

900 упражнения за професионална комуникация	Педагогически указания	A / 13
Основна цел	A: УСТНА ТЕХНИКА	
Степен на трудност	2	
Междинна цел	1: ДА БЪДЕТЕ ЧУТИ ОТ ДРУГИЯ ЧОВЕК	
Оперативна цел	3: Изкуството на изслушването и на управлението на времето за говорене Изслушване на другия човек 10: способност за изслушване 20: Изслушване без избиране или тълкуване Управлявайте времето си за говорене 30: получите съобщение за дадено време 40: започнете да говорите, вземете под внимание какво говори другия човек; споделете времето за говорене	
Предварителни умения	Никакви	
Брой на предложените упражнения		
Обобщаващо упражнение		
Приложение (примери)		
Евентуални забележки		

900 упражнения за професионална комуникация	Указания	A / 13 – 1.1
--	-----------------	---------------------

СПОСОБНОСТ ЗА ИЗСЛУШВАНЕ

- Упражнение 1 трябва да постави обучаемите в ситуация на чисто изслушване, това е, не-избирателно изслушване. Всеки обучаем трябва да бъде напълно отворен към слушането.

- Учителят раздава листите с упражнението и дава инструкции.

- Когато 5 –те минути приключат, учителят ще събере елементите доловени от всеки обучаем.

- Учителят може да посочи на обучаемите следните становища:
 - * Винаги има нещо за слушане, дори тишината. Можете да слушате каквото и да е.

 - * През повечето време ние слушаме избирателно.

 - * Слушането е специално отношение, което изисква пригодност, известно осъзнаване на околната среда от страна на индивида. .

УПРАЖНЕНИЕ 1

В продължение на 5 минути , вие ще спрете всичко и само ще СЛУШАТЕ .

ВНИМАВАЙТЕ!! Вие трябва да чуете всичко!

Какво можете да слушате когато говори един човек?

- НЕГОВИЯТ ГЛАС:

Неговата форма:

- чист
- насърчителен
- повелителен
- мек

Звукът:

- висок
- нисък

Ритъмът:

- бърз
- бавен
- стакато
- неправилен

Интонацията:

- въпросителна
- утвърдителна

Речник:

- познат
- литературен
- colourful
- професионален
- абстрактен

- ДИШАНЕТО

- доловимо
- неправилно
- бързо
- бавно

- ЗАМЛЪКВАНЕТО

- за отражение
- на емоция
- на отегчение
- поради това, че мозъка става празен
- поради липса на идеи
- заради това, което не е казано

Извън първоначалното значение на съобщението, вие можете да слушате намеренията, мотивациите или двойното значение . Тези елементи , когато се вземат от контекста на това , което е казано (какво е казано, какво става) са възможни индикатори на състоянието на мисълта на говорещия .

900 упражнения за професионална комуникация	Указания	A / 13 – 1.4
--	-----------------	---------------------

За да осветим списъка на предишната страница, обучаемите ще направят УПРАЖНЕНИЕ 1 отново и ще сравнят техните резултати с тези от предишния път.

УПРАЖНЕНИЕ 3

- Учителята моли обучаемите да се съберат по двойки.

- Той моли по един желаещ от всяка двойка да си помисли да човек, който той наистина цени или боготвори поради каквито и да е причини и когото те биха искали да опишат и да представят на партньора си . Този човек или герой могат да бъдат от заобикалящата ги среда ,от медиите или от книга ,от филм или от историята.

- Учителят дава на обучаемите няколко минути за да помислят и да се подготвят.

Те могат да напишат това,което смятат за важно да кажат за този човек. След това те трябва да представят избора си и да го докажат на партньора си .

- Междувременно, учителят е в друга стая по възможност, с дружите членове на групата. Той/тя ще даде следните инструкции:

“Слушайте внимателно партньора си. Уверете се,че слушате всичко,което може да бъде чуто,освен съобщението ,което е направено . Водете си бележки ,за да не забравите нещо.”

Веднъж след като предишната последователност бъде направена, учителят събира всичко ,което е било чуто от наблюдателите.

Списъкът A / 13 - 10 – 1.3 може добре да бъде използван когато информацията е обединена.

Учителят може да получи коментара на обучаемите на по списъка според представянето, което току що са видели. Той може да изтъкне и да ги накара да илюстрират следните точки :

* Елементите дадени в листа за отговори играят важна роля при комуникацията. Те имат същата стойност като съобщение. Те илюстрират съобщението от думи. При някои случаи те дори могат да модифицират съдържанието .

* Те дават индикация на психологическото състояние на говорещия. Те трябва да бъдат взети под внимание в контекста на това ,което е казано (какво е казано?, какво става?).

УПРАЖНЕНИЕ ПО СЛУШАНЕ БЕЗ ТЪЛКУВАНЕ

Следното упражнение може да бъде следвано от група ,отражение на тълкуването на съобщение.

Предложение:

Ние тълкуваме чрез:

- избор на информацията
- добавяне на някаква информация
- трансформиране на информация

Тълкуването на едно съобщение зависи от нашите очаквания, нашите преценки, нашата рамка от компетенции , и контекста под който получаваме съобщението.

Ето описание на упражнението. Листите,които трябва да се използват са следващите две страници.

1. Учителят ще прочете текста на страница 2 само веднъж.
2. Учителят ще даде на обучаемите листа с изказванията (стр 3).
3. Нека обучаемите да отбележат за всяко изказване **T (вярно)**, **F (грешно)** или? **(Ние не можем да знаем)**.
4. Учителят след това ще им раздаде текста, който той е прочел (стр. 2) за да проверят резултатите.

Слушането не е тълкуване

На младата жена току що и била дадена чантата. Тя напускала сградата когато внезапно се появил мъж от тъмнината ,на ъгъла на улицата,задал и въпрос ,грабнал чантата , блъснал жената и скочил в кола която намалила когато го приближила. Жената отказала предложенията да се обади на полицията.

ИЗКАЗВАНИЯ	T	F	?
1: На младата жена и била взета чантата преди да напусне сградата.	.	.	.
2: Тъмен мъж се появил внезапно от ъгъла на улицата.	.	.	.
3: Когато мъжът се появил, младата жена напускала сградата.	.	.	.
4: Мъжът я помолил да му даде чантата си.	.	.	.
5: Мъжът съборил жената и и взел чантата.	.	.	.
6: Младата жена отказала предложенията да и помогнат да стане.	.	.	.
7: Младата жена отказала да даде чантата си.	.	.	.
8: Мъжът избягал в кола, която била паркирана до него, готова да тръгне.	.	.	.
9: Мъжът грабнал чантата на жената, избутал я и избягал.	.	.	.
10: Полицията била повикана, но тя не предявила официално оплакване.	.	.	.
11: Една млада жена излязла на улицата, появил се мъж и и взел чантата.	.	.	.
12: Човекът, който и дал чантата стоял вътре в сградата.	.	.	.
13: Младата жена не била сама, когато се случило нападението.	.	.	.
14: при този случай, имало млада жена, нападател и свидетели.	.	.	.
15: Чантата на младата жена съдържала важни документи.	.	.	.
16: Това нападение било предумишлено.	.	.	.
17: Нападателят бил въоръжен.	.	.	.
18: Нападателят имал съучастници.	.	.	.
19: Полицията не била повикана.	.	.	.
20: Вече било тъмно когато се случило нападението.	.	.	.

СЛУШАНЕ БЕЗ ИЗБИРАТЕЛНОСТ ИЛИ ТЪЛКУВАНЕ

За това упражнение , всеки участник, един по един, ще предаде съобщение , колкото е възможно по-вярно .

Учителят може да помоли някои от обучаемите да бъдат “наблюдатели”.

Членовете на тази група ,които не са наблюдатели ще напуснат стаята .

Учителят ще раздаде на наблюдателите няколко страници със същия текст за да могат направо да подчертават в текста тези части , които са забравени или интерпретирани.

Учителят ще пусне един обучаем в стаята и ще му даде текста даден по-долу. Обучаемият ще слуша колкото е възможно по-внимателно и след това ще го предаде колкото е възможно по-вярно на наблюдателите. Той ще остане в стаята за да слуша другите участници ,които ще направят същото като него. Всеки път, учителят ще чете текста, поради което той не трябва да е много дълъг, но трябва да съдържа твърде много информация.

След първата фаза, всеки обучаем ще изкаже своите впечатления. След това наблюдателите ще изкажат своите наблюдения. След това могат да бъдат обсъдени следните моменти:

- Трудността на изслушване на информацията изчерпателно.
- Не изчерпателното слушане ни води до интерпретиране на съобщението (като забравяме, като трансформираме или добавяме информация).

Ето текст,който може да бъде използван за това упражнение. Предметът е сравнително същия като този в предишното упражнение и изисква специално внимание, за да избегнем повлияване от предишния текст:

В понеделник вечер към 22.30, Г-жа Томпсън беше на път за вкъщи ,когато била приближена от мъж на около 30, носещ черни дрехи . Той казал,че търси улица Теймс и държал карта на града. Когато тя започвала да му обяснява как да стигне до улицата,тя чула мотор,който стартирал на близо. Моторът се качил на тротоара към Г-жа Томпсън. Мъжът,който попитал за посоката тогава сграбчил чантата и. Тогава той тръгнал към мотора ,който намалил ,когато стигнал до тях и двамата престъпници изчезнали зад ъгъла. Г-жа Томпсън току що била изтеглила голяма сума пари от .

900 упражнения за професионална комуникация	Указания	A / 13 – 3.1
--	-----------------	---------------------

УСПЯВАЙТЕ ДА ГОВОРИТЕ В РАМКИТЕ ДА ДАДЕНО ВРЕМЕ

Учителят дава първата страница на упражненията. Той/тя ще даде втората страница само след като се увери , че първата страница е напълно направена.

Учителят ще помоли първата половина от групата да разкажат на другите избраната история (без ограничение във времето).

Същата група участници ще направи това отново , но този път за минута и половина.

Обучаемите трябва да имат часовник със стрелка за секундите, в противен случай трябва да им се даде пясъчен часовник.

След тази първа част , групата може да помисли за следните моменти:

- Какъв вид трудности са отчетени ?
- Как да контролираме времето си за говорене ?

За втората част, учителят ще раздаде страница 3.

Членовете на втората половина от групата ще разкажат тяхната история за точно една минута и половина .

УПРАЖНЯВАЙТЕ СВОЕТО ВРЕМЕ ЗА ГОВОРЕНЕ

Открийте историите които най-много харесвате . Тази история може да е нещо,което вие сте преживели , тя може да идва от книга, филм и т.н.. Само напишете заглавие ,което ще идентифицира всяка ваша история.

Изберете и оградете на предишната страница историята ,която най-много бихте искали да разкажете на другите членове на групата.

Тъй като това са записки , отбележете на този лист хартия какво бихте искали да кажете за тази история.

Например, вие можете да отбележите:

- Различните фази на развитието.
- Различните действия .
- Причините за вашия избор.
- Проблемите показани от историята
- Коментарите,които искате да направите.

УПРАЖНЯВАЙТЕ ВРЕМЕТО ЗА ГОВОРЕНЕ

- Подчертайте идеите, които сте написали в записките, които изглеждат да имат приоритет, или са съществени.

- Ще ги класифицирате по ред на значимост:

1:

2:

3:

4:

5:

6:

7:

8:

9:

10:

11:

12:

13:

14:

15:

16:

17:

18:

19:

20:

- Изберете приемлив брой идеи, които да кажете на групата за минута и половина.

- Изберете реда, който мислите, че е най-подходящ.

**ГОВОРЕТЕ, ВЗЕМАЙТЕ ПОД ВНИМАНИЕ ТОВА, КОЕТО ДРУГИЯ
ЧОВЕК КАЗВА, СПОДЕЛЕТЕ ВРЕМЕТО ЗА ГОВОРЕНЕ**

При сесия за спонтанно обсъждане , учителят и обучаемите ще помислят за тема за дебати.

Избраната тема трябва да включва всички участници. Тя трябва да е близка до ежедневиия живот на всички обучаеми , дори за страстта , полемичен предмет t.

Учителят дава на обучаемите няколко минути за да работят по мнението си и да подготвят аргументацията си.

Двама желаещи ще играят ролята на наблюдатели ,съдии на дебатите .

Тези правила трябва стриктно да се спазват:

** Всеки участник има 30 секунди време за говорене.*

** Всеки обучаем, който говори трябва да обобщи какво е казал предишния говорител току що.*

** Забранено е да се прекъсва.*

Важно е за всеки обучаем да се придържа до правилата .

Наблюдателите,които рецензират дебата ще разделят работата както следва :

** Наблюдател А ще се увери ,че времето за говорене не е надвишено .Той ще избере звуков сигнал с групата,който да им казва ,когато 30 секунди свършат .
Времето за обобщение не трябва да се счита за време на говорене.*

** Наблюдател В ще се увери,че обобщаването е направено правилно преди да започне говоренето . Ако не е, той ще предупреди говорителя чрез използването на различен сигнал.*

Той ще използва същия сигнал ,ако някой друг участник направи прекъсване.