

900 упражнения за професионална комуникация	Педагогически указания	ЕЗ / 21
Основна цел	Е . ДА СЕ ОЦЕНИ ЕДНО СЪОБЩЕНИЕ	
Степен на трудност	3	
Междинна цел	2 : ДА СЕ ПРЕДАДЕ СМИСЪЛЪТ НА СЪОБЩЕНИЕТО ОТ ДРУГ	
Оперативна цел	1 : Да се преобразува съобщението на друг (например като добре разбрано обяснение или съгласие.)	
Предварителни умения		
Брой на предложените упражнения	5	
Обобщаващо упражнение	ЕЗ/21-1.5	
Приложение (примери)		
Евентуални забележки		

900 упражнения за професионална комуникация	Пример	ЕЗ / 21 – 1.1
--	---------------	----------------------

За да се разбере едно съобщение, било то писмено или говоримо, често е от полза човек да си го повтаря сам на себе си със собствени думи. Много е полезно в разговор. И по-специално, когато трябва да се постигне съгласие с някого. Това ни помага да се убедим, че сме разбрали правилно неговото послание.

Често, в разговор, чуваме хората да казват неща като например:

“Значи, ако добре съм разбрал...”

“Това, което се опитвате да кажете е....”

“Значи вие мислите че...”

Това помага да изясните ситуацията и позволява на другия да научи, че вие сте разбрали. Тогава може да му кажете мнението си.

Вижте този пример :

Крис говори за проблем в работата. Ето какво казва :

“Когато се опитвам да предложа нещо за подобряване на работата в завода, всичко, което ми казват е да се връщам на работа. Това, което предлагам е полезно, то представя мнението на моите колеги. Не те не искат да чуят.”

Ако човек иска да се убеди, че е разбрал проблема на Крис, може да го каже по следния начин. Например така:

“И така Крис, казваш, че се опитваш да предложиш идеи, за да подобриш начина на работа в завода, но никой не те чува. И тези съвети съвпадат с това, което казват и колегите ти.”

МИНЕТЕ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА

900 упражнения за професионална комуникация	Упражнение	E3 / 21 – 1.2 Eval.
--	-------------------	--------------------------------------

Работите в предприятие като стажант. Вашият наставник ви вика в кабинета си. Той трябва да ви даде инструкции. Това е важна задача и вие трябва да бъдете сигурни, че сте разбрали добре какво трябва на направите.

Ето какво ви казва той:

И така, вие ще работите в отдел продажби заедно с един от нашите работници. Ще отидете при клиентите с него, надявам се, че ще научите много от неговите методи. Слушайте го, опитайте се да разберете защо той задава определени въпроси, колко време отделя, за да изслуша клиента и какъв вид поръчка взема. Водете си бележки за това как приключва посещението, как написва поръчката, какъв вид услуга взема и т.н.

После, след около месец, вие ще придружавате същия работник, но този път той ще ви остави вие да водите процеса на продажбата. До тогава вие трябва да имате изработен начин на работа за успешна продажба. Не се притеснявайте, той ще бъде до вас, за да ви помогне ако имате нужда. Но вие ще сте този, който ще говори с клиента. И избягвайте прекаленото обясняване. Спомнете си, че добрият продавач не говори повече от половината време. Другата половина, той трябва да слуша.

Не забравяйте да напишете обяснение за това посещение, когато се върнете. Следващия месец аз ще отсъствам за две седмици и очаквам да получа добър отчет, когато се върна.

Добре, има ли въпроси ? Сигурен ли сте, че разбрахте всичко ?

За да бъдете сигурен, че сте разбрали всичко, повторете каквото ви каза той , със свои думи. Първо се упражнете устно, после го напишете. Опитайте се да напишете най-малко шест изречения.

900 упражнения за професионална комуникация	Отговор	ЕЗ / 21 – 1.2
--	----------------	----------------------

Значи ще започна да ходя на посещения при клиенти с един от продавачите. Трябва да слушам какво казва той, колко време говори и да следя поръчките, които взема. Ще си водя бележки. В края на месеца, ще започна сам да водя продажбите. Но продавачът ще е винаги до мен, за да ми помогне ако имам проблем. Трябва да не забравям, че един добър продавач говори през половината от времето, а през останалата половина, слуша клиента.

900 упражнения за професионална комуникация	<h1>Упражнение</h1>	Е3 / 21 – 1.3
---	---------------------	----------------------

Вие сте в чакалнята на зъболекаря. Възрастна жена влиза и отива към рецепционистката. Тя пита дали зъболекарят може да я види сега, тъй като няма запазен предварителен час.

Възрастната жена: Господин Синар може ли да ме приеме сега? Ще бъде добре ако е възможно. Както знаете, той винаги се опитва да ме прегледа между двама пациенти.

Рецепционистката: Ами, мисля че в този момент е доста зает. Както можете да видите, чакалнята е доста пълна. Има много пациенти за преглед и плюс това трябва да отиде да вземе новия си стол. Трябваше да му го донесат, но очевидно има проблем с камиона за доставките. Защо искате преглед ?

Възрастната жена: Не е нищо сериозно. Просто искам да направя профилактичен преглед.

Рецепционистката: Но ако не е спешно, вие без проблем може да си запазите час за преглед? Профилактичните прегледи не са спешни, както знаете. Повечето хора се обаждат предварително, дори ако имат спешно нужда от преглед.

Възрастната жена: А не, аз не мога. Вижте, аз ще ходя при сина ми и жена му за няколко седмици и наистина бих искала да се прегледам преди да замина.

Рецепционистката: Но защо не сте се обадила по-рано, щяхме да ви дадем час за преглед... добре, ще кажа на господин Синар, че сте тук и той ще ми каже дали може да ви приеме сега. Бихте ли изчакали в чакалнята? Тя е първата врата в ляво. Имате ли картон тук ? Не намирам името ви в списъка. Сигурна ли сте, че сте идвали и преди при господин Синар ?

Възрастната жена отива да седне в чакалнята. Вие сте чули разговора и виждате, че тя не чака там, където рецепционистката я е помолила. Изглежда много объркана. Обяснявате и любезно, че не е на правилното място. Тя ви моли да ѝ повторите точно какво е казала рецепционистката, тъй като чува тежко и не желае да я кара отново да повтаря. Страхува се, че ще я ядоса.

Възрастната жена: Не разбирам защо той не може да ме прегледа сега. Няма да отнеме много време.

Вие:

900 упражнения за професионална комуникация	Отговор	ЕЗ / 21 – 1.3
---	---------	---------------

Вие сте в чакалнята на зъболекаря. Възрастна жена влиза и отива към рецепционистката. Тя пита дали зъболекарят може да я види сега, тъй като няма запазен предварителен час.

Възрастната жена: Господин Синар може ли да ме приеме сега? Ще бъде добре ако е възможно. Както знаете, той винаги се опитва да ме прегледа между двама пациенти.

Рецепционистката: Ами, мисля че в този момент е доста зает. Както можете да видите, чакалнята е доста пълна. Има много пациенти за преглед и плюс това трябва да отиде да вземе новия си стол. Трябваше да му го донесат, но очевидно има проблем с камиона за доставките. Защо искате преглед ?

Възрастната жена: Не е нищо сериозно. Просто искам да направя профилактичен преглед.

Рецепционистката: Но ако не е спешно, вие без проблем може да си запазите час за преглед? Профилактичните прегледи не са спешни, както знаете. Повечето хора се обаждат предварително, дори ако имат спешно нужда от преглед.

Възрастната жена: А не, аз не мога. Вижте, аз ще ходя при сина ми и жена му за няколко седмици и наистина бих искала да се прегледам преди да замина.

Рецепционистката: Но защо не сте се обадила по-рано, щяхме да ви дадем час за преглед... добре, ще кажа на господин Синар, че сте тук и той ще ми каже дали може да ви приеме сега. Бихте ли изчакали в чакалнята? Тя е първата врата в ляво. Имате ли картон тук ? Не намирам името ви в списъка. Сигурна ли сте, че сте идвали и преди при господин Синар ?

Възрастната жена отива да седне в чакалнята. Вие сте чули разговора и виждате, че тя не чака там, където рецепционистката я е помолила. Изглежда много объркана. Обяснявате и любезно, че не е на правилното място. Тя ви моли да ѝ повторите точно какво е казала рецепционистката, тъй като чува тежко и не желае да я кара отново да повтаря. Страхува се, че ще я ядоса.

Възрастната жена: Не разбирам защо той не може да ме прегледа сега. Няма да отнеме много време.

Вие: Ами мисля, че рецепционистката каза, че той е много зает. Каза, че чакалнята е пълна и всъщност, както и вие можете да видите, права е. Той, също така, трябва да напусне кабинета си, явно за да отиде да взема новия си стол. И обикновено, хората се обаждат, за да си запазят час за преглед. Не идват направо като се надяват, че ще могат да бъдат приети веднага, освен ако не е спешно. Но не се тревожете, тя ще го попита дали може да ви приеме. Тя ви помоли я да изчакате в друга чакалня. Мисля, че е от тук. Влезте през тази врата на ляво. Тя също попита дали вече сте идвала при господин Синар. Не ви е намерила името в списъка

900 упражнения за професионална комуникация	Упражнение	Е3 / 21 – 1.4
---	------------	---------------

Лятото работите в магазин за обувки. Работите с колега, който има повече опит от вас. Една сутрин, точно преди обедната почивка, вие го чувате на оплаква.

Колегата : *Ти си истински мързеливец, знаеш ли.*

Вие: *Кого наричаш мързеливец?*

Колегата : *Теб ! Всеки път, когато влезе клиент, ти се правиш на зает с друго нещо. Тогава аз трябва да отида да го обслужа. Аз се катеря по стълбата към склада всеки път. И трябва да се старая да съм любезен, обслужвайки го, всичко това. А когато дойде момента на плащане, ти изобщо не предлагаш да отидеш до касата. Отново аз трябва да направя това. Не е честно. Не защото имам повече опит от тебе, аз трябва да върша цялата трудна работа. Предполага се, че ти трябва да се научиш да обслужваш клиентите, нали, а това ще стане само ако го направиш !*

Изненадан сте от това, което казва той, защото не бяхте осъзнали, че дори вашият колега мисли това. Започвате да обяснявате. Довършете обяснението си, като покажете, че сте разбрали точно какво иска да каже колегата ви.

Вие : *На осъзнавах, че мислиш така. Мислех, че ти прави удоволствие да обслужваш клиентите. Страхувах се да ти ги отнема. Мислех, че ще се ядосаш. Сега, ако съм разбрал добре, ти искаш аз да...*

900 упражнения за професионална комуникация	Примерен отговор	E3 / 21 – 1.4
--	-------------------------	----------------------

Лятото работите в магазин за обувки. Работите с колега, който има повече опит от вас. Една сутрин, точно преди обедната почивка, вие го чувате на оплаква.

Колегата : *Ти си истински мързеливец, знаеш ли.*

Вие: *Кого наричаш мързеливец?*

Колегата : *Теб ! Всеки път, когато влезе клиент, ти се правиш на зает с друго нещо. Тогава аз трябва да отида да го обслужа. Аз се катеря по стълбата към склада всеки път. И трябва да се старая да съм любезен, обслужвайки го, всичко това. А когато дойде момента на плащане, ти изобищо не предлагаш да отидеш до касата. Отново аз трябва да направя това. Не е честно. Не защото имам повече опит от тебе, аз трябва да върша цялата трудна работа. Предполага се, че ти трябва да се научиш да обслужваш клиентите, нали, а това ще стане само ако го направиш !*

Изненадан сте от това, което казва той, защото не бяхте осъзнали, че дори вашият колега мисли това. Започвате да обяснявате. Довършете обяснението си, като покажете, че сте разбрали точно какво иска да каже колегата ви.

Вие : *На осъзнавах, че мислиш така. Мислех, че ти прави удоволствие да обслужваш клиентите. Страхувах се да ти ги отнема. Мислех, че ще се ядосаш. Сега, ако съм разбрал добре, ти искаш аз да ...посрещам и обслужвам клиентите, вместо да си намирам друга работа щом те влязат. Трябва да се усмихвам и да бъда любезен. Плюс това ти искаш аз също да ходя от време на време до склада, за да вземам различни номера. И също искаш аз да ходя от време на време и до касата. Прав си, мога да се науча като работя, а не като гледам. Така ще имам повече опит.*

900 упражнения за професионална комуникация	Упражнение	Е3 / 21 – 1.5
---	------------	---------------

Живеете близо до голям футболен стадион. Една събота сутрин се връщате от магазина. Трафикът е ужасен, защото има мач следобеда . Трафикът се регулира от полицаи, който се опитва да каже на един шофьор да се махне от там. Тъй като сте в задръстване, вие отивате да видите дали не можете да помогнете. Колата има чужда регистрация.

Полицаят : Съжалявам приятелю не можете да паркирате тук. Има футболен мач, който ще се играе и никоя кола не може да спира тук след 11 часа. Ако ли не, това ще предизвика доста проблеми. Страхувам се, че ако оставите колата си тук, тя ще бъде вдигната. Така че, по- добре потърсете друго място. Съветвам ви да слезете по тази улица, там, където белият камион минава. После завийте и се доближете със 100 метра до светофара. Завийте на дясно и ще видите търговски център от ляво. Там можете, без съмнение, да си намерите място за паркиране. Единственият проблем е, че не е безплатен. Първите два часа са безплатни, но после се плаща. Хайде, трябва да вървя. Нямам цял ден на разположение.

Очевидно е, че шофьорът не е разбрал нищо. Полицаят говореше много бързо. Вие от опит знаете, че човек трудно се ориентира тук, ако не е местен.

Шофьорът ви гледа с надежда.

Шофьорът : Извинете. Можете ли да ми обясните ? Не разбрах. Не знам къде мога да паркирам. Искам само да отида да се видя с приятеля си. Той живее тук. Полицаят къде каза, че мога да спра ?

900 упражнения за професионална комуникация	Примерен отговор	E3 / 21 – 1.5
--	-------------------------	----------------------

Живеете близо до голям футболен стадион. Една събота сутрин се връщате от магазина. Трафикът е ужасен, защото има мач следобеда . Трафикът се регулира от полицаи, който се опитва да каже на един шофьор да се махне от там. Тъй като сте в задръстване, вие отивате да видите дали не можете да помогнете. Колата има чужда регистрация.

Полицаят : *Съжалявам приятелю не можете да паркирате тук. Има футболен мач, който ще се играе и никоя кола не може да спира тук след 11 часа. Ако ли не, това ще предизвика доста проблеми. Страхувам се, че ако оставите колата си тук, тя ще бъде вдигната. Така че, по- добре потърсете друго място. Съветвам ви да слезете по тази улица, там, където белият камион минава. После завийте и се доближете със 100 метра до светофара. Завийте на дясно и ще видите търговски център от ляво. Там можете, без съмнение, да си намерите място за паркиране. Единственият проблем е, че не е безплатен. Първите два часа са безплатни, но после се плаща. Хайде, трябва да вървя. Нямам цял ден на разположение.*

Очевидно е, че шофьорът не е разбрал нищо. Полицаят говореше много бързо. Вие от опит знаете, че човек трудно се ориентира тук, ако не е местен.

Шофьорът ви гледа с надежда.

Шофьорът : *Извинете. Можете ли да ми обясните ? Не разбрах. Не знам къде мога да паркирам. Искam само да отида да се видя с приятеля си. Той живее тук. Полицаят къде каза, че мога да спра ?*

Вие : Не се притеснявайте, не е много сложно. Не мисля, че полицаият познава добре мястото. Аз живея тук, така че знам. Вярно е, че не можете да паркирате тук, ще ви вдигнат колата. А после ще трябва да плащате, за да си я вземете обратно. Така е всеки път, когато има мач. Днес има международен мач. Мислех, че сте тук заради него. Ако слезете по малката уличка там, до бара, ще намерите добро място за паркиране. Това е защото улицата завива на ляво. След около 100 метра, ще стигнете до светофар. Завийте на дясно- внимавайте дали сте от ляво – можете на паркирате близо до търговския център. Ще се оправите ли? Сега по- добре ли разбрахте ?

900 упражнения за професионална комуникация	<h1>Упражнение</h1>	E3 / 21 – 1.6 Eval.
---	---------------------	------------------------

Замествате някого в един луксозен ресторант. Главният готвач е известен с трудния си характер и своята маниакалност, но това не е обикновен човек или невзискателен към помощниците си. Един ден, вие ставате свидетел на сцена между главния готвач и Адриен, един от помощник готвачите. Вие трябва да се опитате да обясните на главния готвач, какво очакват помощниците от него.



Адриен : Ох! Този тук ! Какъв ужасен нрав !

Главният готвач: За мен ли говориш ?

Адриен : Ами... Смятаме, че не е лесно да се работи с вас. През цялото време крещите, по помощниците и сервитьорите, не позволяват да си кажем дори дума, докато работим, вие ни стресирате, постоянно трябва да правим нещо, дори и когато няма работа. Не ни обяснявате достатъчно добре, как се приготвят по-сложните ястия. Мислите, че ви разбираме веднага, но не винаги е така. Когато сте изнервен, ние не се осмеляваме да ви помолим да повторите или да обясните по-подробно. Когато ястието не е такова, каквото вие искате, много се ядосвате. В крайна сметка, за това ние се страхуваме от вас и често губим умения, когато влезете в кухнята, макар че всичко е било наред преди това. Всъщност ние не работим в нормални условия. Извинете ме за това, че казах, че имате „ужасен нрав”. Не това исках да кажа. Сигурни сме, че въпреки всичко вие ни обичате...

Главният готвач: Съгласен съм, че съм изнервен и перфекционист. Но искам всичко да е идеално що се отнася до работата на моите помощници, за да бъде ресторанта отличен дори и аз да не съм шефът. Добре, в крайна сметка, какво очаквате от мен ? Разбрахте ли се добре какво изисквате ?

Vous :

Замествате някого в един луксозен ресторант. Главният готвач е известен с трудния си характер и своята маниакалност, но това не е обикновен човек или невзискателен към помощниците си. Един ден, вие ставате свидетел на сцена между главния готвач и Адриен, един от помощник готвачите. Вие трябва да се опитате да обясните на главния готвач, какво очакват помощниците от него.



Адриен : Ох! Този тук ! Какъв ужасен нрав !

Главният готвач: За мен ли говориш ?

Адриен : Ами... Смятаме, че не е лесно да се работи с вас. През цялото време крещите, по помощниците и сервитьорите, не позволявате да си кажем дори дума, докато работим, вие ни стресирате, постоянно трябва да правим нещо, дори и когато няма работа. Не ни обяснявате достатъчно добре, как се приготвят по-сложните ястия. Мислите, че ви разбираме веднага, но не винаги е така. Когато сте изнервен, ние не се осмеляваме да ви помолим да повторите или да обясните по-подробно. Когато ястието не е такова, каквото вие искате, много се ядосвате. В крайна сметка, за това ние се страхуваме от вас и често губим умения, когато влезете в кухнята, макар че всичко е било наред преди това. Всъщност ние не работим в нормални условия. Извинете ме за това, че казах, че имате „ужасен нрав”. Не това исках да кажа. Сигурни сме, че въпреки всичко вие ни обичате...

Главният готвач: Съгласен съм, че съм изнервен и перфекционист. Но искам всичко да е идеално що се отнася до работата на моите помощници, за да бъде ресторанта отличен дори и аз да не съм шефът. Добре, в крайна сметка, какво очаквате от мен ? Разбрахте ли се добре какво изисквате ?

Вие : Шефе, проблемът не изглежда невъзможен за решаване. Вашите помощници очакват от вас да бъдете по-търпелив с тях, най-вече когато трябва да се обясни някое по-сложно или ново ястие. Те не се осмеляват да ви помолят да повторите или да ви питат нещо, защото се страхуват, че ще изгубите търпение и ще им се ядосате. Възможно ли е да ги надценявате? Те не работят отдавна и имат още много да учат от вас. Те искат да работят в по-спокойна среда и когато няма работа да си почиват по малко. Без съмнение помощниците ви оценяват вашето обучение, но се боят, когато им се карате и така губят качествата си. Със сигурност ще спечелите ако им се доверите повече и им покажете не снисхождение, а търпение.

При приятеля ви Рафаел Де Силва сте, който има проблеми с компютъра си. Опитвате се да му помогнете да намери решение. В един момент, едно писмо се плъзва под вратата на приятеля ви. Той го отваря, чете го, въздиша няколко пъти и отправя цветуща тирада към автора на писмото, съседката му от долния етаж.

« Но за кого се мисли тази стара коза ! Невероятно ! Тя ми изпраща писмо, давай ли си сметка ! Дори няма смелостта да дойде и да ми го каже в лицето ! Сигурен съм, че мрази чужденците. Само защото съм португалец, за това се занимава с мен, сигурно е. Но ще види тя. Не съм приключил с това да шумя над нея. Никога не трябва да се заяждаш със съсед, когато той живее над теб ! Вземи, прочети това !

Рафаел ви подава писмото и вие четете :

20 октомври 07

Мили господине,

Съжалявам, че нарушавам покоя ви, но има нещо, което малко ме притеснява. Тъй като се предвиждам трудно заради инвалидността ми и чувам тежко, предпочитам да ви напиша писмо, вместо да се качвам при вас, за да говорим.

Както знаете, блокът е лошо звукоизолиран и затова доста шумен. Дори всеки път, когато телефонът ви звънне, го чуват така добре, все едно е моят. А когато ви няма, той звъни осем пъти преди да се включи секретаря. Ще имате ли добрината да намалите звука на звъненето и евентуално да регулирате секретаря си преди осмото позвъняване?

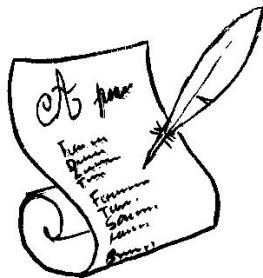
Също така, когато се готвите да заминавате за къщи, оставяте боклука си недобре затворен върху коша. Случва се да не казвате за заминаването си или че смятате да го изхвърлите на излизане от блока. Така че, гореспоменатият боклук остава там за два или три дена. Както изглежда, ядете често риба, а моята котка, привлечена от миризмата, се измъква върху вашия боклук. За нещастие, аз трябва да ходя да я прибирам, като се изкачвам на етаж, което за мен е болезнена и трудна задача. Бихте ли затваряли боклука си или още по-добре да не го оставяте върху коша ?

Съжалявам, че ви занимавам с това, което може да ви се стори ненужна подробност, но ако можете да направите нещо, ще съм ви много благодарна.

Искрени поздравии,

Госпожа Вдовицата Люжандр

900 упражнения за професионална комуникация	Обобщаващо упражнение (Page 2)	Е3 / 21 – 1.7 Eval.
---	--------------------------------------	------------------------

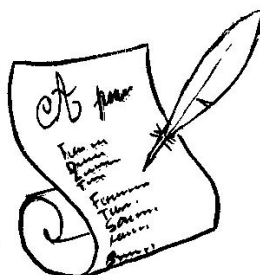


Мислите, че това писмо изобщо не е нахално, а дори учтиво. Смятате, че желанията на жената от долния етаж са по-скоро логични и не много трудни за изпълнение. Казвате го на своя приятел, който ви отговаря :

« Но какво иска тя, в крайна сметка ? Нищо не разбирам от странния ѝ език, който ти наричаеш « учтив » !

За това вие трябва да обясните на Рафаел какво трябва да направи, за да улесни живота на съседката си .

900 упражнения за професионална комуникация	Примерен отговор	ЕЗ / 21 – 1.7
---	------------------	---------------



Мислите, че това писмо изобщо не е нахално, а дори учтиво. Смятате, че желанията на жената от долния етаж са по-скоро логични и не много трудни за изпълнение. Казвате го на своя приятел, който ви отговаря :

« Но какво иска тя, в крайна сметка ? Нищо не разбирам от странния ѝ език, който ти наричаш « учтив » !

За това вие трябва да обясните на Рафаел какво трябва да направи, за да улесни живота на съседката си .

Това, което те моли тя (подчертавам любезно !), не е никак сложно. Първо, трябва да намалиш звука на звъненето на телефона си, защото тя го чува в тях, все едно че звъни нейният. След това намали номера на позвъняванията преди да се включи секретаря. Тя каза, че са 8. Сигурно ще можеш да ги намалиш на 4, например? На края става дума за боклука ти. Очевидно котката ѝ бяга, за да види този боклук от близо, привлечена от миризмата на риба. И жената трябва да се качва, за да си я прибере, което за нея е трудно, като се има в предвид болките ѝ. Така. Боклука може да го оставяш до вратата си, докато не излезеш, нали ? Не ? Защо не? А, защото миризмата на риба те дразни ! Ох! Много си забавен !