

<b>900 упражнения за професионална комуникация</b>	<b>Педагогически указания</b>	<b>Е3 / 41</b>
<i>Основна цел</i>	<b>Е: Оценяване на съобщение</b>	
<i>Степен на трудност</i>	<b>3</b>	
<i>Междинна цел</i>	<b>4: Обсъждане на просто съобщение</b>	
<i>Оперативна цел</i>	<b>1: Оценете, преценете, отхвърлете и критикувайте идеите изразени в едно съобщение</b>	
<i>Предварителни умения</i>	<b>None</b>	
<i>Брой на предложените упражнения</i>	<b>4</b>	
<i>Обобщаващо упражнение</i>	<b>Е3 / 41 – 1.4</b>	
<i>Приложение (примери)</i>		
<i>Евентуални забележки</i>		

Клои, секретарка, намира това съобщение,което я чака на секретаря ,когато отива на работа една сутрин:

*Здравейте, обажда се Дейвид Оуен. Имам съобщение за Джоузеф Смит. Обаждам се от Щатите. Не мога да се върна от конференцията до четвъртък. Няма билети за самолета.Няма нужда да казвам,че съм бесен,. Както и да е, това означава,че няма да мога да говоря техниките на мениджмънта във вторник. Чудех се дали Тед не може да намери някой друг,който да направи презентацията. Може би Валъри или Джон. Може да успея да намеря резервен полет в понеделник или вторник , но наистина не знам. Така, че очевидно ще е по-добре така Пол може да помоли някой друг. Всичко е готово. Направил съм я на Power point, всичко е в моя преносим компютър. А, да, разбира се, аз съм си взел компютъра тук с мен. Е, принтирах презентацията, и съм оставил копие на бюрото си . Може да я погледнат. Тя е във файл MT – Confidential. Разбира се, че тя не е толкова поверителна все пак. Винаги го пиша на файловете си ! и разбира се , аз ще им изпратя на email-а документа на Power point, веднага щом разбера кой ще го направи вместо мен. Ако е Софи, ще бъде страхотна. Тя вече е правила такива неща. Но Джон не е. За да потвърдя, нуждая се от някой, който да направи презентацията вместо мен в понеделник,а аз със сигурност ще се върна във сряда . Много благодаря. Чао.*

Клои трябваше да изслуша съобщението три пъти, за да го разбере правилно. То е твърде дълго. А и както вие виждате , част от информацията е противоречива. За съжаление, няма номер за връзка, така че тя не може да се обади в отговор.

Вижте отново съобщението. Опитайте се да решите коя информация е наистина необходима и какво е абсолютно необходимо.

Открийте неправилната информация , това са, въпросите, които са противоречиви .

Мислите ли че е възможно да действате с останалата информация?

Какво щяхте да направите на мястото на Клои?

Има твърде много ненужна информация.

Дейвид Оуен говори за това, колко е ядосан, защото няма билети за самолета му. На нас това наистина не ни е нужно.

Той също казва, че си е взел преносимия компютър със себе си. Това няма връзка с това, за което той моли, защото той може да изпрати информацията по email.

А на нас наистина не ни е нужно да знаем, че той винаги пише на фаловите си „Поверително”.

От друга страна, на нас ни е нужно да знаем кога той ще се върне, кой иска той да направи презентацията и как те ще получат информацията.

Противоречивите въпроси са :

1. В кой ден той всъщност ще се върне :в сряда или в четвъртък ?
2. За кого е съобщението: за Джоузеф или за Пол?
3. Той Валъри или Софи иска да направи презентацията?
4. За кога е презентацията ? За понеделник или за вторник ?

Така, че ни остава следната информация: знаем, че Дейвид е блокиран в Щатите. Знаем, че той не може да направи презентацията. Знаем, че презентацията е готова и че документа е на бюрото му. И знаем, че всъщност презентацията може да бъде изпратена по email.

За съжаление, това не е достатъчно, за да се действа. Клои се нуждае от още информация.

Може би тя може да попита Тед или Фил дали те имат повече информация. Те може също така да знаят дали да помолят Валъри или Софи. А и кой знае, те може да имат номер за връзка с Дейвид Оуен.

<b>900 упражнения за професионална комуникация</b>	<b>Упражнение</b>	<b>E3 / 41 – 1.2</b> <b>Eval.:</b>
--	-------------------	---------------------------------------

Джед и Фил обсъждат двамата делегати, за които да гласуват. Джед планира да гласува за Тони Маршъл, а Фил за Хауърд Кънингъм.

*Джед: И така Фил, за кого ще гласуваш?*

*Фил: ами, аз съм твърде сигурен, че ще гласувам за Хауърд Кънингъм. Той наистина е добър в работата си, е и знае как да изслуша колегите си. Ами ти, Джед?*

*Джед: аз ще гласувам за Тони Маршъл. Знам, че е подходящ за тази работа. Той наистина кара шефовете да млъкнат на всяка среща. А и може да подпре опонентите си в ъгъла така, че да не могат да се измъкнат от него .*

*Фил: Да, всичко това е много хубаво, но викането не ни е довело до никъде . Какво ще кажеш за времето, когато Топу ни създаде лоша репутация заради викането и лошото поведение . Хауърд никога няма да направи такова нещо . Той прави така, че да е познава опонентите си, така че да играе тяхната игра. И той винаги говори последен , така че хората да го запомнят.*

*Джед: Аз не мисля изобщо, че той е добър. Никога не го виждаме да спори с шефовете. Той винаги изглежда, че е на тяхна страна.*

*Фил: Да, ето къде той е много умен. Той кара шефовете да мислят, че е на тяхна страна, за да спечели довери. Тогава те казват неща, които не биха казали нормално на други делегати . И тогава той започва да действа. И шефовете го възприемат сериозно. Те наистина го слушат. Те никога не слушат Тони Маршъл. Просто го оставят да крейси, и когато той спре те правят това , което се щели да направят все пак .*

*Джед: Е, аз все още мисля, че Тони е най-подходящ. Няма да си променя мнението сега.*

*Фил: прави каквото искаш, Джед. Аз залагам на Хауърд.*

Срещаш Джед и Фил в стола за персонала. Те те питат какво мислиш и за кого ще гласуваш.

Напишете три аргумента за и/или против всеки един от двамата делегати. Мислите ли, че имат еднакво добри идеи? Има ли някои неща, с които не сте съгласен? Има ли някои идеи, които определено намирате за интересни. След това кажете за кого ще гласувате вие.

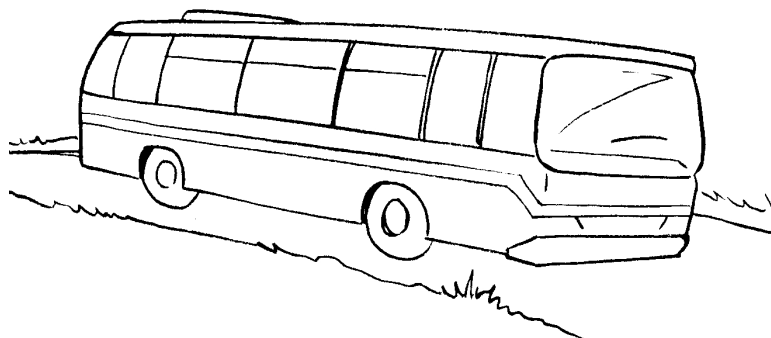
**СРАВНЕТЕ С ПРИМЕРНИТЕ ОТГОВОРИ НА СЛЕДВАЩАТА СТРАНИЦА**

За да дадем обща представа, ето някои аргументи за и против Тони Маршъл и Хауърд Кънингъм.

На пръв поглед, Тони Маршъл е добър във воденето на спор. Той винаги може да каже последната дума и често поставя опонентите си в трудна позиция. Поради тази причина само, той е получил доверието на колегите си. Обаче, той има лоша репутация, и много хора, особено от страна на управляващата страна, мислят, че той не прави нищо друго освен да креши. Те не винаги му обръщат много внимание.

Хауърд Кънингъм изглежда много благоразумен човек, който знае как да отстоява своето мнение. Той има доверието както на колегите си, така и на шефовете. Очевидно е, че той харесва работата на делегат поради тези причини : грижа го е какво се случва на работното място и поддържа добри отношения с управителния състав . Обаче, той трябва да бъде внимателен, защото някои служители мислят, че той е повече на страната на управляващите ги, а не на тяхна. Поради това той рискува да загуби доверието на работниците.

**Сега кажете за кого бихте гласували вие...**



**Вие** сте в автобуса на път за вашия технически колеж с двама приятели, Фред и Вики. Вие разговаряте за училището. Вашите приятели ви питат за мнението ви . Отговорете им.

**Фред:** *Изглеждаш уморена, Вики...*

**Вики:** *Ох, аз съм просто малко обезпокоена защото малкият ми брат Адам иска да напусне училище. Той е на 16, не се справя никак добре в час, и иска да си потърси работа . Но каква работа може да си намери ,ако няма поне една диплома на свое име?*

**Фред:** *ох, аз не бих се притеснявал, дипломите днес изглежда не означават много! Погледни просто братовчедка ми Ева. Тя има следдипломна квалификация и получава помощи за безработна! Не си ли съгласна ?*

**Вие:**

**Вики:** *Адам казва, че това,което учи в училище така или иначе няма да му е от полза в истинския живот или в работата . Какъв е смисълът да учиш за битката при Ватерло или какво е станало в Китай при управлението на Мао?*

**Фред:** *Е добре! Това е за обща култура . Винаги може да ти е от полза ...Не мислиш ли така?*

**Вие:**

<b>900 упражнения за професионална комуникация</b>	<b>Упражнение</b>	<b>ЕЗ / 41 – 1.3</b>
		<b>Оценка</b>

**Вики:** *Това всичко е много добре, но когато видиш какво учат учениците в уроците по компютърно обучение – ако имат такива обаче! – и какво трябва да знаят просто за която и да е работа. Кажете ми кой може да мине без компютър в наши дни!*

**Фред:** *Да, но ти можеш да го научиш и когато ти е нужно в работата. Уменията не са същите при консултации за стоковата наличност и при използването му за текстообработка. Какво мислиш за това?*

**Вие:**

**Вики:** *И по –обща бележка, в класната стая, не се учиш по принцип да работиш в екип. Винаги има състезание, съперничество, оценки, позиции в класа, първото място винаги е най-доброто, индивидуализъм, всеки е сам за себе си...*

**Фред :** *Ок, ок, ясно. И ти смяташ, че в истинския живот е различно?*

**Вики:** *е, не би трябвало да е така! И в училище е мястото, където трябва да започне да се променя отношението! Права съм, нали? Не сте ли съгласни с мен?*

**Вие:**

**ПОКАЖЕТЕ ВАШАТА РАБОТА НА ОБУЧАВАЩИЯ**

Вие работите в ресторант за бързо хранене по време на лятната ваканция. Всеки месец, управителят провежда среща, на която се очаква да присъства целия персонал. Никой не харесва тези срещи, защото са твърде дълги. Той очаква да бъдат взети решения, но никога не прави подготовка предварително. Като цяло, те са загуба на време за всеки. След една определена неефективна среща, вие разговаряте с двама колеги по време на следобедната почивка. Те и двамата работят там дълго преди вас. Неизбежно, разговорът тръгва към сутрешните срещи. Вашите колеги ви питат какво мислите вие. Отговорете им като изразите вашето мнение.

***Грейс:** О, наистина ми се иска да не трябваше да ходим на тези срещи. Толкова са скучни! И защо има среща всеки месец? Защо да не са две на година?*

***Гари:** Ами, на теория, това може да бъде твърде полезно. Хубаво е да видиш как се справя всеки. И ако има проблем, можем да го решим преди да е станал много сериозен.*

***Грейс:** А ти какво мислиш за всичко това? Ти си сравнително нов тек. Хубаво ще бъде да получим някои свежи идеи.*

***Вие:***

***Гари:** ако имахме само малко по-ефективен управител. Дори и аз мога да се справя по-добре от това! А нямам и половината от квалификацията му.*

***Грейс:** Както и да е, мислите ли, че е наистина необходимо да имаме квалификации за да бъдеш управител?*

***Гари:** Изобщо не, всеки може да се справи като мениджър. Всичко, което трябва да правиш е да даваш разпореждания!*

***Грейс:** Хъм, не съм сигурен. А ти какво мислиш за това? Можеш ли да станеш управител или ти е нужна специална квалификация?*

***Вие:***

***Гари:** Ами, аз мога да ви кажа едно нещо. Управителят, който имаме тук е безполезен. Той никога не взема никакви решения. Просто го оставя на нас. А ние не знаем всичко, което става тук. Можем само да говорим за нашата малка секция. От къде да знам аз от къде поръчваме продуктите и защо доставките не се правят на време? Това няма нищо общо с мен!*



**Грейс:** Може би, но поне те включва в целия процес. На теория, би било добра идея целия персонал да знае какво става в различните секции. Разбира се, на практика, не е точно такъв случая. Понякога чувствам, че самия управител не знае какво става. Какво смятате вие? Трябва ли ние всички да знаем какво става в целия ресторант?

**Вие:**

**Грейс:** За мен, най-лошото е когато очаква от нас да гласуваме за нещо когато не ни е дал правилните документи. Тази сутрин например, когато трябваше да гласуваме за новата политика с клиентите. Какво беше това? Различни начини да ги поздравяваме, как да се усмихваме по правилния начин. Такива неща. Само по себе си, купища глупости! И след това даже не ни даде последната версия . Така, че не можахме да гласуваме.

**Гари:** Е, аз мисля, че новата политика за клиентите е добра идея. Това е много конкурентен бизнес, знаете го. Като цяло, храната винаги е еднаква. Единствената разлика е в нашето отношение към клиентите. Но това се очакваше да бъде гласувано днес, а сега трябва да започне всичко от начало. Вероятно с нова среща! Каква загуба на време! Какво мислиш ти за това?

**Вие.**

**Грейс:** Ами, всичко, което мога да кажа, е че аз няма да работя тук през целия си живот и познавам типа управител за когото не бих искала да работя.

**Гари:** Да, а аз знам типа управител, който не искам да бъда!

**Грейс:** А, защото искаш да бъдеш управител, нали?

**Гари:** Разбира се! Дори ако трябва да основа моя собствена фирма.

**Грейс:** Ами, аз ще дойда и ще работя за теб, Гари! А ти? Какво мислиш за неговата идея?

**Вие:**

**ПОКАЖЕТЕ ВАШАТА РАБОТА НА ОБУЧАВАЩИЯ**