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 нонконформизм? | это позиция, при которой человек  отказывается подчиняться общепринятым |

|  |  |
| --- | --- |
|  | нормам и ожиданиям, выражая свою независимость и индивидуальность. |
| Назовите основные признаки нонконформизма | 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, расса, 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. Полемика - более формальное обсуждение с выявлением истины.  Дискуссия - обмен мнениями для более глубокого понимания темы. |