

Практикум з професійних комунікацій

Основи комунікації у сфері обслуговування

Вправа «Мій образ»

Мета: визначити особливості кожного.

Створити доброзичливу атмосферу.

Хід вправи: Тренер пропонує намалювати власний образ (ним може бути певний символ, предмет - будь-що). На виконання завдання відводиться 5 хв.

Після того як усі учасники виконають завдання, тренер пропонує кожному по черзі представити власний образ.

Вправа «Наші очікування»

Мета: навчити учасників визначати власні очікування і ставити мету щодо майбутньої професії.

Хід вправи: Тренер пропонує учасникам висловити свої особисті очікування щодо майбутньої професії.

Це може бути 2–3 речення записані на невеликих аркушах, які учасники записують, а потім зачитують по черзі (по колу). Після того як очікування будуть озвучені, тренер пропонує прикріпити аркуші на плакат «Наші очікування» і відповісти на запитання: що можна зауважити, дивлячись на плакат «Наші очікування»?

Вправа «Сонечко»

Мета: підвести учасників до розуміння необхідності вироблення і дотримання певних правил, за якими будується взаємодія людей у групі, прийняти правила роботи групи.

Хід вправи: Тренер пропонує кожному продумати одну чи кілька умов співпраці, необхідних саме йому для ефективної роботи в групі. На виконання - 2 хв. Потім тренер об'єднує учасників у підгрупи, яким дає завдання на великому аркуші намалювати сонечко, а потім у вигляді променів прописати ці умови.

Игровое упражнение «Философский вопрос»

Цель: учить превращать мысль в лабиринт, чтобы скорее выйти на отгадки загадок.

Условия игры: студенты делятся на группы – «тройки». Каждая группа получает вопрос, на который необходимо сформулировать ответ. Когда группа озвучивает свой ответ, ведущий и другие группы – тройки выступают «оппонентами», то есть своими провокационными вопросами заставляют выступающих искать новые аргументы к своему ответу.

Вопросы:

Что более эффективно: львы под предводительством барана или бараны под управлением льва?

Можно ли хорошо делать плохое дело?

Как нам смотреть на свои неудачи, если этоудачи

Судьбы?

Дорога – это то, что отделяет нас от цели, или то, что к ней приближает?

Если людоед ест ложкой и вилкой – это прогресс?

Является ли недостатком то, что у добра нет пятен, нет сходства с плутовством или что оно не способно на зло?

Если кофе проливают на одежду, то, что: кофе или грязь?

«Оценка уровня общительности»

Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда".

- вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
- Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
- Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
- Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
- Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
- Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
- Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
- Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
- В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
- Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
- Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?
- Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
- У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?
- Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
- Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
- Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов

Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0

30 - 32 очка - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 - 29 очков - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 - 18 очков - у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение

.9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать

.4 - 8 очков - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами

.3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

