Автор: Lightfury
29.11.2009 01:31 -

В прошлой статье вы по моей просьбе проходили маленький тес, а сейчас прочитайте, что у вас получилось.

В **первую**, нейтральную, группу я включаю людей, воспринимающих любую просьбу, обращенную к ним, с вниманием, а ее выполнение - как естественную необходимую деятельность по удовлетворению тех или иных потребностей другого человека.

Вторая группа объединяет людей, которые в выполние или иной просьбы, т. е. в процесс деятельности ми обслуживанию, вносят положительную эмоциональную окраску, выражающую высокую степень готовности, и получают удовлетворение от возможности и способности помочь другому человеку, быть полезным своим трудом. По моему определению это - **позитивная** группа. В ответах представителей этой группы встречаются слова: "Мне приятно сделать человеку что-то хорошее и нужное" или "радостно, что я могу помочь человеку". В профессиональной деятельности представители этой группы достигают ими окой эффективности при высокой культуре обслуживания.

Третью, **негативную**, группу отличает иное отношение н человеку, обратившемуся за помощью в сферу обслуживания. При выполнении просьбы специалист - представитель этой группы - своей профессиональной деятельностью и общением старается показать свое превосходство ипд человеком, обратившимся с просьбой оказать услугу или помочь сделать покупку. Он старается подчеркнуть
зависимость просящего или обслуживаемого, показат его некомпетентность и ограниченность. При этом он явно или скрытно получает удовольствие, унижая другого че ловека.

А теперь прочтите еще раз ваш ответ и решите, к ад кой из трех групп вы себя отнесете.

Для "работы по удовлетворению чьих-либо нужд" (именно так в Словаре русского языка С. И. Ожегов определяется слово "обслуживать"), а точнее, для про фессиональной деятельности, связанной с обслуживанием психолог, которому поручат отбирать из множества пре тендентов, выберет только тех, кого можно отнести : первой или второй группе.

С целью более тщательного отбора и подготовки кадров для предприятий сферы обслуживания в психологии используются разнообразные методики, анкеты, теста проводятся эксперименты.

Об этом всем вам поведала Elenoka. Если вас заинтерисовала статья, то на психологические темы вам также поможет Vladlenika. А о психологии коллектива вам расскажет Карнелия. Желаю удачи в психологическом консультировании.