

900 упражнения за професионална комуникация	Педагогически указания	А / 24 Ниво 1
Основна цел	А: УСТНА ТЕХНИКА	
Степен на трудност	2	
Междинна цел	2: ДА БЪДЕТЕ РАЗБРАН ОТ ДРУГИЯ ЧОВЕК	
Оперативна цел	4: Започнете и поддържайте диалог; уверете се ,че съобщението е разбрано и че комуникацията се запазва.	
Предварителни умения	Никакви	
Брой на предложените упражнения		
Обобщаващо упражнение		
Приложение (примери)		
Евентуални забележки		

Преди да започнат упражнения, учителят ще предложи следните теми за отразяване за да дефинират целта на модула . Отговорите дадени от обучаемите , ще бъдат записвани докато протичат и дори да бъдат класифицирани или групирани, така (е всеки да може да ги види.

1) Какво е диалог?

2) Какво означава да започнете диалог?

- Трудно ли е?
- Винаги?
- От какво може да зависи трудността?
- Какво може да ви възпре от това да започнете диалог?

3) Какво е последователен диалог?

4) Какво означава “да се поддържа диалог”?

- Какво може да ви възпре от поддържането на диалог?
- Какво може да ви помогне?

900 упражнения за професионална комуникация	<h1 style="text-align: center;">Упражнение</h1> <p style="text-align: center;">(Page 2)</p>	A / 24 – 1.1
--	---	---------------------

5) Какво означава “уверете се, че съобщението е разбрано”?

- Какво означава “да се увериш”?
- Какво означава “съобщението да бъде разбрано”? *“Съобщението е разбрано”*?
- Как можете да обезпечите съобщението да бъде разбрано?
- Как можете да обезпечите , че съобщението наистина е разбрано?
- Как можете да улесните разбирането на съобщението? Има ли начини да се улесни, да се подпомогне?

6) За вас, какво означава “комуникацията е възможна”?

- Какво означава “комуникацията е възможна”?
- Защо и по какви начини това може да бъде възможно?
- Можете ли да намерите примери на невъзможна комуникация?
- Можете ли да направите тази комуникация възможна въпреки трудностите? Може ли да разберете как ? Можете ли да класифицирате средствата?

7) Какво е “запазена” комуникация?

- Какво е “незапазена” комуникация?
- Какво може да възпре комуникацията от това да се запази ?
- Как, чрез какви средства , можете да запазите комуникация?

УПРАЖНЕНИЕТО ПРОДЪЛЖАВА НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

900 упражнения за професионална комуникация	<h1 style="text-align: center;">Упражнение</h1> <p style="text-align: center;">(Page 3)</p>	A / 24 – 1.1
--	---	---------------------

За да изясним това,което беше казано, обучаемите, с помощта на учителят и на бележките,които са били водени, ще преценят всички елементи ,които могат да подпомогнат комуникацията :

Така че е по-лесно:

- Да започнете диалог
- Да поддържате диалог
- Да се уверите,че съобщението е разбрано
- Да направите комуникацията възможно
- Да запазите комуникация

Обучаемите ще упражнят диалог чрез избиране на ситуации ,в които те ще се чувстват комфортно , първо, и след това ситуации ,които изглеждат по-трудни. За да направите това , ние предлагаме серия от ситуации.

NB. Всеки обучаем ще се чувства различно във всяка предложена ситуация .Те могат да се опитат да дефинират как която и да е ситуация изглежда по-лесна или от друга страна не толкова лесна.

Предложения за работа по време и след изиграване на ситуациите:

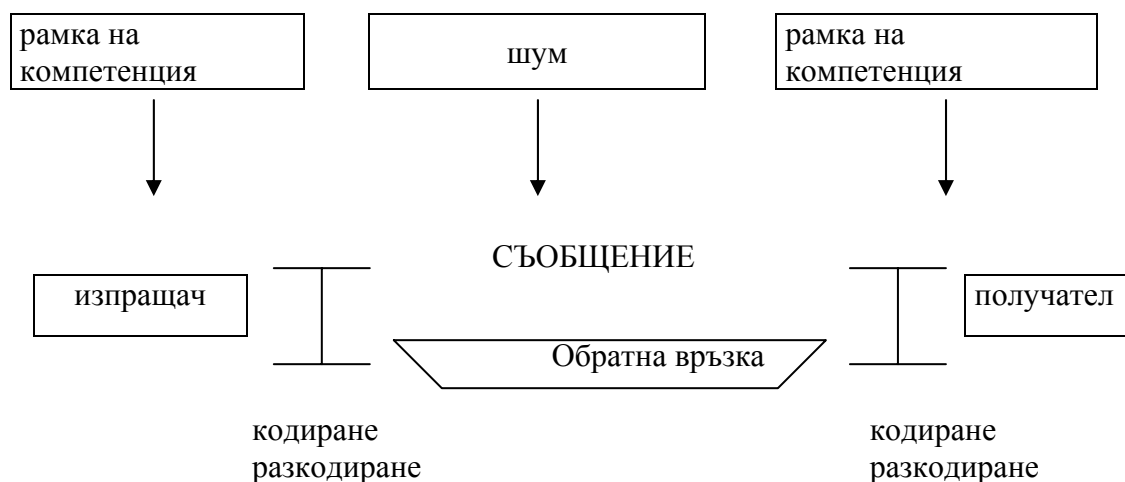
- За всяка изиграна ситуация :
- Обучаемите/актьори ще се редуват за да кажат как те преживяват ситуацията
- Обучаемите/зрители след това ще дадат техните коментари
- Когато това е направено, учителят ще премина през ситуациите една по една и ще направи таблица с две колони,която той ще попълни заедно с обучаемите . Следващата страница с предложена таблица може да бъде раздадена на обучаемите.

УПРАЖНЕНИЕТО ПРОДЪЛЖАВА НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

Подпомага комуникацията	Не подпомага комуникацията

МОЛЯ ИДЕТЕ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

**Това упражнение може да бъде възможност да се представи и обясни
елементарната диаграма на комуникацията.**



Изпращач: човекът, който изпраща съобщение

Получател: човекът, който получава съобщение

Съобщение: информацията подбрана и кодирана от изпращача предоставена на вниманието на получателя, който се очаква да я декодира.

Кодиране: операция , чрез която съдържанието на едно съобщение се превежда в знаци и сигнали или поведение. Тази операция предполага код.

Разкодиране: дишифрирането на едно съобщение; това е обратното на кодирането.

NB. И двете се определят от рамката на компетенция на получател и изпращач.

Шум: всяко случайно вмешателство появило се по време на изпращането на съобщение.

МОЛЯ ИДЕТЕ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

900 упражнения за професионална комуникация	<h1 style="text-align: center;">Упражнение</h1> <p style="text-align: center;">(Page 6)</p>	А / 24 – 1.1
---	---	--------------

Шумовете могат да бъдат:

- технически шум: средства за предаване на съобщение : пръщене на високоговорителя или телефона

- психологически шум: Ръководството или вниманието към чувствата на изпращач и/или получател: чувства, предразсъдъци, разсеяност, и др..

- организационен шум: обвързан с контекста, мястото или ситуацията на изпращач във врезка с получател

Тези шумове винаги затрудняват предаването на съобщение.

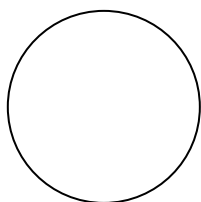
Рамка на компетенция: система от идеи, мнения, стойности или чувства специфични за един индивид (обвързани с миналото) или групата.

Според рамката на компетенция един индивид или група ще кодират или декодират едно съобщение.

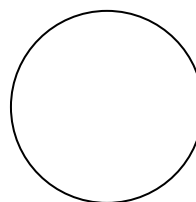
Предаването на съобщение ще бъде по-лесно или по-трудно в зависимост от рамката на компетенция на изпращача и е повече или –по-малко същото за получателя.

МОЛЯ ИДЕТЕ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

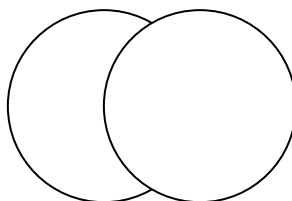
Рамка на компетенция
на Изпращача



Рамка на компетенция
на Получателя



Две напълно различни рамки на компетенция
водят до неотзивчив диалог.



Две еднакви рамки на компетенция
Водят до потенциално успешна комуникация

Комуникацията става трудна, когато се срещнат двама човека от различен социален или културен произход.

Обратна връзка: реакция или съобщение изпратено от получател (който по този начин става изпращач) в отговор на изпращача (който става потенциален получател). Обратната връзка може да бъде средство да се увери, че съобщението на някого е било получено.

МОЛЯ ИДЕТЕ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

**Предложени ситуации за
диалог**

Има три различни типа ситуации :

- 1) Диалози между двама човека ,които не се познават
- 2) Диалози между двама човека ,които се познават много малко
- 3) Диалози между двама човека ,които се познават много добре

Други ситуации, по инициатива на обучаемите или на учителя, също могат да бъдат предложени разбира се.

Обучаемите ще импровизират по двойки, по една тема (от тези,които са предложени, променени или не , или друго предложение по техен избор).

Импровизацията ще продължи около пет минути за всяко представяне.

След всяко представяне групата ще коментира с или без помощта на таблицата на стр. 4.

МОЛЯ ИДЕТЕ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

900 упражнения за професионална комуникация	<h1 style="text-align: center;">Упражнение</h1> <p style="text-align: center;">(Page 9)</p>	A / 24 – 1.1
--	---	---------------------

1) СИТУАЦИИ ЗА ДИАЛОГ МЕЖДУ ДВАМА ЧОВЕКА , КОИТО НЕ СЕ ПОЗНАВАТ ЕДИН ДРУГ

- a) Вие бихте желали да подарите хубав химикал на близък за вас човек. Отивате в канцеларски магазин и молите продавача за съвет .
- b) Пийвате питие на терасата на кафене. Три часа е и времето е чудесно .Убивате си времето докато чакате да дойде време за по-късна уговорена среща. На съседната маса седи човек от който сте привлечен и с когото бихте желали да се запознаете. Искате да започнете разговор с този човек,но без да създавате впечатлението,че искате да флиртувате с него .
- c) В чакалня на железопътна гара, вие чакате влак,който закъснява много. Човекът,който седи до вас, не може да чуе съобщението,направено по високоговорителя и ви моли да му го повторите .

За тази ситуация , обучаемият играещ ролята на човека ,който не е чул съобщението ще трябва да се консултира с учителя , така че той да го информира без другите да знаят.

NB. Учителят ще намери подробности за това на стр.12 от този модул.

- d) Един асансьор се разваля и спира за около пет минути между етажите . Двама човека,които не са съседи в сградата, са в този асансьор. Единият от тях започва диалог.
- e) Двама човека се срещат в кафене с помощта на бюро за запознанства. Учителят ще попита за желаещ за тази ситуация . Когато желаещият бъде избран ,той напуска стаята. Навира се и втори желаещ и учителят и обучаемите решават за знак за разпознаване и за главните характеристики за човека,чиято роля ще бъде изиграна от втория обучаем. Обучаемите играят ролята на хора седящи на маси в кафенето ,докато учителят излиза за да даде знака за разпознаване на обучаемия ,чакащ навън. Този обучаем влиза в стаята сякаш влиза в кафене и се опитва да разпознае ,сред всички други обучаеми, човека който го очаква.
- f) Всеки от двама човека разлистват книга в голяма книжарница. Те стоят един до друг ,докато забележат,че и двамата разглеждат в ръцете си една и съща книга (темата на книгата ще бъде установена от групата). Те започват разговор.
- g) Двама британеца се срещат случайно в чужда страна.
- h) Двама човека седят на открит лифт нагоре към ски писта. Машината спира внезапно без явна причина. Вятърът духа силно. Двамата човека споделят един на друг как се чувстват.

МОЛЯ ИДЕТЕ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

900 упражнения за професионална комуникация	<h1 style="text-align: center;">Упражнение</h1> <p style="text-align: center;">(Page 10)</p>	A / 24 – 1.1
--	--	---------------------

1) СИТУАЦИИ МЕЖДУ ДВАМА ЧОВЕКА,КОИТО МАЛКО СЕ ПОЗНАВАТ ЕДИН ДРУГ

- a) Имате сметка в банка. Вие познавате човека,който се грижи за вашата сметка ,защото се го виждали веднъж или два пъти в седмицата през последната година. Имате 300 евро в сметката си, а вие бихте искали да изтеглите 500 евро.
- b) Вие сте в чакалнята на лекарски кабинет. Влиза друг човек и сяда.Вие разбирате,че това е пощальона,който ви доставя пощата през последните пет години. Започвате разговор.
- c) По време на сватба в провинцията, вие откривате ,че седите на една маса с вашия шеф. Вие сте много изненадан да го видите там ,защото това е напълно неочаквано. Започвате разговор с него .
- d) Вие срещате съпруга,на жената ,която се грижи за вашите деца (или за вашия малък брат) в супермаркета да щанда за зеленчуци . Започнете разговор.
- e) Двама приятели от детските години се срещат след телефонен разговор за определяне на дата. Те не са се виждали в продължение на 25 години...
- f) Докато слиза към паркинга на блока си, един човек,който наскоро е бил нападат в подземен паркинг,среща съсед,който се е нанесъл в сградата само преди няколко дни, и го моли да го придружи. Този съсед всъщност тъкмо щял да се качва към апартамента си.
- g) Двама човека,които едва се познават чрез асоциация ,на която и двамата принадлежат ,се срещат в хранителен магазин в Коледната вечер. Те ще си купят парче студено месо защото и двамата са сами на Коледа ...

МОЛЯ ИДЕТЕ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

**1) ДИАЛОГ МЕЖДУ ДВАМА ЧОВЕКА,КОИТО СЕ ПОЗНАВАТ ДОБРЕ
ЕДИН ДРУГ**

- a) Отивате да видите роднина,който живее близо до вас за да помолите за услуга. Тази услуга може да бъде, например, да се грижи за нещо във вашия апартамент за два дни ,защото ще пътувате по работа. Вашият роднина не е склонен да направи това ...
- b) Срещате близък ваш приятел на улицата и той/тя признава ,че има трудности да вземе решение (например: техния партньор иска развод, роднина е болен сериозно, те токущо са загубили работата си , или всичките си пари, и т.н.)
- c) Имате среща с млада жена в ресторант и се възползвате от случая за да я помолите да се омъжи за вас.
- d) Двама колеги,които са работили заедно дълго време и са сравнително близки. Единият моли другият да му стане поръчител за голям банков заем (или го моли да му заеме голяма сума пари).
- e) За първи път от много време,двама братовчеди,които се познават много добре,повдигат разговор на тема по която и двамата имат диаметрално противоположни мнения (спортове, политики, образование, пари, щастие, и др....)
- f) Двама съседни живеят на един и същ етаж от няколко години и се виждат редовно. Единият отива да види другия за да му каже нещо напълно необичайно .
Обучаемият, играещ ролята на човека признаващ нещо, ще попита учителя отделно какво трябва да каже на съседа си .

900 упражнения за професионална комуникация	<p style="text-align: center;">Упражнение (Page 12)</p>	А / 24 – 1.1
---	--	--------------

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УЧИТЕЛЯ

Какво може да каже учителят на един от актьорите за ситуациите за диалог ,които не са напълно описани в предишните страници:

с) В чакалня на железопътна гара, вие чакате влак,който закъснява много. Човекът,който седи до вас, не може да чуе съобщението,направено по високоговорителя и ви моли да му го повторите

За тази ситуация , обучаемият играещ ролята на човека ,който не е чул съобщението ще трябва да се консултира с учителя , така че той да го информира без другите да знаят.

Само за този определен обучаем:

Постепенно по време на диалога, той ще започне да се оплаква за, първо за закъснението на влака и последствията, след това за неговото състояние по принцип, нещастния си живот, и т.н.

г)Двама съседни живеят на един и същ етаж от няколко години и се виждат редовно. Единият отива да види другия за да му каже нещо напълно необичайно .

Обучаемият, играещ ролята на човека признаващ нещо, ще попита учителя отделно какво трябва да каже на съседа си.

Само за този определен обучаем

И съседът казва, че в продължение на няколко седмици той става свидетел на странен феномен в апартамента си : предмети,които се движат сами, шумове, предмети,които изчезват, други предмети,които се появяват, неидентифициран предмет , и т.н.. като обучаемият се вдъхновява.