**Лабораторна робота № 4**

**Мета лабораторної роботи:** розвиток і відпрацювання навичок міжособистісного та групового спілкування, формування особистісних і ділових навичок ефективної роботи в партнерстві з колегами, в групах, навчитись застосовувати їх на практиці.

**Основні компетентності**, що формують комунікативні навички і уміння під час оволодіння знаннями за даною темою, визначено як:

* Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
* здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
* здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
* здатність працювати в команді.
* Здатність діяти на основі етичних міркувань.
* Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

**Порядок виконання лабораторної роботи № 4**

Питання для обговорення:

1. Сутність поняття комунікація.
2. Вербальна комунікація.
3. Невербальна комунікація.
4. Способи ділового спілкування.
5. Метод small talk.
6. Метод storytelling.
7. Стратегічна бесіда.
8. Елементи процесу обміну інформацією.
9. Форми колективного обговорення проблем.
10. Стилі спілкування.

***1*.** Пройти тести до теми 3 на освітньому порталі.

***2.*** Обговорення виконаного домашнього завдання.

***Відео тест***: Вирішення комунікативних проблем у команді:

<https://coursera.org/share/2df66eb540938d0c5fbb41316ea4f442>

***Завдання 1.*** Для вивчення особливостей сприйняття, упродовж 5-7 секунд показати портрет людини і необхідно описати:

1. Скільки років людині на фото?
2. Описати зовнішність, національність.
3. Яка сфера професійної зайнятості?
4. Описати якості, які вказують на причетність до професії.

*Файл з фото (Додаток В)*

*Завдання 2.* Продемонструвати навички володіння методом Small talk у різних ситуаціях (Додаток Б). Назвіть особливості ведення розмов такого типу в Україні.

**Примітки.** Уміння вести small talk - це не тільки можливість установити з незнайомцем емоційний контакт, але й спосіб отримати важливу інформацію.

Невеличка розмова або Small talk - це невелика невимушена бесіда на цікаву і приємну для співрозмовників тему, частіше за все не пов'язану з темами «великих» ділових розмов або обговорень. Бесіда ця начебто виникає випадково, попутно, можливо, з враження даного моменту, в зв'язку з подіями, що відбуваються «тут і тепер» або з подіями, що зв'язують співрозмовників раніше.

Small talk є дуже важливим фактором кар'єри, тому що часто воно залежить від твоїх контактів і відносин з певними людьми.

|  |  |
| --- | --- |
| **Правила small talk** | 1. Не бійтеся починати розмову першим. 2. Пам'ятайте про невербальну частину комунікації. 3. Говоріть про позитивні речі. Починайте говорити на різні теми. |

**Теми неформальних бесід** “Small talks"

“Small talks", іноді неформальний початок (Дізнайтеся як справи, похваліть костюм / часи, знайдіть спільних знайомих, ворогів або друзів – погоду, пробки тощо). Проте пам’ятайте – це має бути відверто, адже обман та фальш в таких розмовах видно одразу.

Дослідження показали, що гумор або обговорення яких-небудь важливих для всіх питань є важливими для налагодження співробітництва.

*Особливості small talk у різних країнах світу:*

* в Англії, Шотландії та Ірландії улюбленою темою для small talk є погодні умови;
* в Іспанії співрозмовника порадують теми, присвячені футболу, відомим людям, ТВ-шоу та серіалам;
* у США запитання «як справи?» є звичним і досить часто використовується замість привітання, тому на нього відповідають коротко і не розвивають тему далі. Американці, відомі своєю практичністю, готові одразу перейти до справи;
* улюблена тема для розмови в Італії - це сім'я, тому розмови про всіх членів родини у цій країні сприймаються дуже позитивно;
* а ось у Шотландії про сім'ю говорити не рекомендовано. Тут чітко розмежовують особисте з роботою, тому заглиблюватися у справи сімейні вкрай не рекомендовано;
* а у Німеччині та Австрії завжди потрібно дотримуватися етикету і звертатися до співрозмовника згідно з про­токолом;
* у Франції звична тема для розмови - це їжа, а також вони полюбляють гумор і цінують самоіронію;
* найбільш складна ситуація зі small talk у Японії. Річ у тому, що японці дуже ретельно ставляться до своїх співрозмовників і досить часто small talk перетворюється на big talk.

***Завдання 3*.** Ознайомитись із матеріалами статті про один із методів встановлення ділової комунікації у неформальній обстановці. «Дивні звички за столом, які розкажуть про людину все» <https://ukr.media/psihologiya/404372/>

***Завдання 4*.** Ознайомитись із матеріалами статті «Розподіл програмістів за питом поведінки» <https://dou.ua/lenta/articles/annoying-programmers/>

Видео. Как общаться с безразличным типом людей. <https://coursera.org/share/a0124ae7db205b75beae94bb61857009>

Видео. Как общаться с враждебным типом людей. <https://coursera.org/share/d33f25abe0944471fa41260b88cb4be1>

Видео. Как общаться с неинформированным типом людей. <https://coursera.org/share/72f3cbcb592ef150d2b377d364ed9e4c>

Видео. Как общаться с поддерживающим типом людей. <https://coursera.org/share/2f9e163613d5b4d25cd18f0fe601a353>

***Завдання 5*.** Ознайомитись з правилами та вимогами до мистецтва побудови ділового спілкування (Додаток А).

Навести аргументи (по 3 практичних та переконливих), які можуть переконати у наступних діях:

**1. Наприклад навести прямі аргументи щоб переконати:**

а) пані середніх років;

*або*

б) немолодого чоловіка.

**Займатися бігом вранці:**

**2. Навести прямі аргументи щоб переконати:**

а) підлітка;

або

б) тридцятирічну жінку.

**Кинути палити:**

**3. Навести прямі аргументи щоб переконати:**

а) багатодітну сім'ю;

б) самотнього чоловіка;

в) директора фірми.

**Застрахувати майно:**

**4. Навести прямі аргументи щоб переконати:**

а) звичайну жінку;

б) процвітаючого директора фірми.

**Зробити пожертвування в товариство захисту бездомних собак:**

**5. Навести прямі аргументи щоб переконати у тому, що:**

**Відвідування лекцій:**

а) повинно бути вільним;

б) не можна дозволяти вільні відвідини лекцій.

**6. Навести прямі аргументи щоб переконати у тому, що:**

**Дачна ділянка - це:**

а) чудово;

б) валіза без ручки.

**7. Навести прямі аргументи щоб переконати у тому, що::**

**Щастя у шлюбі:**

а) можливе лише, коли молоді пристрасно кохають одне одного;

б) неможливе, якщо молоді пристрасно кохають одне одного.

***Додаток А. Основні правила мистецтва спілкування***

Через спілкування виявляється стан мовної культури суспільства, рівень володіння усним мовленням та характер взаємин між людьми. Щоб оволодіти мистецтвом спілкування, потрібно дотримуватися основних його правил:

1. Бути у спілкуванні ввічливим, привітним і доброзичливим, з повагою ставитися до співрозмовника.

2. Уміти відчувати співрозмовника, враховувати його настрій.

3. Стежити за реакцією співрозмовника на мовлення, апелювати до нього:

*Зверніть увагу, будь ласка, на ...*

*Як Ви переконалися, що ...*

*Вам уже відомо, що ....*

4. Змінити тему розмови, якщо вона не подобається співрозмовникові.

5. Брати до уваги статуси і ознаки співрозмовника (вік, стать, професію, посаду, рівень освіченості).

6. Уміти слухати й не перебивати співрозмовника. Увага до мовлення засвідчується фразами, що спонукають до спілкування:

*Говоріть, будь ласка, я Вас слухаю!*

*Я Вас уважно слухаю!*

*Продовжуйте, будь ласка!*

*Мені приємно це чути.*

*Це дуже цікаво, розповідайте далі.*

7. Бути максимально делікатним, не ставити запитань, які б виявилися недоречними.

8. Своєчасно реагувати на запитання співрозмовника. Якщо відразу не можете відповісти, то скористайтеся такими фразами:

*На жаль, я не готовий зараз дати відповідь.*

*Дозвольте подумати.*

*Дозвольте поміркувати.*

*На жаль (на превеликий жаль), не володію достатньою інформацією, щоб відповісти одразу.*

9. Вдало обирати тему, логічно будувати текст, дотримуючись норм у використанні мовного матеріалу.

10. Уникати багатослівності, надуживання термінами, професіоналізмами, цитуванням.

11. Належно обґрунтовувати свої думки.

12. Добирати мовні засоби, не виходячи за межі стилю, який відповідає типові комунікативної ситуації.

13. Брати до уваги присутність третьої особи. Якщо під час спілкування присутня третя особа, то потрібно приділяти увагу і їй, тобто адресувати певні звернення:

*А Ви що з цього приводу скажете?*

*А Ви, добродію (пане), не хотіли б висловитися (щось додати до наших міркувань)?*

*Гадаю, що й пан П… такої ж думки.*

*Цікаво було б знати думку пана П...*

14. Послуговуватись у спілкуванні формами ввічливості - словами, що підкреслюють шанобливе ставлення до людей:

*Даруйте!*

*Вибачте!*

*Будь ласка, не ображайтеся!*

*Перепрошую, чи не могли б Ви ...*

*На жаль, так вийшло ...*

*Щиро дякую за ...*

*Дозвольте подякувати Вам за ...*

Отже, до ***усного ділового мовлення ставляться такі вимоги***:

* точність у формулюванні думки, недвозначність;
* логічність, послідовність;
* стислість;
* відповідність між змістом і мовними засобами;
* відповідність між мовними засобами та ситуацією спілкування;
* відповідність між мовними засобами й стилем викладу;
* різноманітність мовних засобів;
* нешаблонність у побудові висловлювання;
* доречність;
* виразність дикції;
* відповідність інтонації мовленнєвій ситуації.

Усі ці вимоги мають грунтуватися на знанні літературних норм і чутті мови.

*Завдання 5.* За матеріалами лекції, проаналізуйте, який стиль спілкування переважає у вашому житті. Які ознаки про це свідчать?

*Завдання 6.* Скористайтеся матеріалами інтернет-джерел для виконання завдань модуля.

1) Перегляньте відеопромови американського підприємця і винахідника, засновниками корпорації [Apple](https://uk.wikipedia.org/wiki/Apple_Inc.) Стіва Джобса перед випускниками Стенфордського університету.

Промова Стіва Джобса перед студентами про власний шлях у житті (є скачений файл)

URL: <http://www.aratta-ukraine.com/text_ua.php?id=2063>

1. *Як, на вашу думку, невербальна комунікація впливає на сприймання промови слухачами?*
2. *Чому Стіва Джобса вважають успішним оратором? Наведіть ключові аспекти на користь своєї думки.*
3. *Як невербальна комунікація впливає на ваше життя?*
4. *Які особливості невербальної комунікації притаманні для українського народу?*

2). Ознайомтеся з відео та проаналізуйте виступи ораторів.

<https://www.youtube.com/watch?v=MyvFY6qLZaA>

1. *Проаналізуйте та запишіть характерні риси цих виступів.*
2. *Що об‘єднує виступи цих ораторів?*
3. *Зробіть висновки про ефективність або неефективність комунікації?Наведіть ключові аспекти на користь своєї думки.*

3) Ознайомтеся з відео: «Приклад неправильного і правильного читання з листа під час публічного виступу» (є скачений файл):

<https://www.youtube.com/watch?v=0pEyB4sXpl8>

*1. Чи погоджуєтесь Ви з представленою думкою? Зробіть власний аргументований висновок*

4) Переглянути відео та записати ключові аспекти успіху комунікацій Стіва Джобса. Аналіз ефективної публічної комунікації Стіва Джобса. (є скачений файл):

<https://www.youtube.com/watch?v=R3N8nPAkMwI>

*Завдання 7.* Поведінка комунікаторів у процесі спілкування переслідує певні цілі. Для досягнення комунікатив­них цілей суб'єкти спілкування користуються певними прийомами, які (залежно від рівня розгляду) називають комунікативними стратегіями, комунікативними тактиками і комунікативними навичками. Сформулюйте визначення таких термінів:

|  |  |
| --- | --- |
| Комунікативна мета ділових відносин |  |
| Комунікативна стратегія по відношенню до ділових партнерів |  |
| Комунікативна тактика |  |
| Комунікативний намір (завдання) |  |

*Завдання 8.* Перефразуйте наведені речення (пропонований варіант) так, щоб ці речення мотивували і надихали аудиторію, вкладаючи у свої слова відповідну силу й потрібне значення (ваш варіант).

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ваш варіант |
| Я вважаю, що незабаром ми вирішимо проблему із продажем цих товарів | *Наприклад:* Я певен, що ми наблизились до того, щоб зробити про­рив у підході до продажу цих товарів |
| Ви сьогодні добре виконали завдання |  |
| У нас проблеми, але ми їх здолаємо |  |
| Вікторе, час продукувати нові думки |  |
| Наші конкуренти наздоганяють наші результати |  |
| Вчора наша команда запропонувала гарну пропозицію для виходу із кризи |  |

*Завдання 9.* Запишіть афірмації[[1]](#footnote-1), позбавившись заперечення «не можу», «не вмію», «не готовий». Використайте запропоновані варіанти і придумайте 2-3 свої ситуації.

|  |  |
| --- | --- |
| *Я не впевнений, що маю привабливий вигляд* | *Я впевнений, що маю привабливий вигляд* |
| *Я не впевнений, що скажу саме те, що треба* |  |
| *Я не знаю, чи доберу потрібні слова, якщо завчасно заготовлені варіанти не знадобляться* |  |
| *Я не звик починати першим* |  |
| *Мене вчили: нехай краще мене помітять інші, аніж я проявлю ініціативу* |  |
| *Я вважаю, що я дрібна персона і йому не до мене, я не цікавий для нього співрозмовник* |  |
| *Мене підводить моя зовнішність: я червонію і соромлюсь* |  |
|  |  |
|  |  |

*Завдання 10.* Напишіть коротке повідомлення на тему «*Секрети спілкування комунікативного лідера».*

*Завдання 11.* Тест «Чи вмієте Ви слухати?» (Методика М. Снайдера)

Інструкція. Позначте ситуації, які викликають у вас незадоволення, розчарування або роздратування у процесі бесіди з будь-якою людиною - вашим другом, колегою, безпосереднім начальником, керівником або просто випад­ковим співбесідником.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Співбесідник не дає мені шансу висловитися, у мене є, що сказати, але немає можливості вставити слово, співбесідник постійно перериває мене під час бесіди. |  |
| 2 | Співбесідник ніколи не дивиться в обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи слухає він мене. |  |
| 3 | Розмова з таким партнером часто викликає відчуття втрати часу. |  |
| 4 | Співбесідник постійно метушиться, олівець і папір цікавлять його більше, ніж мої слова. |  |
| 5 | Співбесідник ніколи не усміхається. Мені стає незручно й тривожно. |  |
| 6 | Співбесідник завжди відволікає мене запитаннями і коментарями. |  |
| 7 | Що б я не сказав, співбесідник завжди «гасить» мій запал. |  |
| 8 | Співбесідник завжди прагне спростувати мене. |  |
| 9 | Співбесідник перекручує значення моїх слів і вкладає в них інший зміст. |  |
| 10 | Коли я щось запитую, співбесідник примушує мене захищатися. |  |
| 11 | Іноді співбесідник перепитує мене, вдаючи, що не розчув. |  |
| 12 | Співбесідник, не дослухавши до кінця, перебиває мене, щоб потім погодитися. |  |
| 13 | Співбесідник у розмові зосереджено займається стороннім: грається сигаретою, протирає скло окулярів тощо, і я твердо впевнений, що він при цьому неуважний. |  |
| 14 | Співбесідник робить висновки за мене. |  |
| 15 | Співбесідник завжди намагається вставити слово в мою розповідь. |  |
| 16 | Співбесідник завжди дивиться на мене дуже уважно. |  |
| 17 | Співбесідник дивиться на мене, ніби оцінює. Це мене хвилює. |  |
| 18 | Коли я пропоную що-небудь нове, співбесідник говорить, що він думає так само. |  |
| 19 | Співбесідник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, дуже часто киває головою, охає і підтримує. |  |
| 20 | Коли я говорю про серйозне, співбесідник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти. |  |
| 21 | Співбесідник часто дивиться на годинник під час розмови. |  |
| 22 | Коли я входжу в кабінет, співбесідник залишає всі справи і всю увагу звертає на мене. |  |
| 23 | Співбесідник поводиться так, ніби я заважаю йому робити що-небудь важливе. |  |
| 24 | Співбесідник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-який його вислів завершується запитанням: «Ви теж так думаєте?» або «Ви не згодні?» |  |
|  | Всього 24 ситуації – це 100% |  |

Опрацювання та інтерпретація результатів

Підрахуйте відсоток ситуацій, що викликають розпач і роздратування.

70-100 % - Ви поганий співбесідник, Ви конфліктний, не орієнтований на партнерство в спілкуванні. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

40-70 % - у Вас є деякі недоліки. Ви критично ставитеся до сказаного, Вам ще бракує деяких рис хорошого співбе­сідника, часто ображаєтеся. Уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері говорити, на дрібницях і образах, не прикидайтеся, не шукайте прихованого значення сказаного, не монополізуйте розмову.

10-40 % - Ви хороший співбесідник, але іноді відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його слова, дайте йому час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мовлення до його мови, і можете бути впевнені, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше.

0-10 % - Ви чудовий співбесідник і неконфліктна людина. Ви вмієте слухати, Ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточуючих.

**Домашнє завдання.**

Виконати розділ 3 «Управлінський аналіз» до проекту з розподілом пунктів розділу між виконавцями (в заголовку пункту вказати прізвище студента) **відповідно до методичних вказівок:**

<https://learn.ztu.edu.ua/course/view.php?id=2938#section-3>

На освітньому порталі в секції «Самостійна робота студентів» знаходиться:

- методичка щодо виконання проекту (бізнес-плану);

- *відеозапис* пояснення щодо написання розділ 3 «Управлінський аналіз».

**Бонусне завдання для самостійного опрацювання:**

***Завдання 40*** «Аналіз власних виразів обличчя».

## Відберіть з власного фотоальбому 10 фотокарток з Вашим зображенням. Бажано, щоб вони відображали різні емоційні стани. Пронумеруйте фотокартки. На першому етапі аналізу запишіть назви емоцій, які відображені на Ваших фотокартках, в другому стовбці таблиці шаблону. На другому етапі завантажте свої фото по черзі у сервіс аналізу зображень. (ПРОГРАММА РАСПОЗНАВАНИЯ ЭМОЦИЙ ПО ЛИЦУ)

## Emotimeter

У третьому стовбці таблиці шаблону запишіть які емоції на Вашому обличчі визначила програма. На третьому етапі аналізу проведіть порівняння власного бачення емоцій та програмного.

Заповніть таблицю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| фото | Власна оцінка емоцій | Оцінка емоцій за сервісом |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |

Чи визначила програма емоційні стани, які Вам не вдалося розгледіти? Якщо так, то які? Чи згодні Ви з висновками програми?

Які емоційні стани, згідно висновків сервісу, зустрічаються на Вашому обличчі частіше за все? Чи помічали Ви їх у себе свідомо?

АБО

## <https://www.how-old.net/> - сайт пошуку зображень та розпізнавання віку людини. Інструкція <https://yablyk.com/027845-how-old-net-novyj-servis-ot-microsoft-pozvolyayushhij-opredelit-vozrast-po-fotografii/>

## Обрати 5 фото осіб, які Ви знаєте та ідентифікувати вік за даним сервісом

1. коротка фраза, що містить вербальну формулу, яка при багаторазовому повторенні закріплює необхідний образ або установку в [підсвідомості](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%81%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BE%D0%BC%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C) людини, сприяючи поліпшенню її психоемоційного фону і стимулюючи позитивні зміни в її житті. [↑](#footnote-ref-1)