ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ



Криштанович С. В.

Тренінг 5

ВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

з навчальної дисципліни
„ КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ”
для студентів спеціальності 073 „Менеджмент”
рівень освіти – бакалавр

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
на засіданні кафедри економіки,
менеджменту
“31” серпня 2020 року № 1
Зав.каф _____ Н. Ф. Павленчик

© Криштанович С. В.

Тема 5. Вербальна комунікація

Мета: визначити специфіку вербальної комунікації через мову, мовлення та свідомість. Визначити, яка роль мови в комунікації. Зрозуміти роль слова, як цінності особистості. Набути навиків мистецтва легкої розмови.

Основні завдання:

– розкрити значення мови у комунікації. Ознайомити зі знаками мови. Охарактеризувати значення слів, зв'язок думки та слова.

– розкрити сутність «розуміння». Вживання мови у спілкуванні. Суть комунікативного розуміння.

– ознайомити як слово впливає на підсвідомість? Дати визначення дефініції «тезаурус особистості» та пояснити його.

– дослідити процес «легкої розмови». Правила, які роблять наше спілкування легким і невимушеним. Кластери позитивної поведінки. Кластери, які роблять наше життя складним.

Матеріали: папір, ватман, фломастери, олівці, стікери, скотч.

Обладнання та технічні засоби: навчальна дошка, мультимедійний проектор.

Тривалість: 120 хв.

Інтерактивні методи навчання: міні-лекція (презентація), опитування по колу (два-три слова, що описують почуття), вправа «Я і анти-я», робота в малих групах, використання стікерів, техніка «Акваріум».

Міні-лекція

1. Мова, мовлення, свідомість

Мова – це інформаційно-знакова система.

Розрізняють три основні аспекти мови: синтаксичний, семантичний і прагматичний. Перший – складає багаточисельність відношень знаків до інших знаків. Другий – складає сукупність відношень знаків до об’єктів немовної діяльності, тобто до того, що вони означають. Прагматичний аспект включає всі особливості мови, які залежать від того, ким, коли, в яких умовах вона застосовується. Серед знаків мови виділяють: знаки-індекси, знаки-образи, знаки-символи.

Зміст слова – висловлена в структурі знаку або асоційована з ним характеристика предмету, який позначають.

Мовлення – це матеріальний, фізичний процес, результатом якого є звуки мови. Мова ж – це абстрактна система значень, змісту і мовних структур (знаків, символів). Тому часто в питаннях про співвідношення мови і мислення перше прирівнюється швидше до мовлення. Мислення може здійснюватися без мовлення, але не може існувати без мови – носія змісту і значень уявних процедур.

Зв'язок думки і слова – не проста картина висловлення першої в останньому. Думка не просто висловлюється в слові, а удосконалюється в ньому. Різниця між думкою та мовою суттєва. Думка не складається із окремих одиниць, як мова складається із слів.

2. Проблема розуміння мови в комунікації

Розуміння є складною системою різних об'єктивних і суб'єктивних, теоретичних і практичних дій.

Розуміння – це духовно-практичне засвоєння інформації. Ця глобальна проблема вирішується в різних актах: втілення в образ і розпредмечування, використання і навчання, тлумачення тексту та реконструкція змісту. Нас цікавить, насамперед, проблема розуміння мови в спілкуванні, тобто проблема розуміння мовних актів.

Вживання мови в спілкуванні – це формулювання речень, кожне з яких є мовним актом. Це розуміння пов'язане з наступними характеристиками:

1. Розуміння мовного акту – це його виділення в мові.
2. Виявлення змісту мовного акту, тобто читання й засвоєння тієї інформації, яку даний мовний акт несе в собі.
3. Виявлення значення мовного акту, співставлення його з тим, що він означає.
4. Прагматична інтерпретація мовного акту: хто, коли, кому і за яких умов формулює його.
5. Встановлення психологічного навантаження мовного акту: з якою метою, на основі якого мотиву формулюється даний мовний акт.

Вказані рівні розуміння – суть комунікативного розуміння. Його ще можна назвати дискурсивним розумінням (як один мовний акт виходить із другого в міркуванні – дискурсі), конкретно-предметним, асоціативно-абстрактним, формальним та змістовним.

3. Слова як цінність особистості.

Якщо голос і невербаліка оратора – це пакування, в якому він доносить якусь «поживну цінність», то слова і є цією поживною цінністю, яка в подальшому «перетравлюється» слухачами.

Механізм впливу на людину ґрунтується на взаємодії слова із знанням, обумовленим минулим досвідом людини і закріпленим в його пам'яті. Знання може бути зображене в різних формах: знання в неусвідомленій формі; знання усвідомлене, в якому можна виділяти раціональне, досвідно-емпіричне, чуттєво-емоційне (емоції, враження), невербальне знання (образне, рухоме), вербальне знання (слова та їх значення).

Слово може мати великий вплив на підсвідомість, визначаючи собою слова та вчинки. Найбільший вплив слово має на інтелект, розум, свідомість. Ефект впливу обумовлений тим, що відбувається взаємодія значення слова, яке сприймається з минулим (в т. ч. раціоналізованим) досвідом людини, закріпленим в її пам'яті. Комунікатор використовує слово для передачі інформації реципієнту, а останній, маючи в розпорядженні подібне повідомлення, може створити загальний, спеціальний і глибинний зміст слова, аналізувати його, робити пропозиції про замисли комунікатора, його цілі та плани.

Фразеологія є розділом лексикології. Як відмічено дослідниками, деякі слова виявляють більшу тенденцію до спаяності між собою, ніж інші. Вони створюють особливі структури, які називаються фразеологічними кластерами і входять в мову як єдине ціле.

4. Мистецтво легкої розмови.

Уміння спілкуватися – це набута майстерність. Якщо ви правильно себе налаштовуєте і озброюєтеся правильною інформацією, то зможете навчитися цієї справи без жодних проблем.

Приємна легка розмова – це мистецтво, для вдосконалення якого треба виконувати певні поради:

1. Не недооцінюйте невербальне спілкування.
2. Будьте щирими.
3. Додайте до розмови цікавий елемент.
4. Адаптуйте своє «вікно Джохарі». «Вікно Джохарі» – це модель, яка дає уявлення про те, наскільки ми відкриваємося перед іншими.
5. Завершуйте розмову правильно.
6. До нової зустрічі.
7. Учіться слухати.
8. Умійте спілкуватися через інтернет.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. Підготуйте есе на тему: «Толерантність у спілкуванні».

Есе (від франц. essai – спроба, проба, нарис) – прозаїчне висловлювання невеликого об’єму і вільної композиції, що виражає індивідуальні враження і міркування з конкретного приводу або питання і свідомо не претендує на вичерпну відповідь.

Обираючи жанр есе, Ви можете дозволити собі бути суб’єктивними, зосередитися на частковому, а не на головному, висловлювати спірні міркування, наводячи мінімум доказів, але, з іншого боку, саме це може бути і небезпечним – уявна легкість – пиши собі, як бажаєш. Але зовсім не факт, що ваш твір вийде оригінальним та цікавим.

Перш ніж обрати жанр есе, подумайте та переконайтесь у тому, що вам є що сказати.

Стиль есе вирізняється:

- афористичністю;
- образністю;
- парадоксальністю.

Дев’ять правил написання креативного есе (Креативно, Що криється за цим словом? Швидше за все, політ думки, оригінальність тощо. Все просто: головне –засвоїти дев’ять правил):

1. Тільки позитивна мова (описувати краще те, що є, а не те, чого немає).

2. Слова-зв’язки (вони допомагають плавно переходити з однієї частини до іншої).

3. Різна структура речень. (Читати речення правильної структури нудно. Додайте кілька інверсій. Пишіть різні за довжиною речення.)

4. Зрозумілі слова. (Розумійте значення слів, які ви вживаєте в есе. Ви пишете, щоб уразити змістом, а не словниковим запасом. Вишуканість гарна, але в міру.)

5. Різні слова (синонімія.)

6. Лаконічність.

7. Кожне слово важливе (без повторів; кожне речення повинне нести унікальний зміст).

8. Активна життєва позиція.

9. Книги про есе – це здорово.

Мовна будова есе – це динамічне чергування полемічних висловів, питань, проблем, використання розмовної інтонації і лексики.

Завдання 2. Поміркуйте, як слово впливає на дію людини. Які слова людину надихають до розвитку, до важливих рішень? Які слова пригнічують емоційний стан людини, спонукають до бездіяльності, до замкнутості? Запишіть ці дві категорії слів з особистого досвіду та проаналізуйте їх наслідки.

Рекомендована література

Основна:

1. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с

2. Васильченко М.І0, Гришко В.В. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко.– Полтава : ПолтНТУ, 2018 – 228 с.

3. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник 2017 – 312 с.

4. Професійні комунікації : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.

5. Тренінги з менеджменту: навчально-методичний посібник / М. І. Копитко, Л. М. Томаневич. – Львів: ЛьвДУВС, 2017. – 128 с.

6. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : Навчальний посібник / Т. О. Чистіліна. – ЦУЛ, 2017. – 304 с.

Допоміжна:

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник / А. Антипцева. – Харків, 2013. – 53 с.

2. Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму. Нпвч. посібник / за ред.. О.Є. Лугініна. – К.: Видавництво Ліра-К, 2012 -364 с.

3. Дахігг. Ч. Сила звички / Чарлз Дахігг ; пер. з англ. Ганни Лелів. – Нью-Йорк : Random House, 2012. – 400 с.

4. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. – 368 с

5. Жигайло Н. І. Психологія: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів : Сполом, 2013. – 264 с.

6. Жигайло Н. І. Психологія: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів : Сполом, 2013. – 264 с.

7. Коулман П. Т. Результативний конфлікт / Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інна Софієнко. – 2-ге вид. – К.: Наш формат, 2017. – 312 с.

8. Криштанович М. Ф. Роль і значення досвіду формування професійно-педагогічної компетентності викладача ЗВО в США і Канаді / М. Ф. Криштанович, С. В. Криштанович // Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави : зб. тез VIII Всеукр. наук.-практ. конф. - Львів : Львівська політехніка, 2019. - С. 234-236.

9. Криштанович С. Критерії ефективності в управлінні організаційними комунікаціями / С. Криштанович, А. Бойко // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез між нар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. – С. 313-315.

10. Комунікативний менеджмент : силабус курсу освітнього ступеня "бакалавр" / розроб. Криштанович С. В. - Львів, 2020. - 6 с.

11. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник – К.: Знання, 2012.- 343 с.

12. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.

13. Павленчик Н. Мотиваційні критерії як елемент ефективного управління персоналом / Н. Павленчик // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності :

зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. – С. 346-348.

14. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2013. – 311 с.

15. Приступа Є. Н. Лекція-тренінг як форма активного навчання майбутніх менеджерів фізичної культури та спорту / Приступа Є. Н., Криштанович С. В. // Modern Science and Practice : зб. наук. пр. XV Міжнар. наук.-практ. конф. – Варна, 2020. – Р. 226–228.

16. Роберт А. Ром. Позитивная типология личности / Доктор Роберт А Ром, предисловие Зига Зиглера, 196 с.

17. Свістельник І. Р. Пошук інформації в мережі інтернет : лекція / Свістельник І. Р. - Львів, 2019. - 6 с.

18. Трейсі, Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Клочка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.

19. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху / Кейт Феррацці ; пер. з англ.Дмитра Кушніра. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.

20. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств / Кейт Феррацці ; пер. з англ.Ірини Грипи. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.

21. Чан Кім В. Стратегія блакитного океану / В. Чан Кім, Рене Моборн. – Бостон, 2015. – 288 с.

Інформаційні ресурси інтернет:

1. Законодавство України. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua

2. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

3. Репозитарій ЛДУФК імені Івана Боберського. – Режим доступу: http://repository.ldufk.edu.ua/

4. Вербальна комунікація : вікіпедія. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/ Вербальна_комунікація

5. Вербальна комунікація : навч. матеріали он-лайн : психологія .– Режим доступа: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya

6. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент.– Режим доступа: http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya

7. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент.– Режим доступа: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_ organizatsiyi