

900 упражнения за професионална комуникация	Педагогически указания	E2 / 22
<i>Основна цел</i>	E: Оценяване на съобщение	
<i>Степен на трудност</i>	2	
<i>Междинна цел</i>	2: Даване на значение на съобщение, дадено от някой друг	
<i>Оперативна цел</i>	2: Обяснете обосноваността на аргументацията.	
<i>Предварителни умения</i>	Не са необходими	
<i>Брой на предложените упражнения</i>	4	
<i>Обобщаващо упражнение</i>	E2/22-1.4	
<i>Приложение (примери)</i>		
<i>Евентуални забележки</i>		

Вие и ваш приятел уреждате назначение на работа във фабрика, където има много опасни продукти. Поради това от вас се изисква да спазвате определени предпазни мерки за сигурност. Ето някои от тях.

- 1. Винаги носете предпазни ръкавици.**
- 2. Защитни очила трябва да се носят през цялото време.**
- 3. Когато се влиза на територията на фабриката трябва да се носят ботуши.**
- 4. Когато сте в контакт с химикали, винаги използвайте защитно облекло.**

Вашият приятел Зак не иска да си дава труд с всички тези мерки . Той мисли,че това е загуба на време.

“Ако влизаиш и излизаиш от фабриката през целия ден, ти трябва да обличаиш и събличаиш ръкавиците, всякакъв вид облекло, да слагаиш и махаиш очила и ботуши. Отнема толкова време,че не ми остава време за работа,“ казва той. “Горецо е с всички тези неща. И все пак, ако съм внимателен, дори няма да е нужно да ги нося .Не е трудно да вложииш малко повече загриженост. Няма да претърпя инцидент. Знам какво правя. Може да съм начинаещ, но не съм глупак.”

Кажете на приятеля си колко е важно да се спазват всички тези предпазни мерки. Обяснете му колко е важно да се следват инструкциите по всяко време. Не забравяйте да му кажете за всички възможни неприятности. Напомнете му колко е лесно да се разконцентрирате дори за секунда. И за една секунда може да се случи всичко. Има причина за създадените правила, не просто за да се бъркат в нещата на хората.

Напишете тук вашите отговори. Опитайте се да напишете поне пет-шест изречения.

Ето някои идеи. Помнете, че това са само предложени отговори. Можете да кажете това, например:

Знаеш Зак, има причина за тези правила. Тези химикали са опасни. Ако нещо се разлее върху теб, ще съжаляваш. Можеш са си развалиш зрението ,ако някои от тях ти влезе в очите. А и ръкавиците са абсолютно необходими също. Представи си какво може да се случи ако ръката ти бъде захваната от някоя от онези машини. Можеш да загубиш пръст. И след това компанията ще трябва да плаща от тяхната застраховка. Ботушите имат гумени подметки, които те предпазват от плъзване. Понякога има разливания по пода. Представи си колко опасно може да бъде това.

Вие сте в класна стая с ваши приятели. Влиза учителят и веднага става ясно, че тя не е в много добро настроение. Един от вашите приятели пристига след нея, с бейзболна шапка на главата, и пие нещо газирано от тенекена кутия. Той сяда без да се извини и без да си махне шапката. Учителката се обръща към него :

“Всяка седмица закъсняваш за моите уроци. Стига толкова. Дори нямаш и добрите маниери за да си извиниш. Когато закъснееш трябва винаги да си извиниш. Не трябва аз да ти казвам това. И моля, махни тази ужасна шапка. Знаеш, че тек не е позволено да стоиш със шапка . Отказвам да проведа урока докато носиш това нещо. Също така, ще оценя ако спреш да пиеш това нещо по време на моя урок. Другите учители може да толерират това, но не и аз. Аз не позволявам да се яде и пие в моята класна стая. Ако не можеш да спазваш тези прости правила по-добре би било да напуснеш сега класната стая.”

Вашият приятел разбира се е много ядосан и объркан . Той не може да разбере защо учителката е все срещу него. Другите учители го оставят сам. Той не беше много закъснял, и той щеше да си махне шапката. След урока той ви се оплаква от учителката. “Следващият път дори няма да вляза в нейния урок,” казва той.

Въпреки, че се съгласявате , че учителката беше много твърда с него , вие трябва да отбележите , че той малко е прекалил. Той трябваше да се извини, че закъсня. Трябваше да си махне и шапката. Кажете му, че понякога учителите трябва да ви карат да спазвате правилата. Кажете му , че въпреки, че тази учителка е определено изискваща , тя е такава и към себе си. Тя никога не закъснява. Тя е точна достатъчно.

Напишете тук вашия отговор. Опитайте да напишете поне 8 изречения.

ПОКАЖЕТЕ ВАШАТА РАБОТА НА ОБУЧВАЩИЯ

Ето някои идеи. Те, разбира се, са само предложения.

Когато вашият приятел казва “Защо тя винаги се заяжда с мен?” вие можете да му кажете.

Виждам, че си ядосан, а и тя не трябваше да ти се кара така пред всички. Но нещата са такива, Джо, ти наистина закъсня, а и не се извини. Трябваше да се сетиш поне това да направиш поне. Знаеш, че тя е стриктна. Но тя е такава и със себе си, така че няма несправедливост. Освен това, ако беше дошъл навреме, щеше да забележиш, че тя е в лошо настроение. А и ти си единствения, който идва в часа с бейзболна шапка. Според правилата това не е позволено. Забранено е също така да се яде и пие в класната стая. Със сигурност го знаеш? Може би трябва да се опиташ по изключение да спазваш правилата. Може дори да откриеш, че тази учителка не е толкова лоша. Не се знае нища, един ден, може дори да започнеш да я харесваш, а и тя може също да те хареса . Защо не опиташ?

Вие сте студент по градинарство. Вие и ваш приятел от същия клас се бъдете назначени на работа в един и същ градинарски център. Вашата приятелка Сара, е била помолена да направи демонстрация на саксии като използва глинени саксии и растения. Тя е получила помощ, но когато видите какво е направила, разбирате че има проблем. Демонстрацията само по себе си е много атрактивна. За съжаление, е че очевидно, че тя не е помислила много за разположението. Веднага можете да видите, че клиентите няма да могат да минават наоколо. Така, че те няма да могат да стигнат до другите части на магазина. Това ще предизвика оплаквания и със сигурност ще има задръствания в някои точки. Вие знаете, че нейният ръководител няма да е доволен от резултата.

Както предположихме, ръководителят е вбесен. Той и казва точно колко е ядосан. За съжаление, той го прави пред група клиенти, които разглеждат демонстрацията и се опитват да минат покрай саксиите.

“Вижте това! Това е позор! Аз просто не мога да позволя това в моя градински център. Къде си въобразяваш, че ще отидат клиентите? Как могат да минат? Абсолютно ми е ясно и на всеки който го види, че не си вложила никаква мисъл в това изобицо. Искам да го развалиш и да започнеш отначало! Веднага! Не, не можеш да отидеш на обяд сега. Не и докато не завършиш с подредбата на демонстрацията. Аз ти казвах толкова пъти как да разположиш такава демонстрация. Аз ти казвах също така, че трябва да внимаваш какво слагаеш. Изчисли ли колко растения да използваш? Провери ли ги в списъка за наличност? Къде ти е списъкът за наличност? Защо не можеш да слушаш както трябва и да правиш, каквото ти се казва?”

Сара очевидно е много разстроена. Вие знаете, че тя е работила упорито по проекта. Но вие можете да видите и гледната точка на ръководителя. Кажете и, че сте съгласни, че ръководителят е бил много груб. Съгласни сте, че не трябвало да казва всичко това пред клиентите. Но и кажете също така, че сте съгласни с част от това, което ръководителят каза.

Напишете тук отговора си. Използвайте поне 10 изречения.

**СРАВНЕТЕ С ПРИМЕРНИТЕ ОТГОВОРИ НА СЛЕДВАЩАТА
СТРАНИЦА**

Виж Сара. Аз разбирам, че ръководителят беше малко груб с теб. Той трябваше да запази коментарите си, за тогава когато няма клиенти наоколо. А и твоята демонстрация е наистина много добра. Той можеше поне да направи комплимент за това. Всичко, което той направи той беше да ти каже всички отрицателни страни, а аз знам, че това не помага. Но ти трябва да отбележиш, че той има право, че клиентите не могат да минат. Виж ги. Няма от къде да минават. Може би трябваше първо да направиш план и да му го покажеш първо. А и провери ли наличността когато използва растенията? Това създава ужасни проблеми, ако стоквата наличност не е правилна в края на деня. Би ли искала да ти помогна? Ще махна тези саксии от тук. И ще изчакам за да обядвам заедно с теб. Ще бъдем по-бързи, ако работим двете.

900 упражнения за професионална комуникация	Обобщаващо упражнение	Е2 / 22 – 1.4
		Оценка.:

Вие и вашия съквартирант сте в супермаркета ,пазарувайки за седмицата. Това е нещо,което и двамата не харесвате , и се опитвате да го направите колкото може по-бързо. Но в супермаркет е лесно да взимаш неща,които не искаш наистина.От време на време един от вас казва на другия да върне нещо обратно на рафта .То е или твърде скъпо или не е толкова необходимо . Дразни ви да връщате нещо до другия край на магазина ,но вие го правите все пак. Тогава вие разбирате ,че вашия съквартирант просто връща неща на всякъде. Той не си прави труда да намери правилното място. Така,че той слага студени неща при газираните напитки, например, или дори замръзените стоки обратно при тоалетните артикули. Вие се готвите да кажете нещо когато разбирате,че друг клиент го прави пръв. Тя наистина го смъмри, скато му каза колко е мързелив и какъв лош клиент е.

“Не разбираш ли колко сериозно може да е това? Хората могат да вземат неща като мислят ,че са наред, а те са с изтекъл срок. Проблемът с тези замразени стоки е наистина сериозен. Знаеш, че е наистина опасно да се замразява храна,която е била размразена .А и защо хората трябва да разчистват след теб? Те трябва да плащат на хора да разчистват рафтовете и да се справят с всичко, което не трябва да бъде там. Каква загуба на време! А помисли и за храната,която трябва да изхвърлят. Не знаеш ли,че заради хора като теб , цените постоянно растат? Тогава хората като мен трябва да плащат повече. Другото нещо,което можеш да направиш е да ядеш неща от рафтовете. Защо не си вземеш бисквита или шоколад или нещо лесно за ядене? Сега направи услуга на мен и на всеки друг и сложи тези неща там където трябва да бъдат. Ако още веднъж те хвана ще докладвам за теб!”

Вие сте ужасен от всичко това . Вие не сте знаели,че това ,което той прави, е толкова лошо . Вие откривате,че сте съгласен със старата дама. Може да бъде много опасно ,ако хората вземат продуктите. А и вие не сте знаели ,че супермаркетите вдигат цените си заради това . Помислете за парите,които можехте да спестите ако всеки беше повече загрижен . Кажете на съквартиранта си какво мислите за това.

ПОКАЖЕТЕ ВАШАТА РАБОТА НА ОБУЧАВАЩИЯ

Ето какво бихте могли да кажете:

Хей, Джош, успокой се. Знам, че тя беше строга с теб, но разбираш ли какво правеше ти? Тъкмо щях да ти кажа, но тогава я видях нея. Ти знаеш, че тя не е далеч от истината. Това, което ти правеше, беше глупаво. Ако всеки правеше така, целия супермаркет ще бъде в безпорядък. Никой няма да може да намери нищо. А и това вдига цените, а това е ужасно. Това е толкова сериозно като да крадеш от магазина. Просто помисли колко пари щяхме да спестим, ако те не трябваше да правят това. Дори ако аз намирам за дразнещо, когато видя бисквити при препаратата за почистване на бани и замразен грах при бирата. Не отнема толкова време да върнеш нещата там, където си ги намерил. Все пак това е добро упражнение! Хайде, аз ще ти помогна. След това ще трябва да платим всичко това и да занесем всички студени неща в хладилника.