Задание 1. Общение. Коммуникация

1.1.Обведите верные утверждения:

☐ а) Все формы общения — это деловая коммуникация.

☐ б) Деловая коммуникация всегда направлена на результат.

☐ в) Беседа с коллегой в перерыве — это деловая коммуникация.

☐ г) Доклад мастеру о поломке оборудования — это деловая коммуникация.

1.2.Дополните определения:

Общение — это

_____

Коммуникация — это

_____

Приведите по одному примеру из вашей будущей профессии:

Общение: _____

Деловая коммуникация:

_____

1.3.Почему деловая коммуникация важна на производстве?

☐ а) Повышает личную популярность

☐ б) Обеспечивает безопасность и качество работы

☐ в) Помогает избежать всех конфликтов

☐ г) Позволяет не выполнять задания

Задание 2. Техники эффективного общения

Соотнесите технику и её описание.

ТЕХНИКА	ОПИСАНИЕ (УКАЖИТЕ БУКВУ)
1. Активное слушание 2. «Я-высказывания» 3. Перефразирование 4. Эмпатия 5. Правило «сэндвича»	А) Повторение сказанного своими словами для проверки понимания Б) «Ты молодец! Но в отчёте ошибка. В следующий раз всё будет отлично!» В) «Я обеспокоен, потому что сроки сорваны» Г) Кивки, зрительный контакт, уточняющие вопросы Д) «Понимаю, что вы торопитесь — сделаю всё возможное»

LIVEWORKSHEETS

Задание 3. Виды вопросов и принцип «3V»

3.1.Определите тип вопроса:

а) «Был ли проведён инструктаж по ТБ?» →_____

б) «Как вы планируете решить эту проблему?» →_____

3.2.Принцип «3V» включает:

☐ а) Voice (голос)

☐ б) Vocabulary (лексика)

☐ в) Visuals (визуал)

☐ г) Volume (громкость)

3.3. Какие компоненты «3V» нарушены в фразе при агрессивном тоне, закрытой позе и разговорной лексике?

☐ а) Voice

☐ б) Vocabulary

☐ в) Visuals

☐ г) Все перечисленные

3.4.Напишите по одному вопросу:

Открытый: _____

Закрытый: _____

Задание 4. Позиции в общении

Определите позицию:

ФРАЗА	ПОЗИЦИЯ
1. «Я не виноват! Это не моя вина!»	☐ Родитель ☐ Ребёнок ☐ Взрослый
2. «Вы всегда всё портите!»	☐ Родитель ☐ Ребёнок ☐ Взрослый
3. «Давайте проверим настройки вместе»	☐ Родитель ☐ Ребёнок ☐ Взрослый

Задание 5. Мини-кейс: «Конфликт на производстве»

Ситуация:

Мастер кричит: «Ты опять всё испортил!»

Рабочий отвечает: «А вы ничего не объяснили!»

5.1.Позиции:

Мастер: _____

Рабочий: _____

5.2.Какие техники НЕ использованы? (минимум две)

LIVEWORKSHEETS

5.3.Перепишите диалог в позиции «Взрослый ↔ Взрослый»:

Мастер: _____

Рабочий: _____

Задание 6. Управление эмоциями

6.1.Что НЕ является способом управления эмоциями?

☐ а) Пауза перед ответом

☐ б) Повышение голоса

☐ в) Глубокое дыхание

☐ г) Смена фокуса на решение

Задание 7. Анализ фраз: эффективно или нет?

Оцените каждую фразу:

✅— эффективная, уважительная, конструктивная

❌— неэффективная, эмоциональная, деструктивная

1. «Вы опять не сделали отчёт вовремя!» → _____
2. «Я заметил, что отчёт не сдан. Могу я чем-то помочь?» → _____
3. «Ну ты и лентяй!» → _____
4. «Интересно, с какими трудностями вы столкнулись?» → _____

Задание 8. Составление конструктивной обратной связи

Используя правило «сэндвича», составьте фразу для коллеги, который: хорошо подготовил оборудование,но забыл оформить журнал учёта.

Задание 9. Выбор правильной техники

Какую технику вы примените в каждой ситуации?

СИТУАЦИЯ	**ТЕХНИКА (НАЗВАНИЕ)**
1. Вы не уверены, правильно ли поняли задание 2. Коллега расстроен из-за ошибки 3. Вам нужно дать замечание по качеству работы 4. Вы хотите собрать максимум информации о проблеме	Эмпатия Перефразирование или уточняющий вопрос Открытые вопросы Правило «сэндвича»

Задание 10. Рефлексия

LIVEWORKSHEETS

1. Какая техника общения кажется вам самой сложной для применения? Почему?
2. Приведите реальный или воображаемый пример из вашей жизни, где неправильная коммуникация привела к недопониманию.
3. Что вы возьмёте из этого занятия в свою будущую профессию?

LIVEWORKSHEETS