще ви запознаем с една проста концепция, която можете да използвате, за да подкрепите своите аргументи, базирани на факти.

## Значението на ефективната комуникация и някои основни техники



Фигура 2: Бизнес дискусия

Комуникацията е един от основните кодове на живота и този, който го владее, може да направи живота относително лесен. Ефективната

комуникация в бизнеса кара нещата да вървят гладко и ни помага да избегнем много усложнения.

Липсата на ефективна комуникация може да причини много проблеми и да направи живота ни по-труден. В бизнеса липсата на ефективна комуникация създава проблеми с нашите колеги и може да доведе до загуба на производителност и печалба. Следователно овладяването на ефективни комуникационни умения е от съществено значение за успеха на всеки бизнес. Но кои са някои от най-ефективните комуникационни умения, които трябва да притежаваме, за да сме успешни в бизнеса и във всички аспекти на взаимодействието си с други хора? Ето някои от тях според Instagantt:

## 1- Бъдете внимателен слушател

Дори и да звучи очевидно, все пак е важно да споменем, че слушането е един от основните елементи на ефективната комуникация. Хората, които са активни слушатели, разбират нещата по-добре и поддържат проникателни разговори.



Запомнете: В **Модул 3** в главата **Емпатия към другите и активно слушане - други мнения като възможност за нови идеи** се занимавахте интензивно с темата за **активното слушане** .

Това означава, че активните слушатели разбират какво се опитва да каже другият, дори ако говорещият може да бъде по-ефективен в тяхната комуникация. Това означава, че добрият слушател се опитва да разбере какво му казват другите.

Понякога хората, особено на работното място, не слушат какво казват другите. Те го игнорират или не слушат с пълно внимание. Всичко това води до загуба на ценна информация и намалява качеството на ефективната комуникация, което може да навреди на работната среда. Освен това, като активен слушател също ви помага да идентифицирате текущото настроение на говорещия и намеренията зад него, което от своя страна помага за изграждането на дълбока връзка с говорещия. И изградете доверие сред членовете на вашия екип.

## 2- Бъдете ясни с вашето съобщение

Друго важно умение, което трябва да научите, за да бъдете ефективен комуникатор, е да бъдете точни и недвусмислени с посланието си. Вашата публика може да ви разбере по-добре, когато сте конкретни с посланието си. Да бъдете конкретни с вашето послание също означава да предоставите ясни подробности за информацията, която предоставяте, включително факти и цифри.

Освен това трябва да бъдете ясни и по същество с вашето послание. Искате вашето послание да е добре дефинирано и ясно, така че другите да могат да ви разберат по-бързо. Яснотата в съобщението е от решаващо значение, тъй като гарантира, че всеки член на работния екип може да ви разбере без никакви проблеми или грешни тълкувания. За да бъдете ясни в речта си, използвайте прости думи, използвайте активен глас и кажете ясно какво искате.

## 3- Езикът на тялото е важен

Езикът на тялото е толкова важен, колкото и вашите думи. Начинът, по който движите ръцете си, стойката и изражението на лицето могат да изпратят положителни или отрицателни послания към слушателя. Например, движенията на ръцете и позата могат да разберат дали сте уверени или нервни и това би повлияло на качеството на

комуникацията и колко усилия слушателят полага, за да разбере вашето съобщение.

Използването на невербална комуникация може да изгради доверие с другите и да подобри взаимоотношенията и ефективността на комуникацията. Някои начини да подобрите невербалната си комуникация могат да бъдат като научите за различни жестове с ръце, тонове и позиции. Освен това обърнете внимание на езика на тялото на другите хора, за да интерпретирате по-добре съобщението.

#### **4- Опитайте се да бъдете спокойни**

Безпокойството и стресът могат да повлияят негативно на комуникацията ни и да ни демотивират. Когато сме стресирани, сме склонни да избираме грешен набор от думи, което затруднява другите да ни разберат. Следователно да останете спокойни и без стрес е много важно за ефективната комуникация.

Когато сме спокойни и без стрес, можем да се изразяваме по-добре и да разбираме какво казват другите. Освен това ни помага да решим кога да мълчим по време на разговор и кога да споделим мислите си и да добавим към дискусията.

#### **5- Визуално представяне**

Представянето на информацията, която искате да покажете пред хората във визуална форма, им помага да я запомнят за дълго време. Според проучвания, в човешката психология е заложено, че информацията, която обработваме информация много по-бързо, отколкото се изразява под формата на снимки. Това означава, че снимките и визуалните фигури са по-ефективна комуникация и помагат на другите да запомнят информацията за по-дълго време.



Да бъдеш ефективен комуникатор означава най-вече да направиш идеите и точките си ясно и с уважение разбрани от публиката. И за да направите това, силно се насърчаваме да изберете правилните стратегии за предоставяне на информация като визуална комуникация. Визуалната комуникация означава представяне на информация чрез диаграми, карти, изображения и графики.

## 6- Покажете емпатия

Да проявяваш емпатия означава да проявяваш разбиране. Има моменти, когато вашите мнения и възгледи противоречат на други членове или членове на екипа. Но в ситуация като тази не трябва да се ядосвате или разочаровате. Вместо това трябва да уважавате тяхното мнение и да се възхищавате на тяхната смелост и откритост. Можете да мислите за това като за здравословно състезание между членовете на екипа.



Запомнете: В **Модул 3** в главата **Емпатия към другите и активно слушане – други мнения като възможност за нови идеи** вече научихте за **Емпатията** .

За да покажете и практикувате превишаващи нива на разбиране и да сте сигурни, че другите хора ви смятат за ефективен и състезателен комуникатор, използвайте изявления като „Знам какво се опитвате да кажете, но...“ или „Съжалявам, но мисля...“. Изказвания като тези биха помогнали на другите да разберат, че обръщате внимание на техните възгледи и биха повишили морала им.

## 7- Завършеност

Това означава да довършваме нашите изречения и точки, докато общуваме с другите. Понякога хората се разсейват, докато обясняват възгледите си и започват да говорят за други несравними точки. Това

може да обърка слушателя и да направи комуникацията по-малко ефективна. Следователно е важно да се съсредоточите върху всяка точка и гледна точка, която правите, и да се уверите, че казвате цели изречения. Освен това е по-добре да завършите обяснението на определена гледна точка по даден въпрос, преди да преминете към друга точка. По този начин вие гарантирате, че слушателят разбира и че предавате точките си по ясен и структуриран начин.

## **Заклучение**

Можете да придобиете гореизброените комуникационни умения в топ 10 на ефективни комуникационни умения. Овладяването на тези умения е важно не само за успеха на вашия бизнес, но и за подобряване на ежедневните взаимодействия с другите и подобряване на нашите взаимоотношения.

## УПРАЖНЕНИЕ 1



### **Ефективна комуникация – най-важните точки**

**Отворете програма за писане или вземете лист хартия. Най-отгоре напишете номера на модула и номера на това упражнение .**

Потърсете и изберете три видеоклипа в YouTube за ефективна комуникация, гледайте ги и запишете най-важните точки от тези видеоклипове. Запазете видеоклиповете в YouTube като практическа справка.

Когато завършите упражнението, наименувайте своя цифров документ с номера на това упражнение и го запазете в папката към Модул 13!

Ако сте направили упражнението на хартия, направете четливи снимки и ги запазете.

## Подходящи и достъпни цифрови инструменти и технологии за процеси на сътрудничество и аспекти на културното и поколенческото многообразие



Фигура 3: Диаграма на инструментите за сътрудничество

Повече информация се разпространява онлайн от всякога. Поради нарастващото ни онлайн присъствие онлайн комуникацията става също толкова важна, колкото и разговорът лице в лице. Онлайн комуникацията се отнася до начина, по който хората използват цифрови медии, за да взаимодействат, да се свързват и да извършват трансакции, за да изпращат, извличат или получават информация от всякакъв вид по интернет. Онлайн комуникацията се отнася до всяка комуникация, която се осъществява чрез интернет. Видовете онлайн комуникация се различават значително, тъй като растежът на онлайн комуникацията е бърз и бързо замества традиционните методи за комуникация. Хората използват различни методи за интернет комуникация през последните няколко години. Докато имейлът преди



беше основният начин за комуникация, днешната интернет комуникация използва различни методи. Изборът на най-добрите канали за комуникация за вашия бизнес може да бъде сложен проблем. Това е от съществено значение за правилната комуникация с вашия екип, потребители и партньори. Различните комуникационни инструменти са подходящи за различния слух. Познаването на спецификата и характеристиките на комуникационните инструменти позволява да се избере правилният за вътрешна комуникация (комуникация между бизнес екипа) и външна (с бизнес партньорите, клиентите и обществеността, като потенциални клиенти).

## Електронна поща

Имейлът, често известен като електронна поща, е една от най-старите и традиционни форми на онлайн комуникация. Позволява на потребителите да обменят текст, файлове, да получават новини и от цял свят. Имейлът е евтин, надежден и поддържа повечето обикновени прикачени файлове с лекота. Имейлите са официални канали за комуникация, които могат да се разглеждат като алтернатива на традиционната поща.

Въпреки че имейлът е основен и дългогодишен комуникационен канал, доставката му е незабавна и ненадеждна за чувствителни към времето съобщения или разговори, изискващи спешни действия.

В някои страни в Европа (Германия, Италия, Швейцария) също се предлага и използване на друг вид имейл – **Certified Email** .

Сертифициран имейл може да бъде изпратен само чрез специален сертифициран имейл акаунт, предоставен от регистриран доставчик като Gmail или Hotmail. Когато обменяме имейли, сертифицираният доставчик на имейл ще сподели с нас разписка за успешната (или



неуспешна) транзакция. Тази разписка има правна стойност и включва точна информация за часа на изпращане на имейла.

Услугите за електронна поща може да са по-бавни и по-малко практични от комуникационните платформи, но някои от тях, Gmail и Thunderbird, са известни като достъпни.

**Примери за имейл платформи: Google Mail, Hotmail, ProtonMail, Outlook, Yahoo!, Zoho, Yandex.**

## Незабавни съобщения

Незабавните съобщения (IM) са това, което повечето от нас използват ежедневно, където директно обменяме информация чрез SMS или мобилни приложения като WhatsApp. Ключовото предимство на незабавните съобщения пред имейла е, че може да бъде бърз и неформален подход за бизнес екипи и клиенти за обмен на информация, разяснения и т.н. В зависимост от технологията и програмата изпращането на бързо незабавно съобщение с проста заявка може да е по-лесно отколкото да напишете кратък имейл. Незабавните съобщения изискват и двете страни да са на разположение и да желаят да комуникират по този начин. И двамата ще трябва да четат и отговарят на съобщенията относително бързо, което може да е предизвикателство за някои.

**Примери за инструменти за незабавни съобщения: Viber, WhatsApp, Telegram, Signal, Facebook Messenger и други.**

## Онлайн форуми

Форумите, както и имейлите, съществуват от началото на Интернет. Форумите са места, където хората могат да споделят съобщения и да участват в дискусии. Основните разлики между форумите и



незабавните съобщения са, че форумите обикновено са отворени за обществеността и комуникациите не са в реално време. Със своите редовни plakати и читатели форумите изграждат общности, които могат да бъдат от полза за вашия бизнес. Много фирми и хора популяризират уебсайтовете си в подписи, които автоматично се добавят към всяка публикация, която правят във форум.

**Примери за онлайн форуми: Reddit, Quora и други.**

## Онлайн платформи за срещи

Платформите, които обединяват хората по интернет, са известни като платформи за виртуални срещи. Този софтуер обикновено включва видеоконференции, както и опции като чат, отговори и споделяне на екрана. Платформите за онлайн срещи стават все по-популярни, тъй като те са надеждна алтернатива на срещата на живо, тъй като могат да свързват хора във виртуална среща по целия свят, както и да събират хора виртуално, ако ситуацията не позволява на живо срещи при силна голяма ситуация (като пандемия).

Zoom е една от най-използваните услуги за видеоконференции и също е достъпна.

Имайте предвид, че Zoom сам по себе си не е достатъчен, за да направи една видеоконференция приобщаваща за всички видове увреждания. Може да се наложи да добавите други функции като превод на езика на знаците или надписи на живо и да изпратите документи преди срещата.

**Примери за онлайн платформи за срещи: Zoom, Webex, Google Meet, Jitsi и др.**



## Комуникационни платформи

Комуникационни платформи като Slack и Discord са полезни инструменти за комуникация в организация или в проект. За съжаление в момента тези инструменти не са достъпни.

За да общувате по достъпен начин, вместо това използвайте имейл услуги.

Докато комуникацията позволява на хора с различен опит и знания да общуват, сътрудничеството позволява на двама или повече души да работят по един и същ проект едновременно чрез различни цифрови инструменти. Онлайн комуникацията и сътрудничеството естествено съществуват заедно и техните аспекти се припокриват, всяка концепция, разчитаща на другата, има уникална динамика. Без комуникация сътрудничеството би било невъзможно, но комуникацията не винаги означава сътрудничество.

Повечето инструменти за сътрудничество също се считат за инструменти за комуникация до голяма степен. Те включват споделени календари (google calendar), чатове на живо, бели дъски (Miro), видеоконференции (Zoom) и приложения за незабавни съобщения (WhatsApp и Slack). Сътрудничеството е мост, който свързва много форми на мисъл и творчество към една и съща страница или работа. Точно като комуникацията, сътрудничеството идва в много различни форми и форми. Онлайн сътрудничеството позволява на хората да работят и да допринасят заедно за разработването на продукти, услуги, документи и процеси. Онлайн комуникацията и сътрудничеството стават все по-близки и в много случаи се припокриват и сливат.

Това се вижда в различните онлайн инструменти и решения за сътрудничество и комуникация. Много от онлайн решенията





предоставят сложни функции както за сътрудничество, така и за комуникация, докато други се придържат само към комуникация и сътрудничество.

Пример за разграничение между инструменти за комуникация и сътрудничество:

<b>Комуникация</b>	<b>Сътрудничество</b>
електронна поща	Споделени файлове и папки
Messenger	Платформи за управление на проекти
Конференция	Планиране на ресурсите на предприятието
Платформа	Системи (ERP).

Въпреки че някои платформи предоставят функции както за комуникация, така и за сътрудничество, много практики използват инструменти за комуникация и сътрудничество. Основната причина за това е гъвкавостта - практиците имат свободата да избират най-подходящия, подходящ и ефективен инструмент за онлайн сътрудничество и различен за комуникация.

С развитието на сектора на информационните технологии и нуждите на бизнеса от цифрови инструменти за сътрудничество, софтуер и платформи се увеличиха значително. Много неща, които в началото започнаха с прости функции, сега се развиват изключително, отваряйки хоризонтите за нови възможности. Има много инструменти, които фирмите могат да придобият, за да подкрепят сътрудничеството.



Някои от инструментите, които обикновено се използват в бизнеса, са следните:

## Инструменти за споделяне на файлове

Инструментите за споделяне на файлове предоставят възможност на членовете на екипа да работят заедно в споделени документи и папки. Инструментите за споделяне на файлове са все по-интегрирани със съществуващия софтуер за разработване на съдържание като текст, графики и обработка на слайдове (например One Drive като инструмент за споделяне на файлове има веб базираната версия на Microsoft Office, като може да се синхронизира с някои настолни версии на Microsoft Office). Освен това инструментите за споделяне на файлове може дори да имат свои собствени инструменти за разработване на съдържание (например инструментът за споделяне на файлове Google Drive има интегрирани Google Docs за обработка на текст, Google Sheets за обработка на таблици и Google Slides за създаване на презентации).

Системите за управление на документи (DMS), наричани още хранилища на документи, са друг тип система за споделяне на файлове. Той действа като цифров архив или хранилище на важни документи за бизнеса.

Google Drive, Google Slides и Google Docs са достъпни. Те също имат функции за достъпност, които им позволяват да създават достъпно съдържание. Ще го обсъдим в Модул 14. Други инструменти за сътрудничество могат да се използват по време на видеоконференции, като онлайн бели дъски като Kanboard, услуга на Google Drive. Kanboard не е съвместим с клавиатурна навигация. В този случай ще трябва да опишете на глас какво се добавя за незрящи и хора с увредено зрение.



## Инструменти за споделяне на календар

Споделеният календар опростява насрочването на срещи и срещи, като елиминира необходимостта от консултации с всички участници. Лицето, което планира събитието, избира интервал от време и проверява наличността на другите присъстващи и залата за срещи, преди да изпрати покана. Тези технологии спестяват много време, когато става въпрос за насърчаване на екипната работа.

## Инструменти за бизнес координация

Тези инструменти подпомагат екипа във фазите на планиране и наблюдение на проекти и ги свързват, като предоставят информация. Членовете на екипа на проекта могат да използват софтуера, приложението или платформата, за да правят фактури, да проследяват бюджети и напредък, да преглеждат задачите си, да оценяват крайните срокове и да преглеждат предишни графици. Тези инструменти за бизнес координация улесняват управлението на процеси, ресурси, екипи, клиенти и т.н. Инструментите за бизнес координация могат също да бъдат наречени системи за планиране на ресурсите на предприятието (ERP системи), които са много популярни сред големите предприятия, както и набират популярност в малките предприятия.

ERP системите са софтуер или платформи, използвани от бизнеса, за да се справят с ежедневните фирмени дейности като счетоводство, доставки, управление на проекти, управление на риска и съответствие и операции по веригата за доставки. Пълният ERP пакет включва и софтуер за управление на ефективността на предприятието, който поддържа планирането, бюджетирането, прогнозирането и отчитането на финансовите резултати на организацията. Тези системи създават



мостове между операциите на компанията и позволяват на данните да се движат между различните звена.

ERP системите сега са от съществено значение за управлението на хиляди предприятия с различни размери и сектори. ERP е толкова важен за тези бизнеси, колкото и силата, която ги поддържа да работят. Някои от най-популярните ERP системи, използвани в големите компании, са Microsoft Dynamics, Oracle Peoplesoft или SAP, но има и ERP системи, подходящи за малкия бизнес. Някои от решенията за малкия бизнес имат безплатна версия или версия с отворен код, например WebERP, ERPNext, Bitrix24 и други.

## **Разбиране на цифровото разделение за ефективно използване на средствата за комуникация и сътрудничество**

Въпреки че използването на онлайн канали и канали за сътрудничество се разширява много бързо, съществува цифрово разделение, което става все по-сериозен проблем в цифровия свят. Според ООН 3,7 милиарда души все още са офлайн. Хората от всички сфери на живота са засегнати от цифровото разделение. Това е многоизмерен проблем, но два основни критерия го характеризират: достъп до високоскоростен интернет и достъп до надеждни джаджи. Много хора, които са засегнати от цифровото разделение, са засегнати и от двете.

Дигиталната празнина се наблюдава в много бизнеси, включително магазини, ресторанти и фирми за потребителски стоки. Той присъства във всички бизнеси, от здравеопазването и образованието до производството, спорта и развлеченията и професионалните услуги. Такава празнина може да повлияе на бизнес културата отвътре и да



повлияе на потока от приходи. В този контекст дигиталните предприятия трябва да изграждат мостове за преодоляване на цифровото разделение. Бизнесът трябва да положи усилия в тази насока, като целта трябва да бъде осигуряване на оптимално покритие на каналите за клиенти и партньори, дори и тези без или с ограничен дигитален достъп. Това включва признаването, че някои клиенти все повече използват цифрови и социални медии, като същевременно запазват конвенционалните канали.

Освен това е изключително важно да познавате и разбирате аудиторията си, така че наличието на комбинация от канали не винаги означава предоставяне на всеки канал; по-скоро предполага осигуряване на оптимална комбинация за съществуващи и нови клиенти.

## **Общ съвет за достъпност**

Понякога е трудно или невъзможно да спрете да използвате цифров инструмент, който не е достъпен, например, защото няма алтернатива. В тези случаи можете да заобиколите проблема с други инструменти или включващи практики. Такъв е случаят, когато използвате имейли вместо комуникационни платформи или когато описвате на глас какво има на бяла дъска.



## УПРАЖНЕНИЕ 2



**Различни инструменти за комуникация – различни целеви групи**

**Отворете програма за писане или вземете лист хартия. Най-отгоре напишете номера на модула и номера на това упражнение**

Прегледайте списъка с инструменти за комуникация, изброени по-горе, и направете следното:

Избройте кои инструменти вече използвате

Отбележете какви инструменти използвате, за да общувате с кого (приятели, семейство, колеги, власти) и защо смятате, че използването на всеки инструмент е подходящо за общуване с различни хора в живота ви.

Когато завършите упражнението, наименувайте своя цифров документ с номера на това упражнение и го запазете в папката към Модул 13!

Ако сте направили упражнението на хартия, направете четливи снимки и ги запазете.



## Прилагане на техники за аргументиране и предоставяне на доказателства за вашите аргументи



Фигура 4: Техники за аргументиране

### Какво е аргумент?

За да започнем с ясно разбиране на това какво е аргумент в нашия контекст, според речника на Кеймбридж аргументът е „причина или причини, поради които подкрепяте или се противопоставяте на идея или предложение, или процесът на обяснение на тези причини“.

Аргументите не винаги изглеждат добре отстриани; хората понякога влизат в разгорещени дискусии, в които може да има много напрежение. Освен това понякога прибегват до изричане на фалшиви неща и отношение един към друг без уважение. Всички сме виждали подобни ситуации. В средата на тези ситуации сме склонни да бъдем отбранителни и да направим нашите точки да изглеждат силни и по-добри, за да можем да спечелим дискусията. Но това е различно от

начина, по който трябва да се случват уважителни убедителни аргументи.

## Уважавайте убедителните аргументи

Убедителните аргументи са представени по логичен и структуриран начин и са подкрепени с факти, доказателства и източници. При убедителни аргументи искаме да дадем шанс на човека/ите пред нас да стигне до същото заключение, до което ние стигнахме, използвайки логика и факти. Вашата аудитория ще очаква да се отнасяте към тях с уважение и да представите аргументите си по начин, който не ги прави отбранителни.



Тази реторична стратегия от три части е полезна с това, че прави твърдението изрично, ясно илюстрирайки връзката между твърдението и данните и позволява на слушателя да следва разсъжденията на говорещия. Може да имате добра идея или мисъл, но винаги е важно да запомните, че слушателят също може да се интересува. Заповедта често се отнася до присъщия и често неизказан въпрос „Защо тези данни са толкова важни за вашата тема?“ и ви помага да илюстрирате връзките между информацията за вашата аудитория. Този модел може да ви помогне ясно да го формулирате за вашата аудитория.



## Таблица : Respectul убедителен аргумент

елемент	Описание	Пример
Изискане	Вашата вяра или истина	Важно е да започнете зелен и устойчив бизнес
Данни	Вашите подкрепящи причини за иска	Бизнесът допринася за % от глобалното замърсяване
Твърдение	Вие правите връзката между изискването и подкрепящите причини, които имате	Много страни налагат регулации върху бизнеса и настояват за по-зелени такива.

## УПРАЖНЕНИЕ 3



**Използване на уважителни убедителни аргументи**

**Отворете програма за писане или вземете лист хартия. Най-отгоре напишете номера на модула и номера на това упражнение.**

Намерете три примера за аргументация, в които описвате следните области:

- претенция
- данни
- заповед

Когато завършите упражнението, наименувайте своя цифров документ с номера на това упражнение и го запазете в папката към Модул 13!

Ако сте направили упражнението на хартия, направете четливи снимки и ги запазете.



**Честито!**

Завършихте Модул 13. Вече можете да вземете тест на платформата, за да проверите знанията си и да кандидатствате за сертификат с ECQA.

## Референтен списък

Речник на Кеймбридж. „АРГУМЕНТ | Значение в английския речник на Кеймбридж.“ *Cambridge.org* , 22 януари 2020 г.,  
[dictionary.cambridge.org/dictionary/english/argument](https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/argument).  
eCampusOntario. „Въвеждане на аргумент“.  
*Escampusontario.pressbooks.pub*,  
3 април 2018 г.,  
[escampusontario.pressbooks.pub/commbusprofcdn/chapter/making-an-argument/](https://escampusontario.pressbooks.pub/commbusprofcdn/chapter/making-an-argument/). Достъп до 26 април 2022 г.  
„Топ 10 умения за ефективна комуникация.“ *Instagantt.com* ,  
[instagantt.com/project-management/top-10-skills-for-effective-communication](https://instagantt.com/project-management/top-10-skills-for-effective-communication).

## Списък с фигури

Фигура 1: Сътрудничество .....	0
Фигура 2: Бизнес дискусия .....	3
Фигура 3: Диаграма на инструментите за сътрудничество .....	10
Фигура 4: Техники за аргументиране .....	21

