

Практична робота (творча): Аналіз комунікаційного процесу

Шановні магістри! Для самостійного опрацювання Теми 3 вам пропонується виконати два завдання.

ЗАВДАННЯ №1. Аналіз невербального «пазла»

Мета: Навчитися бачити приховані сигнали (кінесика, такесика, паралінгвістика).

ЗРАЗОК ВИКОНАННЯ (ЕТАЛОН)

Ситуація: Під час підписання контракту гравець каже: «Я дуже радий приєднатися до вашого клубу», але при цьому він сидить, міцно схрестивши руки на грудях, уникає зорового контакту, а його голос звучить тихо і монотонно.

Виконання: Аналіз невербального «пазла»

Кінесика (пози/жести)

Схрещені руки — це «закрита» поза, що свідчить про захисну реакцію або нещирість.

Відсутність візуального контакту посилює недовіру.

Паралінгвістика (голос)

Тихий монотонний голос суперечить змісту слів про «радість». Це ознака невпевненості або формального ставлення.

Висновок

Спостерігається неузгодженість вербальних і невербальних засобів.

Справжній стан гравця — напруження або сумнів, попри позитивні слова.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИКОНАННЯ

Ситуація для аналізу: Президент клубу вітає нового тренера. Він голосно розмовляє, постійно плескає тренера по плечу, наближається до нього майже впритул (на відстань 30 см) і міцно тисне руку протягом хвилини. Тренер при цьому постійно робить невеликі кроки назад і поправляє краватку.

Алгоритм роботи: Аналіз ситуації

01

Проксеміка

Проаналізуйте дистанцію спілкування. Яку зону порушив президент?

02

Такесика

Що означають постійні поплескування по плечу та зтяжне рукостискання в діловому етикеті?

03

Кінесика

Як інтерпретувати поведінку тренера (кроки назад, поправлення краватки)?

04

Висновок

Оцініть ефективність такої комунікації. Чи комфортно партнерам?

ЗАВДАННЯ №2. Редактор комунікаційного процесу

Мета: Розібрати етапи комунікації (кодування, декодування, зворотний зв'язок) та усунути помилки.

ЗРАЗОК ВИКОНАННЯ (ЕТАЛОН)

Ситуація: Тренер кричить гравцю через увесь стадіон під час шуму трибун: «Використовуй флексію при переході!». Гравець киває, але продовжує грати як раніше.

Виконання магістром (робота над помилками)



Кодування

Тренер обрав невдалий код (складний термін «флексія»), який гравець міг не зрозуміти в момент стресу.



Канал

Шум трибун — це «шум» у каналі зв'язку, який спотворив повідомлення.



Декодування

Гравець не розшифрував суть, а кивнув лише щоб не перепитувати.



Зворотний зв'язок

Він виявився хибним (підтвердження отримано, але дію не виконано).



Виправлення

Тренеру варто було використати жест (візуальний код) або простішу команду «Нижче сідай!».

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИКОНАННЯ

Ситуація для аналізу: Маркетолог клубу надіслав дизайнеру повідомлення в Telegram о 23:00: «Зроби щось креативне для афіші матчу, щоб «вибухнуло». Кольори — як минулого разу». Дизайнер вранці зробив макет у червоних тонах, а маркетолог розізлився, бо мав на увазі «золоті» кольори з позаминулого тижня.



Алгоритм вашої роботи: Аналіз ситуації

1

Етап кодування

У чому помилка
формулювання повідомлення
маркетологом?

2

Декодування

Чому дизайнер інтерпретував
повідомлення інакше?

3

Зворотний зв'язок

Якого елемента не вистачило в
ланцюжку, щоб уникнути
помилки?

Рішення: Перепишіть завдання

Перепишіть це завдання від маркетолога так, щоб воно було інформативним та зрозумілим.

📄 Приклад покращеного повідомлення:

"Привіт! Потрібна креативна афіша для матчу. Хочу, щоб вона була яскравою та привертала увагу, "вибуховою". Використай, будь ласка, золоті кольори, як ми робили для афіші два тижні тому. Чекаю на твої ідеї!"