



ҚАЗІРГІ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯ

Кездесулерді ұйымдастыру және
белсенді тыңдау





Командалық жұмыста топ мүшелерінің өзара және басқа мамандармен кездесулеріне орасан зор уақыт кетеді. Жұмыс барысындағы тілдесудің басым бөлігі жеке немесе онлайн кездесуде өтеді, оның ішінде отырыстар, жиындар, жиналыстар бар. Сондықтан сіздің кәсіби тиімділігіңіз осындай шараларды ұйымдастыру және өткізе алу қабілетіңізге тікелей байланысты. Жақсы ұйымдастырылған кездесулер компанияға шешім табуға, идеяларды жетілдіруге және жаңа мүмкіндіктерді анықтауға көмектеседі. Кездесулер әлеуметтік қарым-қатынас тәжірибесіне сүйеніп команда жасақтауда таптырмас тиімді құрал. Бірақ мұнымен қатар, кездесуді тиянақты жоспарлап өткізбесе, шараңыз бос кеткен уақытқа айналады. Нәтижелі кездесу өткізем десеңіз, оны үлкен ұқыптылықпен дайындап, кездесу барысын тиімді басқарып, коммуникациялық қабілетіңізді орынды қолдануыңыз керек.

Кездесуді дайындау: не істеу керек?

Ең алдымен, кездесу ұйымдастырмас бұрын – оны өткізу шынымен қажет пе деген нәрсені айқындап алу қажет. Кез келген кездесу уақытты алады, адамдарды жұмысынан алаңдатады. Сондықтан мәселені кездесу өткізбей-ақ шешуге болатын болса, мысалы, корпорациялық блогта немесе команданың мессенджердегі чатында, сол мүмкіндікті пайдаланыңыз.

Егер кездесу шынымен қажет болса, онда оны ұйымдастырудың мынадай төрт кезеңін сақтаңыз:

Бірінші, кездесудің мақсатын айқындаңыз. Кездесу ақпарат алмасу, шешім қабылдау немесе бірлесіп мүмкіндік іздестіру үшін белгіленуі мүмкін. Осылардың қайсын көздесеңіз де, қол жеткізгіңіз келген нәтижені анықтап алу керек. Айталық: «үш өнімді талқыладық, қайсына инвестиция салатынымызды шештік» деген нәтиже. Кездесудің мазмұны мен бағытын сақтап отыру үшін, басты назарда осы өзіңіз күткен нәтижені ұстап отырыңыз.

Екінші, кездесу қатысушыларын іріктеп алыңыз. Бұл жердегі ереже оңай: жұмыс процесіне тартылатын адамдарды ғана шақырыңыз. Артық ешкім болмағаны абзал. Адам неғұрлым көп болса, ортақ шешімге келу соғұрлым қиынырақ болады. Әркімнің пікірін тыңдап, нақты шешім шығарамыз деп жоспарлаған кездесуде 10-12 адамнан артық жиналса, оны бақылау қиынға соғады.

Үшінші, кездесу орны мен уақытын белгілеңіз. Географиялық тұрғыда алшақ орналасқан адамдардың басын қосу үшін онлайн кездесуден артық жолы жоқ, әдетте ол жалғыз амал десе де болады. Ал көзбе-көз кездесу қажеттігі туындаса, жағдайды жайластыру керек. Театрдағыдай отырғызу керек пе, әлде келіссөз жүргізетін үстел басына жайғастырған жеткілікті ме? Бөлмедегі температураны, желдеткіштерді, акустиканы, маңда әжет бөлмелерінің болуын қадағалаңыз, әр деталь маңызды. Уақытын белгілейтін құзырыңыз болса, кездесуді таңертеңгі уақытта өткізіңіз – мұндай жиындар нәтижелірек. Өйткені адамдардың басы таңертеңнен қарбалас шаруалардан бос, сондықтан назары ешқайда аумай, мәселеге зейін қояды.

Төртінші, кездесудің күн тәртібін нақтылаңыз. Қатысушылардың дайындық деңгейі кездесудің қаншалықты сәтті өтетінін айшықтайды. Оларға күн тәртібіндегі тақырыптарды алдын ала жіберсеңіз, дайындалып алуына мүмкіндік бересіз. Нәтижелі күн тәртібі нақты үш сұраққа жауап береді: (1) Мақсатымызға қол жеткізу үшін осы жиында не істеуіміз керек? (2) Талқылауды қажет ететін проблемалар қайсы? (3) Сұрақтарды жан-жақты талдау үшін қандай ақпаратты беруіміз керек?

Шараны нәтижелі ету мақсатын әрбір қатысушы көздейді. Ал команда басшылары мен көшбасшыларына қосымша жауапкершілік артылған.

Кездесуді тиімдірек ету жайында көшбасшылар мен қатысушыларға арналған кеңестер бар:

Кездесудің күн тәртібін сақтаңыз. Жақсы кездесуде топ сапалы идеялар мен ақпараттарды өндіреді. Көшбасшылар ара-тұра талқылауды басқарып, дәнекер, сарапшы, ынталандырушы, қорытындылаушы болып, күн тәртібінен ауытқыған пікірталасты әңгіме ауанына қайтарып отыруы қажет.

Бекітілген ережелерді сақтаңыз. Жиналыс неғұрлым үлкен болса, тәртіп сақтауға шақыратын ресми әдістерге соғұрлым жиірек жүгінесіз.



Қатысушыларды ширатып отырыңыз. Белсенді мүшелерден бөлек, әр жиналыста талқылаудан тыс қалып, үнсіз отыратын қатысушыларды байқауыңыз мүмкін. Атын атап, пікірін сұраңыз. Тым белсенділеріне кездесудің уақыты шектеулі екендігін және басқаларға да сөз беруін ескерту қажет.

Белсенді болыңыз. Жиналыс барысында талқылауға белсене үлес қосып, басқа қатысушылардың арасында байланыс орнатуға ұмтылыңыз. Тыңдау қабілетіңізді байқатыңыз, сонымен бірге тақырып ауанын бақылап отырыңыз – топтағы тұлғааралық динамикасын үдете отырып, өз әрекетіңіз бен сөзіңізді икемдеу үшін, сол арқылы топқа мақсаттарына қол жеткізуге көмектесесіз. Өзгелер үшін пайдалы ақпаратыңыз болса айтыңыз, бірақ бәрі біліп отырған тақырып туралы қаншалықты көп білетініңізді байқату үшін сұрақ қоюдан, даурығудан аулақ болыңыз.

Мобайл құрылғыларды пайдаланғанда мұқият болыңыз. Егер смартфонныңызды әлде планшетіңізді кездесудегі маңызды нәрселерді жазып алу үшін қолдансаңыз – бұл орынды себеп. Ал Facebook-тегі парақшаңызды ақтарып, болмаса кездесуге қатысы жоқ шаруамен айналысып отырсаңыз – бұл әріптестеріңізге көрсетілген құрметсіздік белгісі. Гаджетіңізді кездесу кезіндегі сөздерді түртіп алу үшін қолданар болсаңыз, жиын жетекшісіне ескерту артық болмайды, өйткені оның сіз туралы теріс пікірі қалыптасуы мүмкін.

Кездесуді нәтижемен тәмамдаңыз. Кездесу аяқталған соң көзделген мақсаттар орындалғанына көз жеткізіңіз, қажет болса, қосымша әрекет етіңіз. Талқылаудың қорытындысын шығарып, қандай да бір түсінбеушіліктердің алдын алу үшін, қатысушылардың барлығы шығарылған шешіммен келісетіндігіне көз жеткізіңіз.

Көп жағдайда аяқталған кездесудің маңызы біраз уақытқа дейін жойылмайды. Онда көтерілген мәселелер шешуді қажет етеді. Ал кездесуде қабылданған шешімдер орындалуы тиіс, ішіндегі маңыздылары осы мәселелермен айналысатын, бірақ кездесуге қатыса алмаған адамдарға кеңінен таратылуы керек. Жазба, дыбыс және видео материалдар да қатысушыларға кездесудегі талқылауларды қайта қарап, қосымша қорытып алуы үшін пайдалы.

Жиындарды жазып алудың әдеттегі амалы – хаттамалар мен есептер. Бұл құжаттарда жиналыста сөз болған барлық мәселелер жөнінде айтылады: қандай ақпарат айтылды, қандай шешім қабылданды. Мұндай хаттамаларды жүргізетін адам жиын басталмас бұрын алдын ала белгіленеді.

Анығына келгенде, хаттаманың форматы қатты маңызды емес. Маңыздысы – онда жазылатын мәлімет, өйткені онда кімге қандай міндет артылғаны көрсетіледі. Хаттамаларға тән элементтер қатары: қатысушылар тізімі, шақырылған, бірақ келмеген адамдардың тізімі, жиынның басталған және аяқталған уақыты, кездесуде қаралған басты мәселелер мен шешімдер, қатысушыларға жүктелген міндеттер, кейінгі жиындарға қалдырылған мәселелер.

Бұдан бөлек хаттамалар кездесудегі барлық сұрақтарды объективті түрде түйінделіп, кім қандай үлес қосқандығы жинақталған. Хаттамаларға барлық таратылған материалдар, слайдтар мен басқа да маңызды құжаттарды тіркеп берген абзал.

Қолыңызда тұрған түрлі технологияны пайдаланып, хаттамаларды жинақтайтын арнайы бағдарламалар орнатуға болады, оның көмегімен хаттамаларды жазып, таратып, сақтай аласыз.

Мұндай жүйелердің кейбірі әр қызметкерге автоматты түрде хабарлама жіберіп, аудиожазба жүргізеді, оларды ойнатады, қажетті құжаттар мен файлдарды өзіңізге ыңғайлы бір жерде шоғырландырады.

Қазіргі уақытта компаниялар дәстүрлі кездесулерді жақсарта түсу немесе алмастыру үшін бірқатар технологияны қолданады. Виртуал кездесулерді өткізу арқылы көзбе-көз кездесуді ұйымдастыруға кететін шығындар мен ресурстарды пайдалануды барынша қысқартуға, қызметкерлердің жұмыс міндеттерін жеңілдетіп, эксперттік деректердің кеңірек базасын қолжетімді етуге болады.

Мезеттік хабарламалар (IM) және телеконференция – виртуал кездесулердің ең қарапайым түрлері.

Видеоконференция әріптестерге бір-бірін көріп, естіп, өнімдерді және басқа да визуал ақпараттарды көрсетуге мүмкіндік береді. Телеқатынасу шынайы конференция өткізуге мүмкіндік береді, қаншалықты қашықта орналасқандықтарына қарамастан, қатысушылар бір



бөлмеде отырғандай әсер туғызады. Бейвербал ишараттарды – түр-тұрпат, қимылдарды жеткізе алатындықтан, мұндай жүйелер келіссөз жүргізуде, проблемаларды бірлесіп шешуде және басқа да күрделі талқылаулар өткізуде ең пайдалысы.

Кездесулер ұйымдастыруға арналған бұдан күрделірек интернет жүйелер де шынайы уақыттағы коммуникацияның, виртуал жұмыс орындарының және видеоконференциялардың ең үздік мүмкіндіктерін виртуал тақта сияқты құралдардың мүмкіндіктерімен біріктіріп, командалардың дәл бір мезетте жан-жақтағы әріптестермен әрекеттесуіне жол ашты.

Мұндай жүйелер барлық шара үшін қолдана береді: командалардың аяқасты ұйымдас-тырылған пікірталастарынан бастап, бастан-аяқ ойластырылған салиқалы жиналыстар, оның ішінде пресс конференциялар, оқу дәрістері, өнім сату презентациясы, вебинарларды осы сияқты жүйелерді пайдаланып өткізуге болады.

Виртуал құралдардың жаңа түрі – онлайн ойталқы, оның көмегімен компания қызметкерлерінің идеялар өндіруіне қосымша мүмкіндік береді.

Виртуал кездесуді ұйымдастыру кезінде қосымша жоспарлау мен асқан ұқыптылық қажет. Виртуал жиындардың шектеулі мүмкіндіктері сонымен қоса оның артықшылығы да болып табылады. Онлайн кездесу кезінде көзбен және бейвербал байланыс орнатудың қажеті жоқ. Дәстүрлі кездесулерде басшылар қатысушылардың зейін қойып тыңдап, талқыланып жатқан мәселелерге қатысты ойын білдіруін жіті қадағалайды. Сәйкесінше қатысушылар ештеңеге назарын аудармай, айтылғанды мұқият тыңдап отыруы тиіс.

Зейінділік белсенді тыңдау дағдысымен тікелей байланысты

Сіздің ұзақмерзімді мансаптық жоспарларыңыз сіздің тыңдай алу қабілетіңізге тәуелді. Бұл ретте мен «есту» және «тыңдау» сөздерінің айырмашылығын атап өткім келеді. Ести алу қабілеті – біздің есту органдарымыздың сыртқы дыбыстарды танып, оларды айыра білуі. Тыңдау – сұхбаттасыңыздың айтқанын түсіну және түйсіне алу қабілеті. Шындығына келгенде, топ-менеджерлердің 80%-ы тыңдай білу – жұмысты тиянақты орындау үшін аса қажетті қабілет деп атайды. Бұдан бөлек, қазіргі жас қызметкерлер өзін біреу тыңдағанын қатты бағалайды, сондықтан менеджер үшін бұл дағдының маңызы зор.

Тиімді тыңдау ұйымішілік қарым-қатынасты нығайтады, ұйым үшін инновациялық мүмкіндіктерді береді және қызметкерлер мен клиенттердің алуан түрлілігін басқаруға жол ашады. Қызметкерлері мен басшылары тыңдай білетін компания ешқашан маңызды ақпараттан құр қалмайды. Керісінше, тыңдай алмайтын адамдар істейтін компания миллиондаған долларға татитын шығынға батуы мүмкін. Тиімді тыңдау ұйымдар арасындағы ғана емес, жекелеген тұлғалар арасындағы сенімді бекітеді.

Тиімді тыңдаушылар өз қабілетін түрлі жағдайға бейімдей алады. Тыңдаудағы басты мақсат – сөйлеушінің айтқысы келгенін түсіну және сақтап алу.

Тыңдау кезінде сіз ақпаратты бағаламайсыз, оны айтушыны қолдап-қолдамау жөнінде ойланбайсыз, тек қана айтылғанды түсіну маңызды. Сондықтан, тыңдау кезінде ақпаратқа назар аудару керек.

Сыни тыңдау мақсаты – хабарламаның мән-мазмұнын бірнеше деңгейде ұғып, баға беру. Яғни сыни тыңдай отырып сіз: дәйектердің логикасына, дәлелдердің қисындылығына, тұжырымдардың орындылығына, хабарламаның мән-мағынасына, сөйлеушінің ниеті мен мотивтеріне назар аударасыз, сонымен қатар алынған ақпаратта ненің жетіспейтіндігін және мазмұнының сәйкесуін бағамдайсыз. Алған ақпаратқа күмәніңіз болса, сөйлеушінің көзқарасын анықтай түсу үшін сұрақ қойыңыз. Қалай болған күнде де, баяндаушы туралы сыңаржақ пікірде болмаңыз, өйткені маңызды ақпарат назарыңыздан тыс қалып қоюы мүмкін.

Эмпатиялық тыңдаудың мақсаты – баяндаушының сезімдерін, қажетіліктерін және тілектерін түсіну. Бұл жерде де сіздің қолдау білдіруіңіз маңызды емес, тек қана көзқарасын оның сезімдері арқылы түсіну. Эмпатиямен тыңдау арқылы сіз адамға эмоцияларын бақылауға септесесіз, өйткені оның эмоциялары сабырлы, ашық әңгімеге кедергі келтіреді. Сұхбаттасыңыз өзі ыңғай танытып, өтініш білдірмесе, оның сөзін бөліп, кеңес айтудан аулақ



болыңыз. Сонымен қатар, баяндаушының сезімдеріне баға бермеңіз, мына эмоцияларға берілмеңіз деп айтпаңыз. Оның орнына сұхбаттасыңызға оның сезімдерін бағалайтыныңызды, жағдайын түсінетіндігіңізді жеткізуге тырысыңыз. Осылайша эмпатиялық байланыс орнатқан соң ғана сіз оның проблемасының шешімін іздеуге көмектесе аласыз.

Тиімді тыңдаушылар қандай жағдайда болмасын өз қабілетін ұтымды пайдалана біледі, ол үшін саналы түрде ішкі фильтрлерін және ағат пікірлерін, былайша айтқанша, өшіріп, екінші жақ не айтқысы келгендігін естуге және тыңдауға дайын тұрады. Олар негізгі нәрселерді нақтылау үшін сұрақтар қояды, сұхбаттастарды бейвербал белгілерді қолданым, әңгімеге бейімдейді.

Тыңдау дегеніміз – көп адам ойлағаннан да күрделірек процесс, шыны керек, бұл қабілет бәріне берілмеген де. Адамдардың тиімді тыңдау қабілеті әдетте 25 проценттік көрсеткіштен аса қоймайды. Адам 10 минуттық әңгіме кезінде айтылғанның жартысын ғана есте сақтайды, ал келесі 48 сағат ішінде сол жартының жартысын мүлдем ұмытады. Тіпті жаңа ғана естігеніңді айтып берші деп біреуді өтінсеңіз, ол кісі де айтылған жайттарды шатастырып мазмұндап береді.

Сонда, былай қарасаң оп-оңай әрекет неге соншама қиын? Оның себебі, тыңдаудың айтарлықтай күрделі процесс екендігінде. Тыңдау – коммуникация процесінің жалпы моделі сияқты, бұл туралы біз екінші дәрісімізде айтқан едік.

Тиімдірек тыңдау үшін сіз бес кезеңнен өтуіңіз керек:

1. Біріншіден, хабарламаны қабылдау. Алдымен сіз оны физикалық жолмен естисіз, оны қабылдағаныңызды растайсыз. Бұл процесс әлдебір шу, нашар есту немесе алаңғасарлық салдарынан бұғатталып қалуы да мүмкін. Кей эксперттер бұл фазаға бейвербал хабарламаларды да қосады, өйткені хабарламаның қандай қимыл-ишаратпен айтылғандығы оның қалай қабылданатындығына әсер етеді дейді.

2. Екіншіден, код жасыру немесе мағынасын ашу. Сіздің міндет – сөздеріңіз бен сөйлемдеріңізге мазмұн беру. Әдетте, сіз бұл үшін құндылықтарыңызға, сенімдеріңізге, идеяларыңызға, болжалдарыңызға, рөліңізге, қажеттіліктеріңізге және жеке оқиғаларыңызға сүйенесіз. Сөздеріңізге сіздің мимика, қимыл-ишаратыңыз сияқты бейвербал сигналдар арқылы код жасырылады. Мысалы, біреу сізге «Жақсы бопты!» деп айтқанда мысқылдаған екпін байқасаңыз, оның шын мәнінде басқа мағынада айтқанын түсінесіз. Ол адам шынтуайтына келгенде жағдайға қанағаттанбаған, сәйкесінше, бәрі жақсы емес.

3. Үшіншісі, есте сақтау. Алған ақпаратты қолданбас бұрын сіз оны есте сақтап алуыңыз керек. Жаңа айтқанымыздай, алдымен мәліметтер біздің қысқамерзімді жадымызда сақталады, сосын ұзақмерзімді жадымызға өтеді де, мәңгі есімізде қалады.

4. Төртіншісі, баға беру. Алған хабарламаны сыни пайымыңыздан өткізесіз, фактілерін жай пікірден бөліп аласыз, дәлелдердің сапасын тексересіз де, ақпаратты бағамдайсыз.

5. Бесіншісі, жауап беру. Ақпаратты айтушыдан қабылдаған соң, оған реакция білдіресіз. Өзіңізбен өзіңіз немесе шағын топта сөйлесеңіз, реакция сөз түрінде беріледі. Ал үлкен аудитория реакциясын қол шапалақтау, күлу немесе үнсіз қалу арқылы жеткізеді.

Аталған кезеңдердің біреуі қалыс қалса, тыңдау процесі де тиімділігін жоғалтады, тіпті бұзылуы да мүмкін. Хабарламаны жіберу ретінде де, қабылдаушы ретінде де сіз сәтсіздіктің ықтималдылығын төмендете аласыз. Ол үшін тиімді тыңдау қабілетіне жетудегі физикалық және психологиялық кедергілерді түйсініп, жоя білу қажет.

Кедергілерден қалай өтеміз?

Жақсы тыңдаушылар коммуникация процесі кезіндегі кедергілерді жеңу жолдарын іздейді. Кей факторларды бақылай алмауыңыз да мүмкін, мысалға айтсақ, кездесу өтіп жатқан бөлмедегі акустика немесе баяу интернет. Дегенмен басқа факторларды бақылауыңызға алуға мүмкіндік бар. Айталық, баяндаушыны бөлмей, кедергісіз тыңдау – сіздің құзырыңыздағы нәрсе. Смартфоныңыздан біреуге sms жіберсеңіз немесе жай ғана сағатыңызға қарасаңыз – баяндаушының ойын бөледі, сөйтіп тілдесу процесі бұзылады.



Талғап тыңдау – тиімді коммуникация орнату жолындағы ең кеңінен таралған кедергілердің бірі. Талғап қабылдаудың бұл формасы жаңа ақпаратты бұғаттайды, әсіресе жаңа ақпарат қазіргі пайымына қайшы келсе.

Мысалға алсақ, темекінің зияны туралы ақпаратты алушы (шылым шегетін) адам тек өзінің пайымын растайтын ақпаратты ғана байқайды («басқалары да шегеді, онда тұрған түк жоқ»).

Адамда әбден қалыптасқан түсінікке қарама-қайшы ақпарат еленбейді немесе түсініктеріне сәйкес бұрмаланады. Былайша айтқанда, біз естігіміз келген нәрсені естісек, біздің әлеміміз бүтін қалады.

Тыңдаушылар неге әңгіме барысында алаңдап кете береді? Оның бір себебі – адамдардың ойлағаны сөйлегенінен гөрі жылдамырақ.

Адамдардың көбі минутына 120-дан 150-ге дейін сөз айтады, ал тыңдап отырған адам минутына 500-ден артық сөз жылдамдығымен ой қорытады. Сонда, тыңдаған кезде миымызда бос уақыттың көптігінен алаңдап кетуге дайын тұрады да, ойлау процесін бақыламаса, ол басқа нәрселерді ойлап кетеді. Баяндаушы айтып тұрған нәрсеге зейініңізді бұруға тырысыңыз, миыңыздың бос уақытын баяндаушы сөздерін қорытуға жұмсаңыз.

Ақпаратты қабылдау кедергілерін түйсіне алмасаңыз, оларды жеңу қиындай түседі. Екінші дәрісімізде айтқанымыздай, талғап қабылдау салдарынан тыңдаушылар алынған ақпаратты өзінің концептуалдық шеңберінен ары шығармай, соғай лайықтап, бұрмалайды. Тыңдаушылар айтылып жатқан нәрсені тыңдап болмай жатып, әлденнен шешім қабылдап қояды. Не болмаса, тыңдау процесіне қорғаныш қойып, келген ақпарат олардың наным-сеніміне немесе өзі туралы пікіріне сай келмесе, ешқайсысын қабылдамай қояды.

Мынандай мысал: сіз біреуді шынымен тыңдап, түсінгіңіз келіп тұр делік, бірақ екеуіңізге ортақ тілді екеуіңіз де жеткілікті деңгейде меңгермегендіктен, хабарламалардың басым бөлігін қабылдай алмайсыз. Аудармашылардың әлі де сұранысқа ие екендігі осы себептен. Егер әңгімелесу кезінде сұхбаттасыңыздың ана тілі немесе өмірлік тәжірибесі сіздікінен өзгеше болса, ол адамның идеяларын басқа сөздермен түсінуге тырысыңыз.

Айтылған нәрсені дұрыс түсінгеніңізді нақтылап, қате түсінуге жол бермеу үшін, сұхбаттасыңызға сөздерін қайта түзеп айтуына мүмкіндік беріңіз.

Егер естіген ақпарат кейін керек болады деп ойласаңыз, міндетті түрде жазып алыңыз. Өз жадыңызға сүйенбеңіз. Бір нәрсені есте сақтап қалу қажет болса, сіз ақпаратты қысқамерзімдік жадыңызда сақтай аласыз. Ол үшін ақпаратты үнемі ішіңізден қайталап жүріңіз, не болмаса ұзақ тізімді бірнеше қысқа тізімге айналдырып есте сақтаңыз.

Ақпаратты ұзақмерзімді жадыңызда сақтап қалуға көмектесетін төрт әдіс бар: (1) алынған жаңа ақпаратты өзіңізге бұрыннан мәлім, таныс нәрсемен байланыстыру қажет (мысалы, жаңа клиентіңізбен танысқан ресторан), (2) жаңа ақпаратты логикалық топтарға жіктеу керек (айталық, есімдер тізімін алфавит бойынша есте сақтау), (3) сөздер мен идеяларды суреттер кейпінде визуалдау керек және (4) мнемоникалар жасау, мысалы, акроним немесе рифма ойлап табу қажет. Жарнама көрсетіп отырғандай, қысқа рифмалар тез жатталады және естен ұзаққа дейін кетпейді.