

Теория и практика успешной коммуникации
Практическая работа 2
Тема: **Многообразие видов и форм социального взаимодействия**

Задание 1 Заполните таблицу «Виды общения»

Виды общения	Характеристика	Пример
Контактная	Общение, при котором люди физически находятся в одном месте.	разговор с другом в кафе.
Эмотивная	Общение, основанное на выражении эмоций.	поддерживающее сообщение другу в трудный момент.
Координационная	Общение, направленное на согласование действий.	обсуждение планов на совместный проект.

Задание 2 Заполните таблицу «Фазы делового общения». Приведите примеры конкретных действий, речевых штампов, слов, выражений, используемых собеседниками на каждой фазе деловой беседы.

Основное содержание фазы	Выражения, словосочетания, действия
Фаза подготовки к встрече	Используются фразы и действия, направленные на организацию встречи, например, "Давайте согласуем время и место встречи".
Фаза знакомства	Обычно включает приветствие и представление, например, "Здравствуйте, меня зовут...".
Фаза установления контакта	Создание благоприятной атмосферы, например, через неформальный разговор о погоде или недавних событиях.
Фаза основного обсуждения	Здесь используются выражения для обмена мнениями и информацией, например, "Я считаю, что..." или "Каково ваше мнение по...".
Фаза заключения договоренностей	Выражения, связанные с подведением итогов и принятием решений, например, "Давайте подведём итоги...".
Фаза завершения встречи	Фразы, указывающие на окончание общения, например, "Благодарю вас за встречу, до свидания".
Фаза после встречного анализа	Обычно не включает непосредственные выражения, но может включать внутренние размышления или обсуждение с коллегами о результатах встречи.
Фаза поддержания контактов	Действия и выражения, направленные на поддержание связи после встречи, например, "Давайте оставимся на связи через электронную почту".

Задание 3 Приведите примеры конкретных проявлений признаков общения. Воспользуйтесь примерами из своей жизни, кинофильмов, телепередач, собственной фантазией. Заполните таблицу.

Признак делового общения	Пример его проявления в конкретной ситуации
Направленность на совместную деятельность	Во время проектной встречи каждый член команды активно участвует в обсуждении и предлагает идеи, которые могут помочь в достижении общей

	цели.
Желание вторично по отношению к задаче	На совещании, где обсуждается критическая проблема, один из участников готов отложить свой первоначальный вопрос, чтобы сосредоточиться на решении проблемы, требующей немедленного внимания.
Принудительность	Лидер команды устанавливает четкие сроки для задач и требует их соблюдения, даже если это требует от сотрудников дополнительных усилий.
Иерархичность	Директор компании обращается к менеджерам различных отделов, чтобы обсудить стратегические изменения, и его решения принимаются без дополнительного обсуждения.
Ритуальность	На еженедельном планерном совещании каждый сотрудник делится своими достижениями и планами на следующую неделю в строго установленном порядке.
Обезличенность	Во время деловой встречи с клиентом, независимо от личного мнения сотрудника, он соблюдает корпоративный этикет и официально представляет позицию компании.

Задание 4 Изучите стили делового общения. Заполните таблицу.

Стиль делового общения	Позиция по отношению к себе	Позиция по отношению к другому
Авторитарный стиль	требование безоговорочного подчинения и выполнения указаний.	ожидание строгого подчинения, не терпит возражений, доминирует в общении.
Демократический стиль	уважение мнений и участие всех в процессе принятия решений.	стремление к согласию и учету разных точек зрения, вовлечение собеседников в процесс обсуждения.
Либеральный стиль	предоставление свободы в выражении мнений и самостоятельности в принятии решений.	предоставление автономии и ответственности, стимулирование самостоятельности в

		решениях.
Участливый стиль	забота о личных чувствах и потребностях сотрудников, поддержка в трудную минуту.	эмпатия и поддержка, внимание к личным обстоятельствам сотрудников.
Безличный стиль	формальное взаимодействие, ограничение личных контактов до минимума, фокус на задачах и правилах.	ориентация на правила и нормы, минимум эмоционального взаимодействия, деловой подход.
Конкурентный стиль	соперничество, стремление к лидерству и превосходству над другими.	стремление к доминированию, оценка собеседника как соперника.
Избегающий стиль	избегание конфликтов и прямого общения, уход от ответственности за принятие решений.	избегание прямого взаимодействия и конфликтов, уклонение от сложных обсуждений.

Задание 5 Ответьте на вопросы

Что такое эмпатия?	это способность постигать и понимать эмоции, чувства и переживания других людей, а также сопереживать им, стараясь войти в их положение. Эмпатия позволяет разделять эмоциональный опыт другого человека и проявлять сочувствие к его состоянию.
Что такое конформизм?	это явление, при котором человек сознательно или неосознанно подчиняется нормам, правилам, ожиданиям или мнениям группы или общества, даже если эти нормы могут быть вопиющими или противоречащими его собственным убеждениям.
Опишите признаки конформизма	Приверженность мнению или поведению большинства. Отсутствие самостоятельности в принятии решений. Стремление избегать конфликтов и отличий от окружающих. Подчинение общественным стандартам и нормам.
Что такое неконформизм?	это позиция, при которой человек отказывается подчиняться общепринятым

	нормам и ожиданиям, выражая свою независимость и индивидуальность.
Назовите основные признаки неконформизма	Отказ от подчинения общественным стандартам. Выражение индивидуальности и уникальности. Готовность к риску и возможным конфликтам из-за своих убеждений. Стремление к изменению существующих порядков.
Что включает понятие «социальная роль»?	Понятие "социальная роль" включает в себя совокупность ожиданий и требований, связанных с определенной позицией или статусом в обществе. Это описание того, как человек должен вести себя и взаимодействовать с окружающими в соответствии с его социальным статусом или ролью.
Опишите теорию социальных категорий и обстоятельств	Теория социальных категорий и обстоятельств описывает, как социальные категории (например, пол, возраст, раса, класс) и обстоятельства (контекст, ситуация, общество) влияют на поведение и восприятие людей, формируя их социальную идентичность и определяя их мнения и действия.
Выстройте в виде последовательной схемы основные элементы коммуникативного процесса	Источник (субъект) сообщения. Сообщение (информация, передаваемая источником). Кодирование (процесс преобразования информации в форму, доступную для передачи). Канал связи (средство, через которое передается сообщение). Декодирование (процесс восприятия и интерпретации сообщения получателем). Получатель (адресат сообщения). Обратная связь (реакция получателя, информация, возвращающаяся к источнику).
Назовите взаимосвязанные этапы коммуникативного процесса	Подготовка (планирование и выбор информации). Кодирование (перевод информации в символы или форму передачи). Передача (отправка сообщения через канал связи). Декодирование (восприятие и интерпретация сообщения получателем). Понимание (интерпретация сообщения)

	получателем). Обратная связь (реакция получателя на сообщение).
Назовите функции групповой коммуникации	Информационная (обмен информацией). Социально-психологическая (удовлетворение социальных потребностей). Регулятивная (организация и координация действий в группе).
Сформулируйте основные законы коммуникации	Закон полноты (важно предоставить всю необходимую информацию). Закон ясности (сообщение должно быть понятным и четким). Закон правдивости (информация должна быть верной). Закон актуальности (информация должна быть актуальной). Закон уровня (подбор уровня сложности сообщения в зависимости от аудитории).
Назовите ряд обязательных элементов, которые входят в структуру совместной деятельности	Обязательные элементы в структуре совместной деятельности включают цели, задачи, роли, коммуникацию, ресурсы и оценку результатов.
Перечислите цели делового общения	Цели делового общения могут включать в себя передачу информации, убеждение, принятие решений, решение конфликтов, установление контактов, обмен опытом и т. д.
Какие отношения называются рациональными?	Рациональными отношениями называют отношения, основанные на логике, разуме и рациональном подходе к решению проблем.
Назовите стороны общения	Сторонами общения являются источник сообщения и получатель
Перечислите виды межличностных отношений в группе	Виды межличностных отношений в группе могут включать в себя дружбу, вражду, сотрудничество, конкуренцию, алиментарные отношения и другие.
Охарактеризуйте такое явление, как барьер коммуникации или коммуникативный барьер	Барьер коммуникации или коммуникативный барьер - это препятствие, которое мешает эффективной передаче и восприятию информации в процессе коммуникации.
Определите последствия наличия коммуникативных барьеров в общении	Последствия наличия коммуникативных барьеров в общении могут включать недопонимание, конфликты, недовольство, ошибки в принятии решений и снижение эффективности коммуникации.
Перечислите основные барьеры коммуникации возникающих в общении в соответствии с	Лингвистическими (связанными с языком). Психологическими (связанными с

классификацией, предложенной Е. В. Руденским	эмоциями и личными факторами). Семантическими (связанными с различным пониманием терминов). Физическими (связанными с физическими барьерами, например, шумом). Социокультурными (связанными с различиями в культуре и обычаях).
Дайте характеристику барьерам межкультурной коммуникации с точки зрения теории О. А. Леонтовича	Барьерам межкультурной коммуникации с точки зрения теории О. А. Леонтовича свойственны различия в культурных ценностях, нормах, обычаях, стереотипах и предрассудках между культурами, что может привести к недопониманию и конфликтам в коммуникации.
Что такое стереотипы и предрассудки?	Стереотипы - это устойчивые упрощенные представления или суждения о какой-либо группе людей, объекте или явлении, основанные на предвзятых убеждениях и обычно не соответствующие реальности. Предрассудки - это предвзятые и негативные чувства или мнения о какой-либо группе людей.
Опишите «эффект первого впечатления»	Эффект первого впечатления - это тенденция оценивать человека или ситуацию на основе первых визуальных или впечатлительных впечатлений, которые могут быть неправильными или поверхностными.
Опишите «эффект края»	Эффект края (также известный как эффект грани) - это тенденция оценивать человека или объект на основе его крайних характеристик или действий, без учета промежуточных.
Опишите «эффект первичности»	Эффект первичности - это тенденция воспринимать и интерпретировать информацию в соответствии с первой доступной информацией или впечатлением.
Охарактеризуйте общий принцип, которому подчиняется действие стереотипа в ситуации общения	Действие стереотипа в ситуации общения подчиняется общему принципу упрощения и классификации, что может привести к предвзятому восприятию и оценке других людей.
Выделите основные пути формирования стереотипов	Социализация (передача стереотипов через воспитание и обучение). СМИ и культурное воздействие. Групповая динамика и подверженность социальным влияниям. Личный опыт и наблюдения.
Перечислите три составляющие, на которых основана методика управления стереотипами в	Осознании стереотипов и их воздействии на коммуникацию.

целях гармонизации коммуникации	Обучении и образовании о разнообразии и культурных различиях. Применении активного слушания и эмпатии.
Охарактеризуйте спор, полемику и дискуссию как разновидности речевой коммуникации	Спор - коммуникация, в которой участники противопоставляют и аргументируют свои точки зрения. Poleмика - более формальное обсуждение с выявлением истины. Дискуссия - обмен мнениями для более глубокого понимания темы.