

Анекс 1. КАРТИЧКИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА

КАРТИЧКА А СИТУАЦИЈА 1

Работите во нова компанија околу 3 месеци. Вие навистина уживате во работата што ја правите, сепак Вашиот соработник, Том, постојано се шегува на Ваша сметка и ја критикува Вашата работа без никаква соодветна причина. Вие конечно одлучувате дека Ви е доста од тоа и му се пожаливте на Вашиот шеф бидејќи зборувањето со Том да престане со критиките нема резултат. Се среќавате со својот шеф, Џејн. За време на состанокот таа не зема никакви белешки додека зборувате и постојано го проверува својот телефон, а исто така и нејзинот Фејсбук/Инстаграм профил. Се чувствувате фрустрирани бидејќи изгледа дека нејзе не и грижа за Вашиот проблем и не знаете што друго да направите.

КАРТИЧКА Б СИТУАЦИЈА 1

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот (Моника)
- Џејн, шефот
- Том, соработник

КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Кои невербални знаци Џејн ги покажала кон вработениот за нивото на нејзиниот интерес?
- Како вработениот (Моника) можела да постапи поинаку? Како може да се подобри комуникацијата?
- Кои чекори може да ги преземе вработениот (Моника) за да ги исправи работите?

КАРТИЧКА А СИТУАЦИЈА 2

Пристигнувате во ресторанот во кој работите во лошо расположение, затоа што некој Ви го пресекол патот и речиси сте имале сообраќајна несреќа. Вашиот колега, Тим, Ве потсетува дека Вие сте одговорни за истоварување на зеленчук од вагон за испорака ова утро. Камионот е веќе таму и чека на Вас додека возачот треба да замине наскоро. Му викаете на Тим, кажувајќи му дека ќе го растоварите кога ќе имате време и ќе Вие ќе бидете подготвени. Вашиот менаџер, Елена, оди и го слуша сето ова. Таа бара од Вас да дојдете до нејзината канцеларија за да зборувате за целата ситуација.

КАРТИЧКА Б СИТУАЦИЈА 2

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот
- Тим, соработник
- Елена, менаџерот
- Возачот за испорака

КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Кој вокалните реплики го прикажува односот на вработениот кон соработникот и задачата.
- Како вработениот можел да го реши ова поинаку?
- Кои чекори може да ги преземе работникот за да ги направи работите како што треба?
- Како може да се подобри комуникацијата?

КАРТИЧКА А

СИТУАЦИЈА 3

Ја замоливте Вашата соработничка, Џесика, да помине кај пекарницата и да купи колач пред работа за друг Ваш колега кој слави роденден и целиот тим сака да и 'честита. Нејзи и е попатно, а Вие живеете подалеку. Џесика заборави да го стори тоа и одби да оди и да ја поправи работата, така да Вие моравте да вози до пекарница и притоа заглавивте во сообраќајот. Поради тоа, го пропуштивте важниот состанок и Вашиот шеф е лут на вас.

КАРТИЧКА Б СИТУАЦИЈА 3

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот
- Џесика, соработникот
- шефот

КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Како можел вработениот да постапува поинаку? Кои чекори може да ги преземе тој за да ги направи работите поинаку?
- Како Џесика, би можела да постапи поинаку?
Кои чекори може да ги преземе таа за да ги исправи работите?
- Како може да се подобри комуникацијата за да се избегнат ваквите ситуации во иднина?

КАРТИЧКА А СИТУАЦИЈА 4

Вие сте дел од тимот што подготвува презентација. Конечниот состанок на презентацијата е утрово во 9 часот. Присутни се четири учесници: Даниел, Крис, Марија и Вие. Доаѓате во салата за состаноци во 8:55 часот и таму е Даниел. Крис пристигнува во 9:02. Ја чекате Марија да пристигне за да може да почнете. Никој не чул за неа. Веќе сте иритирани и се чувствуваат вознемирени. Другите членови на групата се лути и зборуваат за тоа како се под стрес. Во 9:20, сите ќе одлучите да започнете без Марија. Во 9:28, Марија пристигнува без извинување или објаснување и се придружува во тимот. Тимот е видливо вознемирено, но не вели ништо и продолжува да работи.

КАРТИЧКА Б СИТУАЦИЈА 4

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот
- Даниел и Крис, соработниците
- Марија, соработникот кој доцни

КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Како можеле колегите кои дошле на време, да постапат поинаку? Што можеле да и речат на Марија?
- Како можела Марија, соработникот, да постапи поинаку? Кои чекори може таа да ги преземе за да ги исправи работите?
- Како може да се подобри комуникацијата за да се избегнат ваквите ситуации во иднина?

КАРТИЧКА А

СИТУАЦИЈА 5

Вие работите во продавница за миленичиња. Ваша одговорност е да се грижите за животните во продавницата (да ги нахраните, да ги чистите кафезите и сл.). Имате иста позиција, повеќе од три години. Вашиот шеф, Анџела, Ви кажува дека сега ќе работите на рецепцијата, ќе се сретнете со клиенти и ќе одговарате на телефонот. Ова не е во Вашиот сегашен опис на позицијата. Знаете дека доколку бидете флексибилни во вашата позиција тоа ќе Ви помогне да станете подобар работник, но не сте подготвени да ја преземете оваа задача. Вие сте многу срамежливи и сакате да работите само со животните. Едноставно имате тешкотии при разговор со странци.

КАРТИЧКА Б

СИТУАЦИЈА 5

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот
- Анџела, вашиот шеф
- Клиенти
- Животните

КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Како вработениот може да се справи со ова барање?
- Кои прашања може да ги има работникот за шефот?
- Што можеше Ангела да стори за да му помогне на работникот во овој нов дел од работата?