

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

Факультет энергетики и управления

Кафедра «Педагогика, психология и социальная работа»

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Теория и практика успешной коммуникации»

Вариант №2

Студент группы 0МРб-1

Преподаватель

Н.С. Шушарин

И.С. Капустенко

Содержание

Введение.....	3
Теоретический вопрос.....	4
Задача 1.....	6
Задача 2.....	6
Задача 3.....	7
Задача 4.....	7
Задача 5.....	8
Задача 6.....	9
Заключение.....	10
Список использованных источников.....	11

Введение

Цель работы: Повышение эффективности общения путем формирования представлений о сущности и видах общения.

Общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности, что является одним из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.

Процесс общения между людьми зародился еще с древних времен, когда человек не умел говорить. Диалог между ними проходил с помощью жестов и мимики. В процессе эволюции человек овладел искусством речи и смог передавать информацию другим людям с помощью разговора. Таким образом, стала выстраиваться взаимосвязь понимания и разговора.

При общении между людьми происходит обмен разного рода информацией. Люди делятся своими умениями и навыками, выстраивают деловые и семейные взаимоотношения. Овладевают коммуникативными навыками общения.

Сущность и виды общения разнообразны. Их более подробно разберем в теоретическом вопросе.

Теоретический вопрос. Понятие, сущность и виды общения.

Общение является неотъемлемой частью взаимоотношений в современном обществе.

Общение - это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, взаимную связь между людьми.

По своей сущности в зависимости от содержания, целей и средств, общение делят на следующие виды:

1. По средствам выражения:

-Вербальное. Осуществляется с помощью речи и доступно только человеку. Его не всегда достаточно для донесения информации до оппонента.

-Невербальное. Происходит с привлечением взгляда, жестов, мимики, прикосновений. Они дополняют сказанное или выступают как самостоятельные элементы. Приемы невербального общения влияют на подсознание человека и позволяют воздействовать на его чувства.

2. По целям:

-Биологическое. Это общение, необходимое для удовлетворения потребностей человека как биологической единицы. Оно связано с поддержанием, развитием и сохранением организма.

-Социальное. Определение социального общения звучит как взаимодействие с обществом. С его помощью человек добивается своих целей в социальной сфере.

3. По характеру:

-Деловое (формальное, ролевое). Его цель - договориться о чем-то, прийти к какому-то соглашению. Такая коммуникация обусловлена ролью человека в социуме. Это взаимодействие уместно в рабочем коллективе.

-Неформальное. Обусловлено личными отношениями и происходит за границами деловых отношений. Это люди, с которыми ему приятно проводить

время, они разделяют его интересы.

4. По содержанию:

-Материальное. Взаимодействие с целью получения материальных ценностей, предметов, продуктов труда.

-Когнитивное. Передача информации развивающего вида, которая помогает расширять кругозор и совершенствоваться.

-Кондиционное. Воздействие субъектов на физическое или психологическое состояние друг друга для достижения определенного эффекта.

-Деятельностное. Передача действий, операций, умений, навыков.

-Мотивационное. Передача побуждений к активной деятельности.

5. По участникам общения:

-Лично-групповое. Примером можно назвать взаимодействие с рабочим коллективом.

-Межличностное. Предполагает, что между двумя участниками происходит прямой контакт, поэтому такой вид еще называют прямым. Межличностное общение может быть опосредованным и непосредственным.

-Межгрупповое. Контактуют две или более группы людей. Такая коммуникация носит мирный или конфликтный характер.

6. По средствам передачи информации:

-Опосредованное. Происходит с помощью технических средств, почты или третьих лиц. Сегодня опосредованное общение пользуется популярностью, особенно, в молодежной среде.

-Непосредственное. Собеседники общаются, находясь рядом. Они получают друга от друга неискаженную информацию и хорошо понимают смысл сказанных слов.

7. По времени:

-Кратковременное.

-Длительное. Процесс, который предполагает не только решение стоящих задач, но и познание друг друга.

Также выделяют:

-Воспитательное общение. Выражается в целенаправленном воздействии одного индивида на другого для достижения определенного результата.

-Диагностическое общение. В результате такого взаимодействия у человека формируется мнение об оппоненте или он получает информацию о собеседнике (врач-пациент, таблица с вопросами при приеме на работу).

- Интимно-личностное общение. Оно происходит только между родными и близкими людьми, которые доверяют друг другу.

Каждый человек за всю свою жизнь сталкивается со всеми видами общения. С раннего возраста каждый индивид общается с социумом сначала в виде жестов, а затем с применением речи, с каждым годом повышает эффективность общения и учится коммуникативности.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

В данном случае следует подойти к сотрудникам фирмы, представиться и выяснить деловое ли у них общение, возможно сотрудники решают какую-то сложную производственную задачу, используя «мозговой штурм». Менеджеру нужно сказать: «Добрый день, я заметил, что вы долго здесь находитесь и о чем-то оживленно беседуете. Если эти вопросы касаются работы, то возможно я могу вам помочь, давайте перейдем в мой кабинет для решения этого вопроса». Если же сотрудники в рабочее время решают свои личные вопросы в течение такого длительного времени, то нужно сделать им замечание и предупредить, что в следующий раз при нарушении внутреннего трудового распорядка будет поставлен в известность высший руководящий состав и возможно применено

дисциплинарное взыскание.

Задача 2

Определите природу конфликта в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

У предприятия должно быть разработано положение о приеме на работу, в котором прописаны все условия приема, а также создана комиссия, в которую должны входить компетентные лица. На основании их решения согласовывается кандидатура с вышестоящим руководством. Если начальник самостоятельно принял на работу некомпетентного работника, то своим поступком он нарушил правила утвержденные в организации, злоупотребив своими должностными полномочиями. Возможно, он имеет к этому сотруднику личный, не относящейся к работе, интерес.

Задача 3

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Девушка 20 лет возвращается домой вечером, вокруг темно, на улице навстречу ей движется группа подростков, которые просят закурить. Девушка не курит, сигарет у нее нет.

Чтобы избежать конфликтной ситуации, девушка должна сохранять спокойствие, вежливым тоном ответить, что она не курит и постараться спокойно идти дальше, показав подросткам, что к конфликтным межличностным отношениям она не склонна.

Задача 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

В данной ситуации непонятно в каком тоне ведется беседа, и высказывается критика. Если замечания делаются в надменной форме, унижают честь и достоинства другого человека, соответственно такие нравоучения вызывают негативные эмоции. В данной ситуации необходимо поговорить с сотрудницей в спокойной форме. Возможно сказать ей так : « Я хочу с вами поговорить и похвалить вас за проделанную работу, вы столько делаете для нашей фирмы, мы это очень ценим, но есть одно замечание, которое я хотел бы с вами обсудить и возможно мы вместе найдем выход из сложившейся ситуации». В данном случае сотрудница выслушает ваши соображения без эмоций, так увидит вашу заинтересованность разобраться в ситуации.

Задача 5

Определите Эго-состояние следующих высказываний:

«Мне порой не хватает выдержки» – эго- состояние «ребенок»;

«Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять» - эго- состояние «взрослый»;

«Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей» - эго- состояние «родитель»;

«Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях» - эго- состояние «ребенок»;

«Меня провести нелегко» - эго- состояние «взрослый».

Задача 6

Вы приняли на работу специалиста, только что окончившего университет, который превосходно справляется с работой. Он провел несколько рабочих встреч, клиенты и партнеры им очень довольны. Однако в общении с коллегами по отделу он резок, заносчив, считает, что их знания в профессиональной сфере устарели и не соответствуют необходимому для специалиста уровню. Вы как руководитель каждый день получаете сигналы от подчиненных, особенно от обслуживающего персонала о его грубом и резком поведении.

В данной ситуации необходимо вызвать молодого специалиста в кабинет и объяснить ему, что, несмотря на высокую компетентность его профессионального уровня, этот не дает ему права общаться неподобающим образом с коллегами, которые возможно старше его. Обслуживающий персонал тоже являются людьми, которые не заслуживают грубого и резкого поведения. Объяснить ему, что он нарушает внутренний деловой этикет фирмы, за нарушение которого возможно наложение штрафов, что может повлиять на уровень его заработной платы.

Заключение

Подводя итог вышесказанному, можно сделать следующие выводы:

1 Общение -необходимая часть жизни каждого индивида- от рождения до зрелого возраста.

2 Повышение эффективности общения достигается путем формирование представлений о сущности и видах общения, с которыми сталкивается каждый человек на протяжении всей жизни.

3. При правильном выстроенном общении налаживаются коммуникативные навыки субъекта.

Каждый человек при общении должен понимать, как правильно выстраивать диалог. Со взрослым поколением и с руководящим составом должна быть выстроена субординация, которую при общении нарушать нельзя. Стараться не попадать в конфликтные ситуации, а тем более создавать их самому. Необходимо помнить, что как ты относишься к людям, так они будут относиться к тебе.

Список использованных источников

1 Головлева, Е.Л. Теория и практика современной коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Е.Л. Головлева, Д.А. Горский. – Электрон. текстовые дан-ные. – М. : Московский гуманитарный университет, 2017. – 192 с. // IPRbooks : электрон-но-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74742.html>, ограниченный. – Загл. с экрана.

2 Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

3 Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Электрон-ный ресурс] : учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана

4 Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 5-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 488 с. // Znanium.com : электронно –библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093511> (дата обращения: 08.09.2020).