

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 1	Умение Е Ниво 3
	Отговор	

1-ва част

Адриан, най-добрият приятел на вашия по-голям брат, работи в цех за сглобяване на телевизори. Вие търсите стаж като чиновник в офис и Адриан ви представя на директора, г-н Босержан, който е съгласен да ви вземе в неговото предприятие за 2 месеца. Моментът е добре избран, неговата главна секретарка е в отпеск по майчинство.

Г-н Босержан е директор, по-скоро приятен, който изслушва своите подчинени.

Вие сте на стаж от 2 седмици. Един ден директорът свиква главните си сътрудници. И вие сте там, за да водите бележки, да направите малък доклад за събранието и евентуално, да дадете мнението си.

Събранието започва. След като е благодарил на сътрудниците си за присъствието, г-н Босержан съобщава:

« С наближаването на пролетно-летния сезон, персоналът иска да променим часовете на работа. Биха желали сутрин да започват по-рано, за да имат повече свободно време вечер. В 6 часа вместо в 8. събрах ви, за да чуя мнението ви, защото искам да взема възможно най-доброто решение.»

Г-н Льокорню, технически ръководител: *Да се сменят часовете за работа според сезона, ама че идея... Защо не и всеки ден, в зависимост от времето навън?*

Г-жа Дюпюи, отговорник за професионалната подготовка: *На мен ми си струча, че не е лошо.*

Г-жа Лазард финансов съветник: *На мен ми изглежда доста опасно...*

Г-н Трокел, директор по производството: *Това ми изглежда интересно, мисля, че трябва да се възползваме от тази идея.*

Г-н Леонардо, шеф на персонала: *Ако трябва да го направим, ще го направим. Но това ще усложни нещата.*

Г-н Ларби, отговорник по доставките: *Напълно подкрепям промяната на работното време в исканата посока.*

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 2	Умение Е Ниво 3
	Отговор	

Директорът констатира, че има 3-ма За и 3-ма против. Тогава той моли всеки да даде своите доводи.

Г-н Льокорню, технически ръководител: *За тези хора, всичко, което да ги облекчи от работа е добро. Мисля, че правилното е да се работи и влага цялото внимание. Но може да се съберат 2 дни в един.*

Г-жа Дюпюи, отговорник за професионалната подготовка: *От всяко положение жените, които ходят на работа събират 2 дни в един. Но е вярно, че времето е много хубаво и е добре човек да се възползва от това...*

Г-жа Лазард финансов съветник: *Не съм на мнение да се одобри искането на персонала. Сега искат едно, утре ще поискат друго и така безкрай. И ако ги свикнем да ги слушаме, Бог знае какво ще поискат следващия път.*

Г-н Трокел, директор по производството: *Времето е толкова хубаво, че има проблеми с голямата горещина в цеховете. Дори с добрата вентилация температурата стига 35° между 3 и 5 часа след обед. Работниците са уморени, работата върви трудно. Мисля, че трябва да се възползваме от случая.*

Г-н Леонардо, шеф на персонала: *донякъде е сложно. Ако изместим с 2 часа времето напред сутрин, трябва да се изместим и почивката за обед, иначе след обед ще се връщат на работа само за 20 мин. Може и направо да премахнем почивката за обед, но тогава вие трябва да го обясните на персонала на работническия стол. Още нещо: това ще е добре за тези, които идват на работа с кола, но тези, които идват с влака, не знам дали ще е възможно... Трябва да проверим! Дали всички са съгласни да стават в 5 часа сутрин, а и по-рано за тези, които живеят далече?*

Г-н Ларби, отговорник по доставките: *Ще бъде отлично, защото ще ни позволи камионите с доставки да тръгват преди вечерните задръствания. Така нашите клиенти ще получават стоката по-рано, те отдавна ни молят за това.*

Директорът благодари на сътрудниците си и казва, че ще помисли. Той ви моли да подготвите бележките си, да класирате /подредите/ дадените аргументи и да отидате в неговия кабинет. На компютъра внасяте изказванията на всички сътрудници, според бележките си и подготвяте таблица, за да подредите дадените аргументи.

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 3	Умение Е Ниво 3
	Примерен отговор	

Ето таблицата, която сте подготвили. Попълнете я сега.

Тип отговори	Име на изказалите се
Отговори, мотивирани от интересите на предприятието Босержан	Г-н Трокел, директор по производството Г-н Леонардо, шеф на персонала Г-н Ларби, отговорник по доставките
Отговори по проинцип	Г-н Льокорню, технически ръководител Г-жа Лазард финансов съветник
Отговори, свързани с личното удобство	Г-жа Дюпюи, отговорник за професионалната подготовка

2-ра част

Току-що сте приключили и Адриан влиза в офиса ви. Той казва:

« Аз прокарах идеята за промяна на работното време! Е, какво казаха? Главно шефа на персонала. Той има най-голямо влияние при решенията на Директора. Той „за” ли е?»

Отговорете на Адриан, като преформулирате идеите, изразени от шефа на персонала.

Шефа на персонала смята, че такава промяна е нещо сложно. Например проблема с храненето на обед. Трябва да се премести 2 часа напред. Да се премахне въобще, не е нещо, което може да стане. Какво ще прави персонала на стола? Има и още един проблем: хората, които идват с влака. Разписанието на влака ще позволи ли идване два часа по-рано? Той се пита дали всички са съгласни да стават извънредно рано, особено тези, които живеят далеч...

Минете на следващата страница

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 4	Умение Е Ниво 3
	Примерен отговор	

3-та част

Адриан не е доволен от реакцията на Г-н Леонардо, шеф на персонала. Той възкликва:

« Сложно, сложно! Не, няма нищо сложно! Напротив, много е просто! »

Вие намирате, че си е толкова просто. Обяснете на Адриан с какво аргументите на г-н Леонардо ви изглеждат по-скоро реалистични.

Все пак не е толкова просто Адриан...

Съществува проблема с промяната на храненето. Не може да уволнят персонала на стола като премахнат храненето. Още повече, че в края на лятото ще се върне обещаното работно време. Ако хората се хранят между 12 и половина и 1 и половина както сега, след обяд ще работят само 1 час и би могло да навреди на производството...възможно е. Значи, ако се измести с 2 часа ще трябва да се хранят от 10,030, а не от 12,30 ч. Всички ли ще са съгласни да обядват толкова рано? Ще бъде ли съгласен персонала на стола с толкова голяма разлика напред?

После, въпросът с тези, които идват с влака. Би трябвало да има влак, който да пристига на гара Труси между 5,30 и 5,45 часа, за да имат време хората да се придвижат.

И най-после, това предложение ще се посрещне ли единодушно, защото хората трябва да стават много, много рано, особено тези, които живеят далече и зависят от разписанието на влака...

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 5	Умение Е Ниво 3
	Примерен отговор	

4-та част

От 2 седмици сте на стаж в това предприятие и започвате да опознавате персонала и навиците на хората. Атмосферата е добра и служителите наистина харесват директора. Вие намирате, че г-н Лъокорню, технически ръководител няма обективен поглед за нещата и че аргументите му не са учедителни. Адриан не е изненадан, иска подробности.

Отправете критика към идеите, изразени от Г-н Лъокорню.

Този текст е даден като примерен отговор.

(повторение на казаното от г-н Лъокорню, технически ръководител:
Да се сменят часовете за работа според сезона, ама че идея... Защо не и всеки ден, в зависимост от времето навън? За тези хора, всичко, което да ги облекчи от работа е добро. Мисля, че правилното е да се работи и влага цялото внимание. Но може да се съберат 2 дни в един.)

Първо, г-н Лъокорню е ироничен и се подиграва с работниците, които според него са способни да искат промяна на работното време според времето навън. Има известно презрение в думите на техническия ръководител. „Тези хора” е презрителна формулировка, с която окачествява всички работници, като че ли всички са еднакви. Подразбира се, че работниците въобще са готови да работят зле, за да се отърват бързо, но не дава никаква аргументация на това твърдение. Изместването на работното време с 2 часа с нищо няма да промени вниманието, с което те вършат работата си. Няма връзка между двете неща. И после, какво означава „да съберат 2 дни в един” според г-н Лъокорню той не го уточнява. Дали се касае да се избегне работа до късно, като им се позволи да отидат да работят другаде, след работното време на предприятието? Или счита, че хората ще бъдат уморени, асо си лягат по същото време, но стават по-рано? Не е ясно. Думите на Г-н Лъокорню не са аргументирани. Той не се обосновава. Така че, не бива да им се отдава голямо значение.

Минете на следващата страница

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 6	Умение Е Ниво 3
	Отговор	

5-та част

Вие решавате да помогнете на Андриан да постигне промяната в часовете. За тази цел се консултирайте с членове на персонала за възможни решения по този проблем. Ето практическите отговори, които получихте.

Г-н Лопез: *Осведомих се: има влак, който пристига на гара Труси в 5,45ч. До завода са 10 минути пеша. Кое то е отлично за започване в 6ч.*

Г-жа Лъоруа: *За стола, можем да преместим часа и да се храним от 10,30 до 11,30. и се връщам на работа от 11,30 до 14,00.*

Г-жа Дарун: *Аз отоговарям за стола и смятам, че ще стане. Питам колегите от кухнята и сервитьорите. Ще бъдат доволни да си тръгнат от завода по-рано, особено защото в кухнята, с печките е още по-горещо, отколкото в цеховете! Съгласни са да стават 2 ч. по-рано. През лятото това е по-лесно, отколкото през зимата, когато е тъмно до 8ч...*

Г-жа Гареш: *Аз имам проблем с по-малкия. Завеждам го в яслите в 7,00, преди тръгване за работа. Мъжът ми откарва с колата по-големия на училище в 8,00ч. Яслите отварят в 7,00 ч.*

Г-жа Лопез: *Не може ли да помолиш мъжа си да отвежда едновременно и малкия в яслата и големия в училище?*

Г-жа Гареш: *Да, може да се помисли...*

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 7	Умение Е Ниво 3
	Примерен отговор	

Вече трябва да направите доклада си. Но, преди това, за да го подготвите добре, направете първо списък на всички аргументи в полза на промяната на работното време. Изяснете проблемите, които се поставят впоследствие, както и предишните. Предложете решения за справяне с тези проблеми, за да убедите опонентите.

Този текст е даден като примерен отговор.

Проблеми за решаване	Предложения за решаването
<p><i>Транспорт с влак. Разписанията позволяват ли идване на работа в 6,00 часа.</i></p> <p><i>Стола. В колко часа да е храненето? Персонала на стола съгласен ли е да се измести напред графика?</i></p> <p><i>Проблем с децата, които се отвеждат в училище или в ясли.</i></p> <p><i>Всички ли са съгласни да стават рано?</i></p>	<p><i>Има влак, който пристига на гара Труси в 5,45 и позволява да се стигне до завода в 6,00ч.</i></p> <p><i>Може да се приеме обяд между 10,30 и 11,30ч. от една страна, хората, след като са закусвали много рано, ще са гладни след 4 часа работа. От друга страна, като се върнат на работа в 11,30 ще имат още 2 часа и 30 минути за работа, значи има равновесие. И най-после, след консултация с персонала на стола, те всички са съгласни да преместят с 2 часа напред часът за обяд, още повече, че горещината от печките е по-поносима сутрин, отколкото по-късно.</i></p> <p><i>Този проблем може да се появи, въпреки че някои членове на персонала могат да уредят техните съпрузи да откарат децата до заведенията.</i></p> <p><i>Въпросът може да се постави на гласуване. Но трябва да си помислим, че в цеховете има по настоящем проблем с изключителната горещина. Дори при пълна вентилация, между 3 и 5 часа след обед температурата достига 35°. Хората се уморяват от труд при такива условия. От друга страна, доставчиците ще бъдат доволни да не попадат в задръстванията в час-пик. Ще се спечели време и ще има по-малко умора и нерви на волана на нашите камиони.</i></p>

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 8	Умение Е Ниво 3
	Примерен отговор	

6-та част

Адриан настоява вашата аргументация да успее да убеди директора. Той ви поставя въпроси, за да е сигурен. Отговорете му.

« Даде ли аргументи, които отчитат условията на работа в нашия завод? какви? »

Този текст е даден като примерен отговор.

Да, говорих за температурата от 35°, която уморява работниците между 3 и 5 ч. след обед.

Разрешен е и въпросът с влака, което позволява на хората да не закъсняват за работа, ако искат да изместят с 2 часа началото на работния ден.

Видях, че е възможно да се измести с 2 часа времето за обяд и след това работниците да продължат известно време работата.

Взех предвид забележката на отговорника по доставките за задръстванията по пътищата. В това отношение изместването на работното време няма да навреди, а точно обратното.

Минете на следващата страница

900 упражнения за професионална комуникация	ИЗХОДНО НИВО Стр. 9	Умение Е Ниво 3
	Примерен отговор	

7-ма част

Вие продължавате да подготвяте доклада си за директора, като предлагате вашето мнение. Направете план за този доклад.

Този план е даден като примерен отговор. Възможни са и други планове.

Искане на персонала и аргументите им.

Мнения на сътрудниците.

Аргументи на тези мнения.

Проблеми за решаване.

Консултации с персонала и възможни решения.

Трябва ли да се удовлетвори искането на персонала?

Моето мнение.

КРАЙ НА ИЗХОДНОТО НИВО