

СОЦИАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Человек по своей природе - существо социальное;

Aristoteles

СОЦИАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ СЕМИНАРОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. Социальная коммуникация (СК)
2. Виды СК
3. Вербальная коммуникация
4. Невербальная коммуникация
5. Ассертивность (напористость)
6. Способы оказания влияния
7. Манипулирование
8. Связи с общественностью
9. Правовые вопросы
10. Практические примеры
11. Визуальная коммуникация



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

создание, преобразование и передача информации между отдельными людьми, группами и социальными организациями



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ТИПЫ КОММУНИКАЦИИ

- **ГОРИЗОНТАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ** коммуникация между индивидами или группами, занимающими одинаковые или сходные позиции в данной социальной иерархии или организационной структуре.
- **ВЕРТИКАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ** между людьми, занимающими разные позиции
- **ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**, осуществляемая с помощью языка, слов
- **СИМВОЛИЧЕСКАЯ КОММУНИКАЦИЯ** Коммуникация с помощью символов
- **НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ** с помощью жестов и других форм выражения
- **ФОРМАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ** по официальным каналам связи
- **ИНФОРМАЦИОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ** по неофициальным каналам связи
- **ИНТЕНЦИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ** преднамеренная
- **НЕИНТЕНЦИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ** непреднамеренная



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

отправитель, получатель, код - способ передачи информации



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- **РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ** выступления, индивидуальные или групповые беседы, неформальные сети сплетен и слухов
- **ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ** имеет форму записок, писем, информационных бюллетеней, факсов, электронных писем, уведомлений и других форм передачи слов или символов в письменной форме
- **ВИЗУАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ** - это коммуникация посредством изображения, передача информации в визуальной форме между отправителем и получателем с помощью средств массовой информации (например, пресса, книга, плакат, телевидение, Интернет, мультимедийная презентация и др.)
- **Элементы выражения:** иллюстрация, фотография, типографика, инфографика, кино или анимация



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ХАРАКТЕРИСТИКИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ: стиль, орфография, грамматика, ясность изложения, трудоемкость, возможность документирования

РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ: простой язык, краткое изложение, энтузиазм, задавание вопросов - обратная связь

Человек может произносить 100-175 слов в минуту, в то время как при восприятии речи на слух эта способность в шесть раз выше - 600-800 слов в минуту



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

КОМПОНЕНТЫ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

- **артикуляция** (хорошая, преувеличенная);
- **ритм и темп речи** (паузы);
- **акцентуация** (выделение определенных слов);
- **междометия** (так, ну, гм);
- **громкость голоса** (громко, тихо);
- **тембр** (тон голоса);
- **мелодия** (певучая, монотонная);
- **дефекты речи** (заикание);
- **язык** (официальный, диалектный);
- **словарный запас** (богатый, бедный).



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

мимика, зрительный контакт, жесты, положение тела, прикосновения, пространственные отношения - расстояние от собеседника

изображение лица выражает настроение и эмоции
любовь, счастье, радость; удивление; страх, страдание;
гнев, ярость; отвращение, брезгливость;
пренебрежение, презрение.



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

область сильной экспрессии - область бровей

полностью поднятые - выражает недоверие,
полуприподнятые – удивление
нормальное состояние - без комментариев
наполовину опущенные – смущение
полностью опущенные - гнев

**зрительный контакт во время разговора внимание фокусируется на
глазах примерно 43% времени**



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Позиция тела указывает на отношение к окружающим

открытая позиция: расслабленная, вертикальная поза, плечи и руки не скрещены, руки слегка вдоль туловища или легкая жестикуляция, собеседник сидит вперед и поддерживает зрительный контакт, такая поза сигнализирует о чувстве защищенности, расслабленности, открытости, уверенности, хорошем настроении, человек воспринимается как активный, эффективный, дружелюбный



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Позиция тела указывает на отношение к окружающим

закрытая позиция сгорбленная поза тела, ноги скрещены, руки сцеплены, прикрывая живот; голова опущена между плеч; иногда все тело как бы выгнуто дугой; сидящий боком человек избегает зрительного контакта; напряженный, ригидный; неуверенность, беспокойство, страх перед собеседником, неохота, нервозность, недружелюбие



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Расстояние от партнера делится на 4 зоны

Интимная (личная) зона 15 см от поверхности тела до 40-45 см

Личная зона от 45 до 120 см

Социальная зона от 120 до 350 см

Общественная зона выше 3,5 метров



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Уверенность

Законы Herberta Fensterheima

1. Вы имеете право выражать себя, свое мнение, свои потребности, свои чувства - до тех пор, пока ваша деятельность не причиняет вреда другому человеку.
2. Вы имеете право сохранять свое достоинство с помощью ассертивного поведения - даже если оно причиняет боль другим - при условии, что ваши намерения не агрессивны, а ассертивны.
3. Вы имеете право обращаться к другим со своими просьбами - при условии, что вы признаете, что другой человек имеет право отказать.
4. В отношениях между людьми бывают ситуации, когда вопрос о правах не является очевидным. Однако у вас всегда есть право обсудить и прояснить этот вопрос с другим человеком.
5. Вы имеете право пользоваться своими правами



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

дефиниции

- Связи с общественностью (PR PUBLIC RELATIONS) - сознательная, плановая и непрерывная деятельность, направленная на создание и поддержание взаимных и выгодных отношений между организацией и ее окружением.
- Связи с общественностью - формирование имиджа организации в окружающей среде путем осуществления деятельности, влияющей на восприятие организации (т.е. что она делает, как ориентируется, с кем она работает, эффективна ли она). PR как "отношения с окружающей средой".



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

MEDIA RELATIONS (сотрудничество со СМИ) - это постоянный контакт с журналистами, благодаря которому информация об успехах и достижениях организации появляется в СМИ (пресса, радио, телевидение). Для того чтобы эта информация появилась, необходимо использовать соответствующие инструменты

ИНСТРУМЕНТЫ РАБОТЫ СО СМИ пресс-релиз, случайное интервью в газете, освещение события на телевидении, радиопередача, приглашение журналистов на праздник, регулярная колонка в местной газете, организация и поддержка важных общественных мероприятий, публикаций и фильмы.



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

PR-ИНСТРУМЕНТЫ В ИНТЕРНЕТЕ Веб-сайты, блоги, веб-форумы, рассылки, социальные сети, веб-игры, электронные открытки

СОЗДАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ ИДЕНТИЧНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ (КИ) - деятельность, направленная на формирование и поддержание определенного "образа" организации среди ее общественности (логотип, цвет, шрифт, фирменный бланк и конверты, визитки, штампы, шаблон письма адресатам, листовка с информацией об организации, головной офис)



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

КРИЗИС МЕНЕДЖМЕНТ - подготовленные и осуществленные действия во внезапной, неожиданной или сложной для организации ситуации. Цель - не скрывать даже самую сложную правду, а представить ее в соответствии с реальностью, одновременно предпринимая действия по уменьшению последствий кризиса

LOBBING – деятельность, направленная на распространение важных для организации идей, приобретение союзников для реализации начинаний организации



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

- анализ ситуации
- планирование
- реализация
- мониторинг результатов



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ ДЛЯ PR-ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- **сотрудники**, коллеги, волонтеры, работающие с нами (в контексте внутренней коммуникации),
- **потенциальные сотрудники**, будущие волонтеры
- **участники проекта** - адресаты нашей деятельности (целевая группа нашего проекта)
- **средства массовой информации** (пресса, телевидение, Интернет, радио)
- **представители администрации** (национальной, окружной, местной)
- **лидеры общественного мнения** (высокопоставленные лица, общественные деятели, блогеры)
- **спонсоры**



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО В ОБЛАСТИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ

**Конституция Республики Польша от 2 апреля 1997 г.
(Законодательный вестник от 16 июля 1997 г.):**

Статья 54 (1) Каждому гарантируется свобода выражать свое мнение, получать и распространять информацию.

(2) Превентивная цензура в социальных сетях (...) запрещается.

Статья 61. 1. Гражданин имеет право на получение информации о деятельности органов государственной власти и лиц, выполняющих государственные функции.

Закон от 26 января 1984 года - Закон о печати (Законодательный вестник от 7 февраля 1984 года)



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО В ОБЛАСТИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ

**Конституция Республики Польша от 2 апреля 1997 г.
(Законодательный вестник от 16 июля 1997 г.):**

Статья 1 Пресса, в соответствии с Конституцией Республики Польша, пользуется свободой слова и реализует право граждан на достоверную информацию, открытость общественной жизни, общественный контроль и критику.

Закон от 6 сентября 2001 г. о доступе к публичной информации (Законодательный вестник № 112, поз. 1198, с изменениями и дополнениями).

Ст. 2. 1. Каждый человек имеет право на (...) доступ к общественной информации, далее - право на общественную информацию.

На основании Закона о печати (Законодательный вестник от 7 февраля 1984 года) лица, непосредственно обязанные предоставлять информацию прессе



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО В ОБЛАСТИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ

**Конституция Республики Польша от 2 апреля 1997 г.
(Законодательный вестник от 16 июля 1997 г.):**

Статья 11. 2. Информация от имени структурных подразделений предоставляется руководителями этих подразделений, их заместителями, пресс-секретарями или другими уполномоченными лицами в рамках возложенных на них в этой связи обязанностей. Закон о польском языке от 7 октября 1999 года обязывает готовить всю информацию для СМИ на польском языке.



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО В ОБЛАСТИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ

Закон "О предоставлении электронных услуг" (18 июля 2002 г.) предусматривает обязательное получение согласия на получение информации в электронном виде.

Запрет на введение потребителей в заблуждение, который напрямую вытекает из Директивы Совета Европы от 10 апреля 1984 года о сближении законов, правил и административных положений государств-членов, касающихся рекламы, вводящей в заблуждение (84/450/ЕЕС; Директива 97/55/ЕС Европейского парламента и Совета от 6 октября 1997 года, изменяющая Директиву 84/450/ЕЕС и Европейскую конвенцию о телевидении (от 5 мая 1989 года).



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС В ОБЛАСТИ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

- принцип справедливости
- принцип правдивости
- принцип недопущения введения в заблуждение получателя информации
- запрет на представление конкурирующих интересов
- обязанность защищать личные интересы
- обязанность защищать профессиональную тайну
- запрет на коррупцию в средствах массовой информации
- запрет на предоставление финансовых или личных преимуществ журналистам
- право на приобретение площади или времени на основе рекламной деятельности
- запрет на недобросовестную конкуренцию в сфере связей с общественностью
- запрет на действия, несовместимые с настоящим Кодексом
- обязательство распространять содержание Кодекса



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

МАНИПУЛЯЦИЯ

Преднамеренное и скрытое действие,
посредством которого навязывание индивиду или
группе
ложного образа определенной реальности



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ВИДЫ МАНИПУЛЯЦИЙ

Политический
Идеологический
Коммерческий

Пресса, радио, телевидение, Интернет



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

СРЕДСТВА МАНИПУЛЯЦИИ

стереотип, миф, слух, камуфляж
средства манипуляции сознанием
слово, образ, музыка



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"

СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

МАНИПУЛЯЦИОННЫЕ ТЕХНИКИ

Фрагментация - избирательное представление
реальности

Немедленность - скорость и множественность
информации

Ингратияция - использование симпатий

Техника клише - использование негатива

Суггестия - пропагандистские кампании

Манипулирование подсознанием



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ВЛИЯНИЕ НА ЛЮДЕЙ

- **Правило взаимности** - мы всегда должны стремиться адекватно отплатить человеку, который оказал нам какую-либо услугу
- **Правило последовательности** - человек, чьи убеждения, слова и действия не совпадают друг с другом, воспринимается как запутавшийся или двуличный.
- **Правило социального доказательства** - что думают о предмете другие люди
- **Правило симпатии и привязанности** - мы соглашаемся выполнять просьбы людей, которых знаем и которые нам нравятся
- **Правило авторитета** - авторитет всегда прав
- **Правило недоступности** - вещи, которые трудно получить, обычно более ценны, чем те, которые находятся в свободном доступе



СОЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Vă mulțumim pentru atenție

Dziękuję za uwagę

Благодарим Вас за внимание



Проект профинансированный из средств Канцелярии премьер-министра
в рамках конкурса "Полония и поляки за рубежом 2023"