

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ: ВСТУП І ЗАВДАННЯ КУРСУ

ЗАНЯТТЯ ПЕРШЕ

ЗМІСТ ЗАНЯТТЯ:

1. ВСТУП ДО КУРСУ ЗАВДАННЯ КУРСУ

2. ПОНЯТТЯ КОМУНІКАЦІЇ

3. КОМУНІКАЦІЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

4. СТРУКТУРА КОМУНІКАЦІЇ ЯК ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ

5. ВИДИ ТА ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

АКТУАЛЬНІСТЬ: в управлінських колах все частіше піднімається питання про те, **ЯК?** же

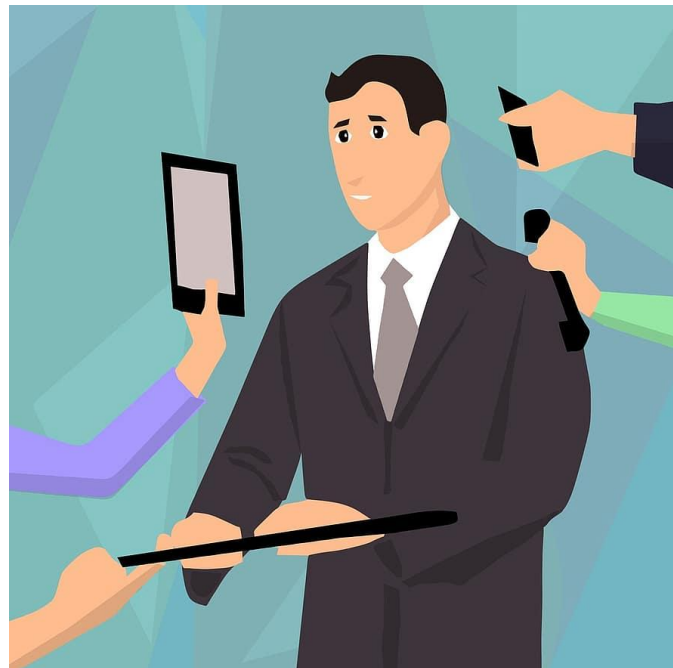
підвищити ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАЦІЇ
в своїй компанії

https://www.youtube.com/watch?v=L_Dbcl2ED4k&t=41s

ВСТУП ДО КУРСУ
ЗАВДАННЯ КУРСУ

НАВІЩО МЕНЕДЖЕРУ МОВНА КОМПЕТЕНЦІЯ

Керівники організацій та їх
ТОП-менеджери від
50 до 90% робочого часу
витрачають на комунікації
в рамках своєї компанії?



ВМІННЯ КОМУНІКУВАТИ ЗАБЕЗПЕЧУЄ:

- ★ ЕФЕКТИВНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБМІН МІЖ СПІВРОБІТНИКАМИ;
- ★ ШВИДКЕ ПРИЙНЯТТЯ ПРАВИЛЬНИХ РІШЕНЬ;
- ★ ЗЛАГОДЖЕНІСТЬ РОБОТИ ВСІЄЇ ОРГАНІЗАЦІЇ



ЩО СПРИЧИНИЛО
ЛАНЦЮГОВУ РЕАКЦІЮ КОНФЛІКТІВ У
НАСТУПНОМУ ВІДЕОСЮЖЕТІ ?

[HTTPS://YOUTU.BE/YL_AA190VVU](https://youtu.be/yl_aa190vvu)

ЛАНЦЮГОВУ РЕАКЦІЮ
СПРИЧИНИЛО ТЕ, ЩО:

ПОНЯТТЯ
КОМУНІКАЦІЇ

ІНШОМОВНИЙ ТЕРМІН

КОМУНІКАЦІЯ

ТОТОЖНЕ УКРАЇНСЬКОМУ
ВІДПОВІДНИКУ
СПІЛКУВАННЯ ЗВ'ЯЗОК

ОЗНАЧАЄ:

ПЕРЕДАЧУ ІНФОРМАЦІЇ, ІДЕЙ,
ЕМОЦІЙ, УМІНЬ;

ПОРОЗУМІННЯ ТА ВЗАЄМОДІЮ З
ІНШИМИ, ТОБТО СТВОРЕННЯ
СПІЛЬНОТИ

КОМУНІКАЦІЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Співробітники спілкуються один з одним, діляться між собою важливою інформацією

ТЕ ЩО ІСНУЄ У
БУДЬ-ЯКІЙ
ОРГАНІЗАЦІЇ НА
КОЖНОМУ ЕТАПІ
ЇЇ РОБОТИ



Співробітники отримують
вказівки від керівництва

ТЕ ЩО ІСНУЄ У
БУДЬ-ЯКІЙ
ОРГАНІЗАЦІЇ НА
КОЖНОМУ ЕТАПІ
ЇЇ РОБОТИ



КОМУНІКАЦІЯ - ЦЕ ПРОЦЕС ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЇ

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=RJHHJ8RFQ-S](https://www.youtube.com/watch?v=RJHHJ8RFQ-S)

В ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЇ ІСНУЮТЬ У ДВОХ ФОРМАТАХ

міжособистісні



організаційні

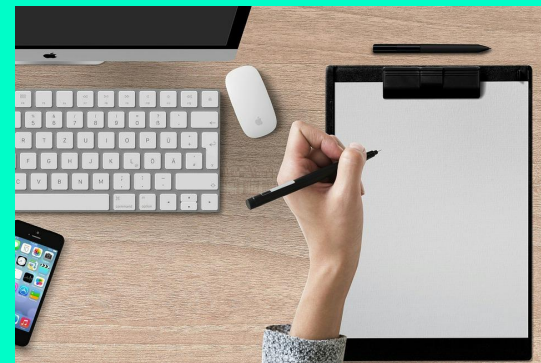


МІЖСОБИСТІСНА КОМУНІКАЦІЯ В
ОРГАНІЗАЦІЇ ЦЕ СПОСІБ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ
ЛЮДЬМИ
ЯКИЙ МОЖЕ БУТИ:

вербальним
коли думки, факти,
новини передаються



усно та письмово



ВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ
ЛЮДИНИ

100%



[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=0A5TF0N0NSU](https://www.youtube.com/watch?v=0A5TF0N0NSU)

ПОСТАВТЕ ЗНАК

У ФОРМУЛІ

СЛУХАТИ ? ЧУТИ

ВІДМІННІСТЬ МІЖ СЛУХАНТИ І ЧУТИ

Слухання – це фізіологічний процес сприйняття певної інформації, що передається за допомогою звукових хвиль.

Чути означає прагнення зрозуміти і запам'ятати почуте. В середньому людина чує лише половину засвоює

ЧИ МОЖЕМО ЧІТКО НА ПАПЕРІ ВИСЛОВЛЮВАТИ ДУМКУ?

ЧИТАЮЧИ ТЕКСТ РОЗУМІЄМО ЙОГО ЗМІСТ?

ВМІЄМО ЗРОЗУМІЛО ВИСЛОВЛЮВАТИ СВОЮ ДУМКУ?

КОЛИ ХТОСЬ ГОВОРИТЬ ЧИ ЗАВЖДИ ЧУЄМО?

МІЖСОБИСТІСНА КОМУНІКАЦІЯ В
ОРГАНІЗАЦІЇ ЦЕ СПОСІБ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ
ЛЮДЬМИ
ЯКИЙ МОЖЕ БУТИ:

невербальним
коли думки, факти,
новини передаються



жестами та мімікою

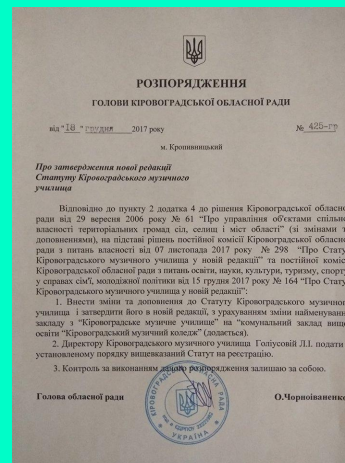


ОРГАНІЗАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ

трансляція робочої
інформації в групи, відділи,
організації



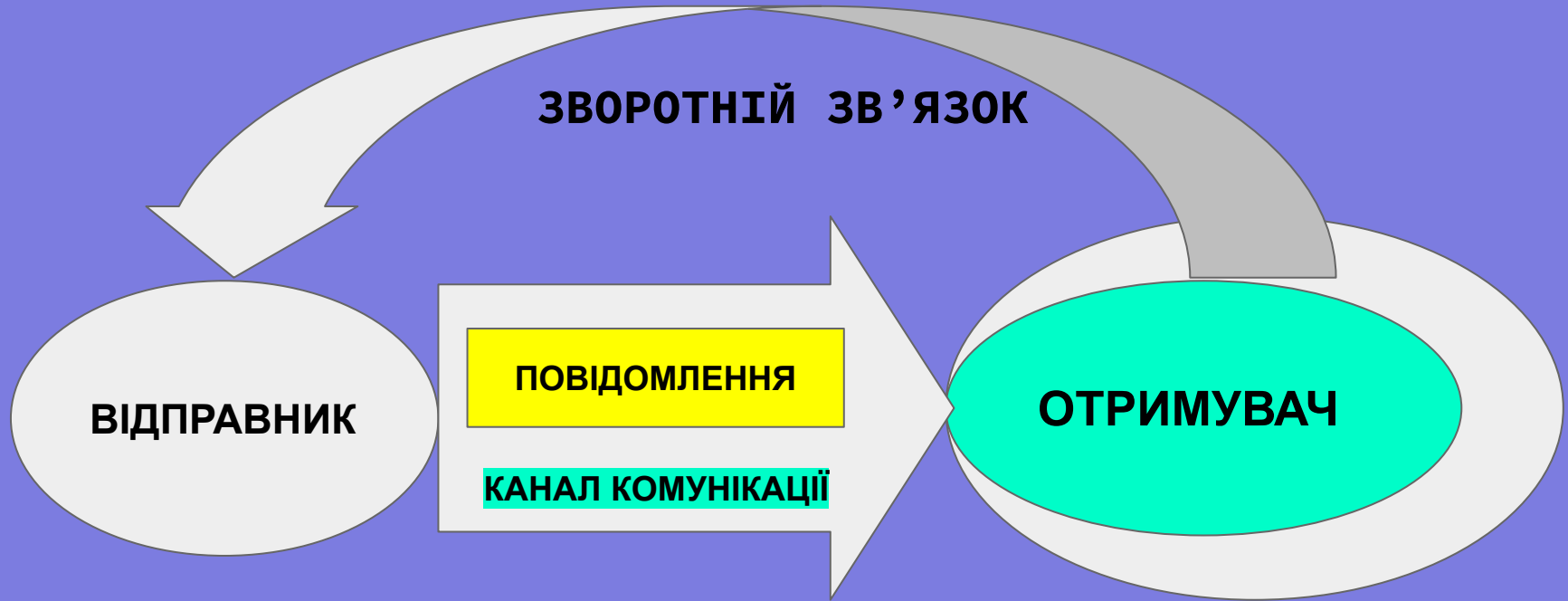
презентації, документи,
розпорядження тощо



СТРУКТУРА
КОМУНІКАЦІЇ ЯК
ОРГАНІЗАЦІЙНОГО
ПРОЦЕСУ

У ВІДЕОСЮЖЕТІ [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=0SYS-MENH2G](https://www.youtube.com/watch?v=0SYS-MENH2G) ВИЗНАЧТЕ:
ВІДПРАКТИКА, ТОБТО ТОГО ХТО СТАВ ДЖЕРЕЛОМ ІНФОРМАЦІЇ КОТРА ПЕРЕДАЄТЬСЯ;
ПОВІДОМЛЕННЯ, ЯКА САМЕ ІНФОРМАЦІЯ ВИКЛАДЕНА І У ЯКІЙ ФОРМІ, ЯКИМ КОДОМ;
КАНАЛ, КОТРИЙ БУЛО ОБРАНО ЗАСОБОМ ПЕРЕДАЧІ ІНФОРМАЦІЇ;
ОДЕРЖУВАЧ, ТОБТО ХТО МАЄ ОТРИМАТИ ІНФОРМАЦІЮ І ЯК МАЄ ЇЇ ЗРОЗУМІТИ

СХЕМА КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ



ОТЖЕ,

КОМУНІКАЦІЯ ВКЛЮЧАЄ:

ІНФОРМАЦІЮ, УЧАСНИКІВ ПРОЦЕСУ І

ІНСТРУМЕНТИ

4 ЕТАПИ КОМУНІКАЦІЇ:



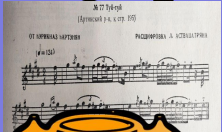
ЗАРОДЖЕННЯ – ВІДПРАВНИК ФОРМУЄ **ІДЕЮ** ПОВІДОМЛЕННЯ



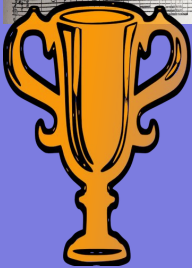
КОДУВАННЯ – трансформація повідомлення у доречний для ситуації **формат (жест, вираз обличчя, пряма мова)** і підбір каналу передачі



ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ ЧЕРЕЗ ОБРАНИЙ КАНАЛ ПЕРЕДАЧІ



ДЕКОДУВАННЯ – ОДЕРЖУВАЧ РОЗУМІЄ ЩО ВІД НЬОГО ХОТІВ ВІДПРАВНИК



РЕЗУЛЬТАТ – рівень ефективності комунікації

ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ

ЗА ФОРМОЮ СПІЛКУВАННЯ

вербальне



невербальне



ЗА КАНАЛАМИ СПІЛКУВАННЯ

формальні



неформальні



ЗА СУБ'ЄКТАМИ ВЗАЄМОДІЇ

міжособистісними



з використанням

інформаційних технологій



В МЕНЕДЖЕРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФІГУРУЄ РОЗМЕЖУВАННЯ ЗА ОРГАНІЗАЦІЙНОЮ ОЗНАКОЮ (АБО
“ПРОСТОРОВИМ РОЗТАШУВАННЯМ КАНАЛІВ ІНФОРМАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ” ІЄРАРХІЧНА

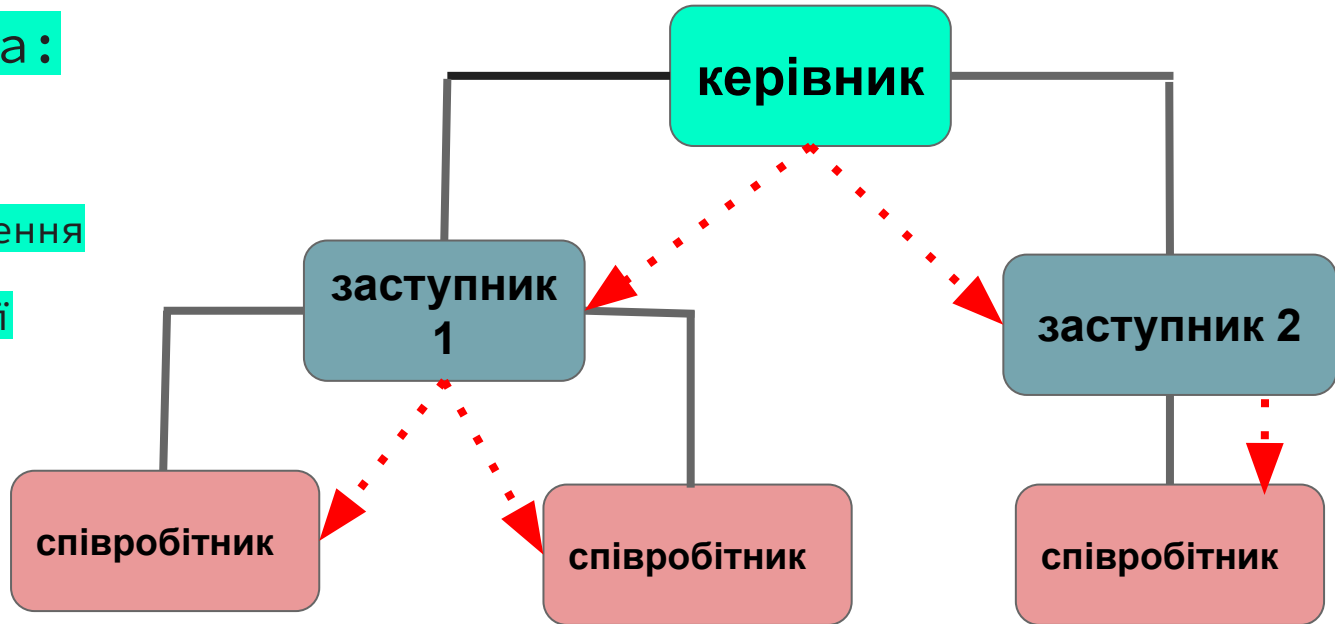
нисхідна:

плани

розпорядження

інструкції

вказівки



В МЕНЕДЖЕРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФІГУРУЄ РОЗМЕЖУВАННЯ ЗА ОРГАНІЗАЦІЙНОЮ ОЗНАКОЮ (АБО
“ПРОСТОРОВИМ РОЗТАШУВАННЯМ КАНАЛІВ ІНФОРМАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ” ІЄРАРХІЧНА

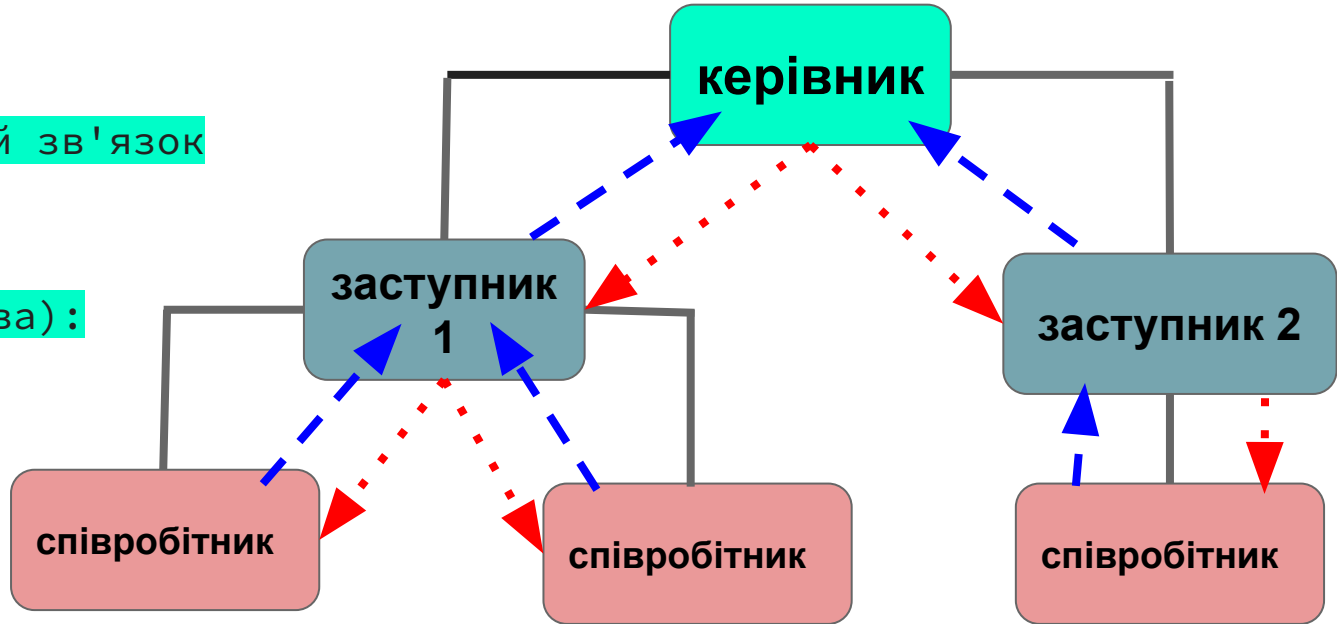
східна

(зворотній зв'язок

на дії

керівництва):

звіти

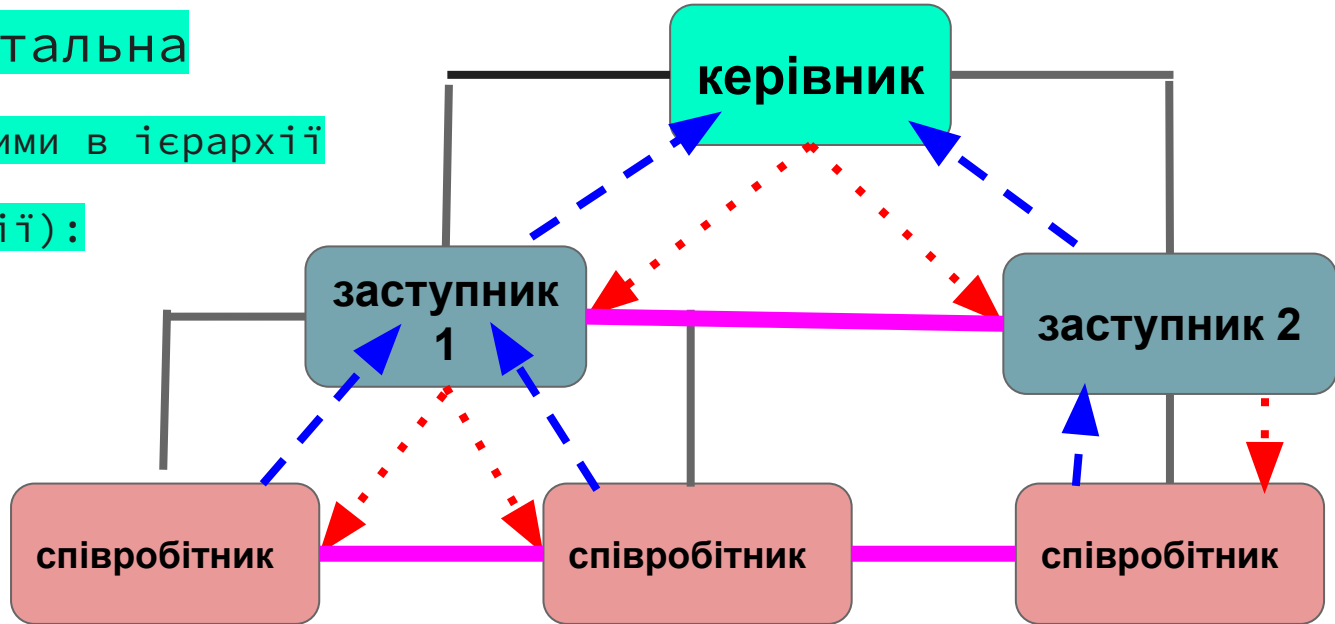


В МЕНЕДЖЕРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФІГУРУЄ РОЗМЕЖУВАННЯ ЗА ОРГАНІЗАЦІЙНОЮ ОЗНАКОЮ (АБО
“ПРОСТОРОВИМ РОЗТАШУВАННЯМ КАНАЛІВ ІНФОРМАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ” ІЄРАРХІЧНА

горизонтальна

(між рівними в ієрархії

організації):



В МЕНЕДЖЕРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФІГУРУЄ РОЗМЕЖУВАННЯ ЗА ОРГАНІЗАЦІЙНОЮ ОЗНАКОЮ (АБО
“ПРОСТОРОВИМ РОЗТАШУВАННЯМ КАНАЛІВ ІНФОРМАЦІЇ” ІЄРАРХІЧНА

організаційні комунікації



З ТОЧКИ ЗОРУ КАНАЛІВ КОМУНІКАЦІЇ В
ОРГАНІЗАЦІЇ МАЮТЬ МІСЦЕ:
ФОРМАЛЬНІ І НЕФОРМАЛЬНІ

ЧУТКИ: МАЮТЬ + ; - ВПЛИВ

75% ЧУТОК ВИЯВЛЯЮТЬСЯ ПРАВДОЮ

ІНКОЛИ Є ПРОВОКАЦІЄЮ

ТОМУ З ТАКИМ ВИДОМ ІНФОРМАЦІЇ

МУСИМО ПРАЦЮВАТИ

ВИДИ ЧУТОК:

МРІЇ І

СПОДІВАННЯ

ЧУТКИ-ЛЯКАЛКИ

ВБИВАННЯ КЛИНІВ

ФІНАЛЬНІ ЧУТКИ



ЯК БОРОТИСЯ З ЧУТКАМИ:


НАДАВАТИ ФАКТИ

ЗАЛУЧИТИ НЕФОРМАЛЬНИХ ЛІДЕРІВ

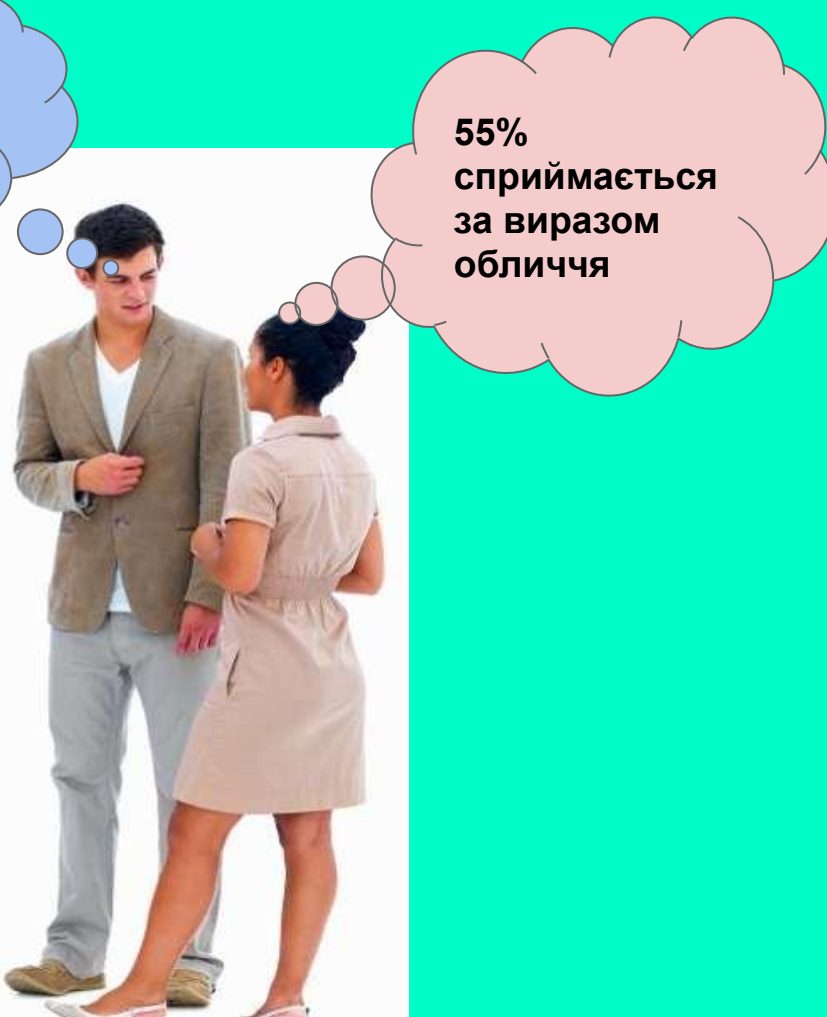
УСУВАТИ ЧИННИКИ ПОЯВИ ЧУТОК

ОСОБИСТО ЯК КЕРІВНИК БРАТИ УЧАСТЬ У НАДАННІ ФАКТІВ

НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ



38%
сприймаються
за інтонацією



55%
сприймається
за виразом
обличчя



7%
інформації
передається
за
допомогою
слів



38%
інформації
передається за
допомогою
звукових засобів
(включаючи тон
голосу і
інтонацію тощо)



55%
інформації
передається
за допомогою
міміки,
жестів, пози

Так стверджує австралійський спеціаліст Алан Піз

Невербальна комунікація
відбувається
неусвідомлено мимоволі

<https://www.youtube.com/watch?v=pbv3KsTnrc>

**Здебільшого люди контролюють
своє мовлення, а ось щирість їх
слів можна оцінити на підставі
аналізу міміки, жестів та
інтонації голосу**

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=AQMzG883N_A](https://www.youtube.com/watch?v=AQMzG883N_A)

Знаками невербального спілкування є:

**жести,
пози,
міміка,
мова простору,
мова одягу кольорів**

https://www.youtube.com/watch?v=XVT0_6J0Rog

<https://www.youtube.com/watch?v=w0TiCWavAaM>

Особистий простір

Перша зона
ІНТИМНА
від 15 до 46 см

Це саме та зона, яку людина найбільше оберігає. Найбільш близькі люди, з ким у неї тісний емоційний контакт.

Друга зона
ОСОБИСТА
від 46 до 120 см

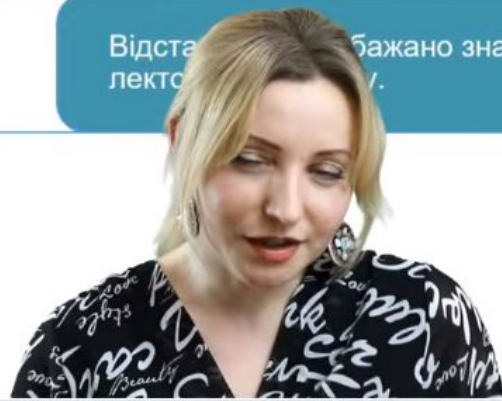
Це відстань, на якій люди звичайно розміщуються на раутах, вечірках, під час дружніх зустрічей.

Третя зона
СОЦІАЛЬНА
від 120 до 360 см

Відстань, яку ми намагаємося зберегти в міжособистісному спілкуванні з малознайомими людьми, на роботі.

Четверта зона
ГРОМАДСЬКА
понад 360 см

Відстань, бажано знаходитися лекторів.



ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ варіанти

- IP-телефонія, яка дозволяє безкоштовно дзвонити по внутрішньому зв'язку;
 - Email-повідомлення між корпоративними поштовими скриньками;
 - внутрішні чати в CRM-системі;
 - факс;
 - відеоконференції.
-

ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ

методичний матеріал:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZcYze0dB-B0>

1. Складіть максимально повний **перелік трактування поняття** що таке спілкування? (**письмово**)
2. **Виконайте вправу** (**письмово**) котра пропонується з 6-ої хвилини відео. проаналізувавши повідомлення <https://www.youtube.com/watch?v=ZHS6d0tCLh0>
Застосуйте систему координат (предметний рівень, рівень ставлення, наказовий рівень, рівень самовираження)
3. Перегляньте відео:
 - а). <https://www.youtube.com/watch?v=5NcjM59k0l0>
 - б). <https://www.youtube.com/watch?v=w8Sy3essEAo>
і визначте види комунікації (вертикальні, горизонтальні) (**аналіз письмово**)
4. Проведіть дослідження по виявленню засобів сучасної комунікації на підприємствах (**вибір підприємства оберіть самостійно**)
5. Визначте навіщо Вам особисто даний курс і чого прагнете отримати від курсу.