*Комуникация в динамичен свят*

**РЕГИОНАЛЕН ЛАЙЪНС**

**ЛИДЕРСКИ ИНСТИТУТ**

**НАРЪЧНИК ЗА УЧАСТНИЦИТЕ**



**Ц ели на сесията**

*В края на тази сесия участниците ще могат да:*

* Обобщят кога е полезно да се използва всеки тип инструмент за дигитална комуникация
* Да разпознават най-добрите практики за ефективна комуникация
* Да определят поне един най-добър подход, който да подобрят в бъдеще

**Инструменти за цифрова комуникация: предимства и недостатъци**

Цифровата комуникация е обмен на информация и идеи между хора, които не са физически присъстващи един до друг. Тя може да се осъществява в реално време или асинхронно, като всеки човек изпраща и преглежда съобщения, когато му е удобно. Освен това, тя може да се осъществява чрез различни инструменти, включително електронна поща, чат и социални медии.

**Електронна поща**

|  |  |
| --- | --- |
| Нови начини на използване или платформи, които да опитате: |  |
| **Предимства:** | **Недостатъци:** |
| * Подходящ за официална, подробна комуникация * Подходящ за запазване на писмен архив на разговори * Съобщенията могат да се обменят чрез всяка платформа за електронна поща | * Съобщенията могат лесно да се „изгубят” поради големия обем имейли, които получават повечето хора * Може да не е най-добрият избор за бърз отговор * Намерението или тонът може да не бъдат напълно разбрани и да бъдат погрешно интерпретирани |

**Мигновени съобщения**

|  |  |
| --- | --- |
| Нови начини на използване или платформи, които да опитате: |  |
| **Предимства**   * Полезно за бърз отговор или сътрудничество в реално време * Платформи като WhatsApp, Facebook Messenger, WeChat, Line и KakaoTalk предлагат функции за индивидуален и групов чат * Някои платформи предлагат функции за редактиране и изтриване на съобщения | **Недостатъци**   * Груповите чатове могат да станат прекалено натоварени, особено когато има голям брой участници * В разговорите могат да липсват формалност и структура; мигновените съобщения са предназначени за неформална комуникация |

**Социални**

|  |  |
| --- | --- |
| Нови начини на използване или платформи, които да опитате: |  |
| **Предимства**   * За групи, чиито членове редовно използват социалните медии, общуването по теми, свързани с Lions, чрез същите канали може да повиши ангажираността и мотивацията за участие * Възможност за споделяне на съобщения както с вътрешна, така и с външна аудитория * Някои платформи за социални медии разполагат с мощни инструменти като анкети, планиране на събития и набиране на средства | **Недостатъци**   * По-рисковано при използване на публични групи; необходимост от мониторинг, за да се избегне излагане на неблагоприятни коментари и взаимодействия (Lions International препоръчва използването на „затворени“ групи за вътрешни разговори в клуба). * Изисква последователно разработване на съдържание, за да се поддържа конкурентност, в противен случай публикациите могат лесно да „изчезнат“ |

**Предизвикателство „Хартиено самолетче“**

Това упражнение ще покаже как качеството на цифровата комуникация влияе върху работата в екип.

* Работете в групи по трима.
* Всеки човек ще има конкретна роля:
  + Дизайнер: Създава дизайна на самолета и изпраща инструкции на Сгъвача в цифров формат
  + Сгъвач: сгъва самолета, следвайки само цифровите инструкции на дизайнера
  + Хвърляч: „Изстрелва“ самолета
* Спазвайте следните правила:
  + Използвайте избрания от инструктора инструмент за дигитална комуникация.
  + Дизайнерът не може да говори директно със Сгъвача. Той може да използва само дигиталния инструмент за комуникация.
  + Сгъвачът трябва да следва цифровите инструкции точно както са написани. Не може да задава въпроси за изясняване.
  + Хвърлячът не може да помага при сгъването, но ще тества ефективността на комуникацията в екипа, като изпробва самолета.
* Имате 10 минути, за да изпълните задачата.

**Най-добри практики за цифрова комуникация**

1. **Бъдете ясни и кратки**

* Съобщенията трябва да са кратки и точни, като същевременно са изчерпателни.
* Използвайте точки или номерирани списъци за по-лесно четене.
* Избягвайте ненужния жаргон или прекалено сложни изречения.

1. **Изберете подходящия инструмент за комуникация**

* Използвайте електронна поща за официална или подробна комуникация.
* Използвайте чат за бързи, неформални или спешни дискусии.
* Използвайте видеоразговори или гласови съобщения, когато тонът и яснотата са от решаващо значение.

1. **Използвайте професионален и уважителен тон**

* Бъдете учтиви и професионални, дори в неформални съобщения.
* Избягвайте да използвате само главни букви (което може да бъде възприето като викане).
* Използвайте емотикони умерено и подходящо според контекста.

1. **Структурирайте съобщенията за яснота**

* Започнете с ясна тема (за имейли).
* Посочете целта от самото начало, особено в дълги съобщения.
* Завършете с ясно призив за действие или следващи стъпки.

1. **Използвайте активно слушане и потвърждавайте разбирането**

* Задавайте уточняващи въпроси, когато е необходимо.
* Обобщете ключовите точки, за да потвърдите разбирането.
* Повторете важната информация, ако е необходимо, за по-голяма яснота.

1. **Проверете преди изпращане**

* Проверете два пъти граматиката, правописа и тона.
* Уверете се, че линковете, прикачените файлове и форматирането работят правилно.
* Прочетете съобщението от гледна точка на получателя, преди да го изпратите.

1. **Спазвайте етикета в интернет (нетикет)**

* Потвърждавайте получаването на съобщенията, когато е уместно (дори и само с кратко „Разбрах!“).
* Избягвайте да изпращате много последващи съобщения твърде бързо – дайте на получателя време да отговори.
* Използвайте @споменавания пестеливо, за да не претоварвате колегите си.

1. **Защитете личната информация и сигурността на данните**

* Избягвайте да споделяте чувствителна информация по незащитени канали.
* Използвайте силни пароли и двуфакторна автентификация за сигурност.
* Бъдете внимателни с автоматичното попълване и отговора до всички, за да не изпратите съобщения на грешни хора.

1. **Адаптирайте стила на комуникация към аудиторията**

* Бъдете формални в професионалната комуникация или комуникацията с висок залог.
* Бъдете кратки и ориентирани към действие, когато общувате с заети колеги.
* Адаптирайте езика и тона в зависимост от това дали говорите с началник, колега или клиент.

**Научете повече онлайн**

Дигиталните комуникационни платформи обикновено разполагат с полезни ръководства и уроци за тези, които започват да използват инструмента. Разгледайте платформата, за да намерите това съдържание, или направете търсене в интернет с името на платформата и дума като „Help“.

Освен това много създатели на цифрово съдържание разработват и публикуват съвети и ръководства за най-разпространените платформи. Разбира се, винаги бъдете предпазливи, когато разглеждате онлайн съдържание, и използвайте няколко източника, за да проверите намереното. Онлайн указанията могат бързо да остареят.

Накрая, Lions International предоставя насоки за използването на социалните медии за клубове. Макар че тези насоки са предимно към използването на социалните медии за маркетингови цели, някои от съветите са приложими и за вътрешната комуникация. Можете да преминете към тази секция на уебсайта, като кликнете върху заглавията в менюто по-долу или като кликнете върху (или копирате/поставите) предоставения линк.

**Социални медии за клубове на Lions**

Member Resource Center>Marketing & Events>Marketing & Public Relations>Social Media

<https://www.lionsclubs.org/en/resources-for-members/social-media>