Практические задания по дисциплине «Эффективные коммуникации» для магистров СУП

**Задание 1.**

В презентации по дисциплине Вы найдете пример конфликтной ситуации (131-135 слайды).  Ваша задача описать свою реакцию на конфликт: со стороны работника; со стороны руководства.

Полагаю, что наиболее приемлемые в данной конфликтной ситуации два способа:

- Сотрудничество: Начальник и работник могут найти правильное решение данной ситуации.

- Уклонение:

Руководство организации принимает решение отпустить работника в отпуск на запрашиваемый месяц, но при условии, то начало отпуска будет отчитываться не с первой половины месяца, а со второй, например, с 19 числа.

Работник боится потерять работу, а, следовательно, соглашается пойти в отпуск не с первых чисел, а со второй половины.

**Задание 2.**

**Цель:** применение различных тактик ухода от конфликта в деловом общении

Инструкция:

Синонимия – использование различных слов и фраз для сообщения сходной информации, которые по-разному воздействуют на понимание получателя и вызывают у него соответствующую реакцию.

Например: фразу «ты опоздал» можно передать с помощью выражения «ты пришел поздно» и «ты не пришел вовремя». Также по форме высказывания можно определить отношение говорящего к описываемому объекту, которое может быть: положительным, отрицательным или нейтральным.

Например: бережливый – скряга – рациональный; невысокий – коротышка – приземистый.

Необходимо самостоятельно придумать:

1) Три примера синонимии на любое понятие, отражающее различное отношение к нему: рослый – высоченный - длинный; не достаточно - дурно – неважно; неодобрительно – негативно - неблагоприятно

2) Три примера фраз для сообщения сходной информации, которые по-разному воздействуют на понимание получателя и вызывают у него различную реакцию. Возможно, это будут примеры из собственной жизни, когда слова кого-то оказали воздействие на эмоциональное состояние участника. Подумать, как можно было бы перефразировать сообщение, чтобы не вызвать подобной реакции. Выделить: содержание информации, цель ее сообщения, результат.

«Спасибо за ваше мнение. Я подумаю об этом»

«Вы сейчас можете говорить?»

«Мне нужна твоя помощь. Не мог бы ты…»

**Задание 3.**

Просмотреть видеокейс «Формальные и неформальные коммуникации, выполнить упражнения и ответить на вопросы.

**Упражнение 1. Анализ проблемных ситуаций  из собственного опыта**

Слушателям предлагается написать примеры неэффективных организационных коммуникаций исходя из собственного опыта и практики. Фиксирует внимание на типе коммуникации (формальная / неформальная, горизонтальная /  вертикальная, восходящая / нисходящая), основных  участниках процесса, самом смысле передаваемого сообщения. Группа на экзамене обсуждает, почему данный пример можно считать примером неэффективной коммуникации и предлагает пути выхода из проблемной ситуации.

Недостаточное понимание руководителями важности коммуникаций.

Отсутствие у организации обратных связей.

Неблагоприятный психологический климат в коллективе. К неверному восприятию информации и ее умышленному искажению приводят недоброжелательные отношения между сотрудниками.

Личностные моменты: предвзятость отдельных работников по отношению к мнению окружающих, всевозможные стереотипы в сознании и поведении, отсутствие интереса к информации, нарушенное эмоциональное состояние и др.

Отсутствие единого понимания используемых понятий и терминов, символов, т.е. наличие семантических барьеров коммуникативного взаимопонимания и взаимодействия.

**Упражнение 2. Анализ видеокейса**

Обучающимся демонстрируется учебный видеокейс и ставится задача: выявить основные проблемы, связанные с неэффективными организационными коммуникациями, и предложить пути их решения.

Личностные моменты: предвзятость отдельных работников по отношению к мнению окружающих, всевозможные стереотипы в сознании и поведении, отсутствие интереса к информации, нарушенное эмоциональное состояние и др.

Отсутствие единого понимания используемых понятий и терминов, символов, т.е. наличие семантических барьеров коммуникативного взаимопонимания и взаимодействия.

Искать и находить взаимопонимание в коллективе, создание дружного трудового коллектива будет способствовать достижению необходимых результатов. Мотивация работников для улучшения работы компании.

**Задание 4.**

Видео-собеседование.

Необходимо подготовиться к проведению собеседования с кандидатом на любую вакантную должность и записать на видео ход собеседования. Оцениваются: задаваемые вопросы;  реакция на ответы собеседника; поза; жесты и весь процесс коммуникации в целом.

Длительность собеседования 2 – 5 мин.

**Задания высылать на почту:**[**k.fionova@myief.ru**](mailto:k.fionova@myief.ru)**в теме письма указывать «ЭК СУП». Не забывайте указать свои данные на бланке задания.**