«Розвиток комунікаційних навичок» практичне заняття 4.

**Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет**

1. [Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація](http://subject.com.ua/psychology/ethics/42.html).

***Кейс 1.*** Наведений нижче перелік етапів процесу спілкуваннянеобхідно записати у правильній послідовності:

1. Привітання, звертання співрозмовників один до одного.
2. Пошук оптимального способу вирішення проблеми чи завдання.
3. Висування ідей, версій, гіпотез, вирішення проблеми.
4. Активне слухання і обмін інформацією.
5. Постановка питання, проблеми, прохання, висловлювання пропозицій одним із учасників процесу спілкування.
6. Завершення спілкування (побажання успіхів один одному,

висловлювання про подальші наміри).

1. Прийняття рішення.
2. [Культура слухання](http://subject.com.ua/psychology/ethics/43.html) та говоріння.

***Кейс 2.*** Прочитайте слова відомого американського підприємцяДжона Девісона Рокфелера (1839 – 1937 рр.), який прославився тим, що став першим долларовим мільярдером в історії людства: «Уміння спілкуватися з людьми – це такий самий товар, який можна купити за гроші, як і цукор чи кава. І я готовий платити за це вміння більше, ніж за будь-який інший товар у цьому світі».

Як Ви вважаєте, чи можна погодитися з цією точкою зору? Чому? Відповідь обґрунтуйте.

3. [Поняття про невербальну комунікацію](http://subject.com.ua/psychology/ethics/49.html).

4. [Класифікація невербальних засобів спілкування](http://subject.com.ua/psychology/ethics/50.html) ([кінесика](http://subject.com.ua/psychology/ethics/51.html), [паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування](http://subject.com.ua/psychology/ethics/52.html), [контакт очей](http://subject.com.ua/psychology/ethics/53.html), [проксеміка](http://subject.com.ua/psychology/ethics/54.html)).

**Кейс 3.** Впродовж тренінгу учасники набули знань та навичок з вербальної комунікації, технік комунікації. Проте є дуже важливий рівень взаємодії – невербальна комунікація. Вправа пропонує учасникам дослідити власні невербальні прояви, співставити їх із спостереженням за реакцією та розумінням змісту слухачем.

Задля цього учасники об’єднуються в трійки (промовець, слухач, спостерігач) обирають будь-яку тему, пов’язану з професійною діяльністю, та по черзі розповідають за допомогою мови тіла. Після невербальної розмови робиться коротенький аналіз та зміна ролей.

Вправа повинна надихнути учасників на подальше дослідження та розвиток своєї вправності в невербальній комунікації.

5. Комунікативна етика.

***Кейс 4.* Тренінг розвитку навичок самопрезентаціії і налагодження стосунків з іншими учасниками**

*Мета тренінгу:* а)зближення членів тренінгової групи один з одним;б)зняттяемоційної напруженості, формування згуртованості тренінгової групи, емоційної теплоти й близькості між її членами.

*Вправа «Представлення себе»*

*Мета*:зближення членів тренінгової групи один з одним.

*Процедура*:кожен член групи за бажанням і на свій розсуд розповідає про себе.

*Вправа «Висловлення вражень один про одного»*

*Мета*:дізнатися,яке враження склалося про тебе в тих чи інших членів тренінговоїгрупи. Цей матеріал надзвичайно цінний для порівняння його потім із більш змістовним і глибшим психологічним аналізом поведінки. Ця вправа сприяє самопізнанню.

*Процедура*:пропонується кожному учасникові тренінгу вербальним чиневербальним шляхом (у вигляді характеристики чи використання символу) виразити перше враження про кожного із членів групи. Краще це зробити наприкінці заняття. Цю вправу можна здійснювати у двох варіантах: а) висловлення вражень від членів групи адресується одному з них; б) один з учасників тренінгу висловлює свої перші враження по черзі всім іншим членам групи.

***Кейс 5.*** Складіть професійний етичний кодекс власної фірми.Спробуйте відобразити у ньому основні цінності, принципи і правила поведінки працівників.