

**БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ»**

**Комплект
контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
«Психология общения»**

для специальностей

54.02.01. Дизайн (по отраслям) в культуре и искусстве

54.02.02 Декоративно-прикладное искусство и народные промыслы
(по видам)

Вологда

2017 г.

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения программы учебной дисциплины «Психология общения»

КОС включают материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

В результате изучения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины «Психология общения» специалист по декоративно-прикладному искусству и народным промыслам (по видам) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 3.2. Использовать знания в области психологии и педагогики специальных и теоретических дисциплин в преподавательской деятельности

ПК 3.4. Использовать индивидуальные методы и приемы работы с учетом возрастных, психологических и физиологических особенностей обучающихся

1.2. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Оценка за выполнение задания на практическом занятии.
Знания	
Знать взаимосвязь общения и деятельности.	Оценка за сочинение
Знать цели, функции, виды и уровни общения.	Оценка за тестирование Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Знать роли и ролевые ожидания в общении.	Оценка за выполнение задания на практическом занятии.
Знать виды социальных взаимодействий;	Решение ситуационных задач
Знать механизмы взаимопонимания в общении.	Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Знать этические принципы общения.	Оценка за выполнение задания на практическом занятии. Оценка за выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Оценка за выполнение задания на практическом занятии.

2. Комплект оценочных средств

Оценка решения тестовых задач, выполнения теста

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

При 70% и более правильных ответов контрольное задание считается выполненным, при этом в ведомость (оценочный/аттестационный лист) выставляется положительная оценка (1).

В случае менее 70% правильных ответов контрольное задание считается не выполненным.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
79 ÷ 70	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Практическая работа №1

Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера

Методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля: низкий, средний или высокий коммуникативный контроль. Согласно М. Снайдеру, люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят непрогнозируемых ситуаций. Люди с низким коммуникативным контролем непосредственны и открыты, но могут восприниматься окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

Тест имеет деление уровней коммуникативного контроля по следующим градациям: *низкий уровень коммуникативного контроля* – личность характеризуется высоким уровнем импульсивности в общении и взаимодействии с окружающими, низкой дифференцированностью поведения, что вызывает раскованность во взаимодействии с партнерами по общению; *средний уровень коммуникативного контроля* – личность характеризуется сдержанностью и низкой эмоциональностью в общении, искренностью и непосредственностью при взаимодействии с окружающими; *высокий уровень коммуникативного контроля* – личность характеризуется достаточно высоким уровнем эмоциональной сдержанности и контроля своего поведения при взаимодействии с окружающими.

Задание

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется Вам верным или преимущественно верным, ответьте "Верно", если неверным или преимущественно неверным – "Неверно".

1. Мне трудно подражать поведению других людей
2. Я воспринимаю как спектакль свои попытки произвести впечатление на других людей или поддерживать отношения с ними
3. Мне кажется, что я мог бы быть неплохим актером
4. Я произвожу на других впечатление человека, испытывающего значительно более глубокие эмоции чем это есть на самом деле
5. Я редко нахожусь в центре внимания окружающих меня людей

6. В различных ситуациях и с разными людьми я веду себя как совершенно другой человек
7. Я могу доказывать только те идеи, в которые я верю
8. Для того чтобы не остаться в одиночестве и нравиться другим людям, стараюсь быть таким, каким они хотят меня видеть
9. Могу вводить в заблуждение других людей, демонстрируя дружелюбие, даже если они мне не нравятся
10. Я не всегда такой, каким кажусь

Подсчет результатов: прибавьте себе по одному баллу за ответ "неверно" на вопросы № 1, 5, 7 и за ответ "верно" на все остальные вопросы. Подсчитайте сумму баллов.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: "я такой, какой я есть в данный момент". Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое "Я", мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

0-3 балла: у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас "неудобным" по причине Вашей прямолинейности.

4-6 баллов: у Вас средний коммуникативный контроль, Вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов: у Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое Вы производите на окружающих.

Практическая работа №2

Оценка уровня общительности (В.Ф. Ряховского).

Тест дает возможность определить уровень коммуникабельности человека. Содержит 16 вопросов. Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой из семи категорий относятся испытуемые.

Тест классифицирует испытуемых по семи категориям, к которым относятся: *некоммуникабельность* – неспособность к работе в коллективе, что указывает на низкий уровень социализации; *замкнутость* – неразговорчивость, предпочтительность одиночества; *в известной степени общительность* – в незнакомой обстановке чувствует себя вполне комфортно, но в спорах и диспутах участвует неохотно; *нормальная коммуникабельность* – любознательность, интерес к собеседнику, терпеливость в общении с другими, отстаивание своей точки зрения без вспыльчивости; *весьма общителен* (порой может быть сверх нормы) – любопытность, разговорчивость, любит высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих, охотно знакомится с новыми людьми; *«рубаха-парень»* – общительность бьет ключом, всегда в курсе всех дел, любит принимать участие во всех дискуссиях, больше на несерьезные темы; *коммуникабельность болезненного характера* – говорлив, многословен, вмешивается в дела, к которым не имеет никакого отношения, берется судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентен, часто бывает причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

Оценка уровня общительности (тест В.Ф.Ряховского)

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует используя три варианта ответа - "да", "иногда", "нет".

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда".

Опросник

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

Классификатор к тесту В.Ф.Ряховского

30 - 31 очка - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 - 29 очков - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить

эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 - 18 очков - у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4 - 8 очков - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

Практическая работа №3

Задание 1. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...»

Как вы думаете, нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

3. Из мультфильма «В стране невыученного урока» фраза: «Казнить нельзя, помиловать».

Задание 2. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?

Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание 3. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое

впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задание 4. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - ...
 - а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...
 - а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
3. Какая мимика, и какие жесты во всем мире значат одно и то же:
 - а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.
4. Какая часть тела «выразительнее» всего:
 - а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:
 - а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...
 - а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.
7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...
 - а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...
 - а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.
9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина...
 - а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.
10. Большинство используемых жестов и поз...
 - а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

Задание 5. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1...Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2.Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3. Мармеладов стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно менял позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9. Польшаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов).

Задание 6. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2.Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со

словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Задание 7. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные.

Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

Петров. Отлично!

9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание 8. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на

собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...»; «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что...».

Практическая работа №4

Ответьте на следующие вопросы:

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какие труднее всего?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестами?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Практическая работа №5

Тест «Ваш стиль общения»

Ваш стиль общения поможет определить данный тест. На каждый из 20 вопросов даны 3 варианта ответов. Подчеркните тот, который вас устраивает.

1. Склонны ли вы искать пути примирения после очередного служебного конфликта?
 - а) всегда;
 - б) иногда;
 - в) никогда.
2. Как вы ведете себя в критической ситуации?
 - а) внутренне «кипите»;
 - б) сохраняете полное спокойствие;
 - в) теряете самообладание.
3. Каким считают вас коллеги?
 - а) самоуверенным и завистливым;
 - б) дружелюбным;
 - в) спокойным и независимым.
4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?
 - а) примите ее с некоторыми опасениями;
 - б) согласитесь без колебаний;
 - в) откажитесь от нее ради собственного спокойствия.
5. Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?
 - а) выдадите ему «по первое число»;
 - б) заставите вернуть;
 - в) спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.
6. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся с работы позже обычного?
 - а) что тебя так задержало?
 - б) где ты торчишь допоздна?;
 - в) я уже начал(а) волноваться.
7. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?
 - а) стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост»;
 - б) вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало;
 - в) мчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас.
8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?
 - а) сбалансированными;
 - б) легкомысленными;
 - в) крайне жесткими.
9. Что вы предпринимаете, если не все удастся?
 - а) пытаетесь свалить вину на другого;
 - б) смиряетесь;
 - в) становитесь впредь осторожнее.

10. Как вы реагируете на случаи распущенности в среде современной молодежи?
- а) пора бы уже запретить молодежи такие развлечения;
 - б) надо создать возможности для молодежи организованно и культурно отдыхать;
 - в) и чего мы столько возмемся с молодежью.
11. Что вы ощущаете, если должность, на которую вы претендовали, досталась другому?
- а) и зачем только на это время тратил;
 - б) видно, этот человек начальнику приятнее;
 - в) может быть, мне это удастся в другой раз.
12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?
- а) страх;
 - б) скуку;
 - в) искреннее удовольствие.
13. Как вы будете себя вести, если образовалась дорожная пробка, и вы опоздали на важное совещание?
- а) будете нервничать во время совещания;
 - б) попытаетесь вызвать снисходительность партнеров;
 - в) огорчитесь.
14. Как вы относитесь к своим спортивным влечениям?
- а) обязательно стараетесь выиграть;
 - б) цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым;
 - в) очень сердитесь, если проигрываете.
15. Как вы поступите, если вас плохо обслуживают в ресторане?
- а) стерпите, чтобы избежать скандала;
 - б) вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание;
 - в) отправитесь с жалобой к директору ресторана.
16. Как вы поступите, если вашего ребенка обижают в школе?
- а) поговорите с учителем;
 - б) устроите скандал родителям ребенка, обидевшего вашего;
 - в) посоветуете ребенку дать сдачи.
17. Какой вы человек?
- а) средний;
 - б) самоуверенный;
 - в) пробивной.
18. Что вы скажите подчиненному, с которым столкнулись в дверях?
- а) простите, это моя вина;
 - б) ничего, пустяки;
 - в) а вы не можете быть повнимательнее.
19. Какова ваша реакция на статью в газете о хулиганстве в среде молодежи?
- а) когда же, наконец, будут приняты конкретные меры;
 - б) надо бы ввести суровые наказания;
 - в) нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели.
20. Какое животное вы любите?

- а) тигра;
- б) домашнюю кошку;
- в) медведя.

Ключ

Варианты ответа	Номера вопросов									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3
б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1
в	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
б	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
в	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

Результат

Определите ваш ответ в баллах. Баллы просуммируйте. Если вы не выбрали ответ из предложенных вариантов, то по заданному вопросу вы набрали 0 баллов.

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы «гнетесь» под любым ветерком, но побольше решительности вам не помешает. К критике «снизу» относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики «сверху».

35-44 балла. Вы умеренно агрессивны, вам сопутствует успех в жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия. К критике вы относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестоки по отношению к другим людям, надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успеха в какой-либо области, вы можете пожертвовать интересами окружающих. К критике вы относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а

критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно, вы можете ее преследовать.

Если по семи и более вопросам вы набрали по 3 балла и менее чем по семи вопросам – по 1 баллу, то ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям, относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам вы получили по 1 баллу и менее чем по семи вопросам – по 3 балла, то вы чрезмерно замкнуты. Это не означает, что вам не присущи вспышки агрессивности, просто вы их тщательно подавляете.

Практическая работа №6

Тест «Умение слушать»

Как вы обычно (чаще всего) слушаете собеседника?

Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет».

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать, и дальше слушать уже неинтересно.
2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.
3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.
4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему?
5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.
6. Если тема мне не интересна, я стараюсь перевести разговор в другое русло.
7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.
8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.
9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.
10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.
11. Когда понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что я скажу в свою очередь.
12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.
14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.
16. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.

17. В разговоре я чаще говорю собеседнику «да» (выражая понимание), чем «нет».
18. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.
19. Люди охотно беседуют со мной.
20. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу свое мнение.
21. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
22. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.
23. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.
24. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.
25. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.
26. Я всегда помню, что я и мой собеседник можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.
27. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).
28. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.
29. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.
30. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

Ключ

Вы получаете по 1 баллу за ответ «да» на вопросы: 2, 3, 4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30. Также вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25, 27, 28. Подсчитайте сумму баллов.

Результат

25-30 баллов. Вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у вас есть, чему поучиться. Надеемся, вы объективно и честно оценили умение слушать.

20-24 балла. Вы – хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки (сравните свои ответы с оценками ключа). Желаем успехов в овладении этим искусством.

15-19 баллов. Вероятно, вы считаете себя хорошим слушателем, но вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно много ошибок, которые раздражают других людей и мешают вам овладеть искусством слушания.

10-14 баллов. Вас следует отнести к людям, плохо умеющих слушать. Кое-что вы делаете правильно и это позволяет вам не быть в полном одиночестве. Но гораздо больше вы делаете неправильно, и это отталкивает ваших собеседников.

Менее 9 баллов. Вы не умеете слушать других людей. Советуем внимательно проанализировать свои ошибки, сверяя свои ответы с оценками ключа. Неумение слушать лишает вас величайшего удовольствия в жизни, мешает сделать карьеру и может привести к одиночеству. Не лучше ли измениться?

Практическая работа №7

Ответьте на вопросы:

1. Почему общение со сверстниками важно для юношества?
2. Какие формы юношеского общения вы знаете?
3. Как вы считаете, когда не получается взаимодействие при общении?
4. Какие виды взаимодействия вы знаете?
5. Вам предстоит познакомиться с определенным типом собеседников: доминантный собеседник, недоминантный собеседник, мобильный собеседник, ригидный собеседник, экстраверт, интроверт.

✚ Определить их характерные черты

✚ Выявить сильные и слабые стороны

✚ Выработать стратегию поведения во время общения с ним

✚ Доминантный собеседник – уверенный, жёсткий в своих решениях человек

✚ Недоминантный собеседник – застенчивый, чуткий к внешним признакам силы собеседника, решительный человек

✚ Мобильный собеседник – с лёгкостью переключающийся на общение от любых других занятий, контактный, легкоотвлекаемый человек

✚ Ригидный человек – человек, который не сразу включается в беседу, идеальный слушатель, вдумчивый

✚ Экстраверт – весьма расположенный к общению человек

- ✚ Доминантный собеседник – уверенный, жёсткий в своих решениях человек
- ✚ Недоминантный собеседник – застенчивый, чуткий к внешним признакам силы собеседника, решительный человек
- ✚ Мобильный собеседник – с лёгкостью переключающийся на общение от любых других занятий, контактный, легкоотвлекаемый человек
- ✚ Ригидный человек – человек, который не сразу включается в беседу, идеальный слушатель, вдумчивый
- ✚ Экстраверт – весьма расположенный к общению человек

- ✚ Доминантный собеседник – уверенный, жёсткий в своих решениях человек
- ✚ Недоминантный собеседник – застенчивый, чуткий к внешним признакам силы собеседника, решительный человек
- ✚ Мобильный собеседник – с лёгкостью переключающийся на общение от любых других занятий, контактный, легкоотвлекаемый человек
- ✚ Ригидный человек – человек, который не сразу включается в беседу, идеальный слушатель, вдумчивый
- ✚ Экстраверт – весьма расположенный к общению человек

- ✚ Доминантный собеседник – уверенный, жёсткий в своих решениях человек
- ✚ Недоминантный собеседник – застенчивый, чуткий к внешним признакам силы собеседника, решительный человек
- ✚ Мобильный собеседник – с лёгкостью переключающийся на общение от любых других занятий, контактный, легкоотвлекаемый человек
- ✚ Ригидный человек – человек, который не сразу включается в беседу, идеальный слушатель, вдумчивый
- ✚ Экстраверт – весьма расположенный к общению человек

- ✚ Доминантный собеседник – уверенный, жёсткий в своих решениях человек
- ✚ Недоминантный собеседник – застенчивый, чуткий к внешним признакам силы собеседника, решительный человек
- ✚ Мобильный собеседник – с лёгкостью переключающийся на общение от любых других занятий, контактный, легкоотвлекаемый человек
- ✚ Ригидный человек – человек, который не сразу включается в беседу, идеальный слушатель, вдумчивый
- ✚ Экстраверт – весьма расположенный к общению человек

Практическая работа №8

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947г. в ходе разработки так называемого «нового взгляда» на восприятие. Сейчас под социальной перцепцией понимают процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. В качестве субъекта социальной перцепции может выступать не только отдельный индивид, но и группа. Психологами было обнаружено несколько типовых схем, по которым строится образ другого человека, и которые в той или иной степени используются всеми людьми. Построение образа партнера по этим схемам иногда приводит к так называемым эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем может способствовать пониманию того, как формируется первое впечатление о человеке.

Наиболее часто применяется схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. При встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. И наоборот. Эти ошибки можно назвать фактором превосходства. Не менее важными и узнаваемыми являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне партнер по общению или нет. Эти ошибки заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным. В данном случае под

влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с фактором привлекательности. Следующая схема также хорошо известна. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого фактора «отношение к нам». Рассмотренные три вида ошибок при формировании первого впечатления называются эффектом ореола. Эффект ореола («галлоэффект») проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление

о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

Задание. Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната» [100, т 12, с.148]).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект» [27, т. 1, с.463]).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе - за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задание. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции.

- Люди излучают разнообразные сигналы, — объяснил Хаит. — Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает.

- А я излучаю сигналы, Эл?

- Да, сэр. Все их излучают.

- Какие сигналы я излучаю?

Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил: -Бледно-красные.

- Что? - Марине выглядел озадаченным.

- Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что- то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности...

Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся.

- Ну, разве этот парень не псих? — спросил он.

- На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, — сказала я. — Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный.

- Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население — ходячая радуга.

- Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, — ответила я сухо. — Различные эмоции ассоциируются с цветами. Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный — цвет агрессии, гнева, ярости. Черный — болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии. Марино раздосадованно вновь запустил пленку.

- ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, — говорил Хант. — В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть — это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям...

- Ну, хорошо, — прервал Марино, — что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали?

- О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, — ответил Хант.

— Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды — розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал...

- Вам нравится такой тип женщин? — спросил Марино.

Хант колебался

- Нет, сэр. Если быть честным.

Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал:

- Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали.

Задумавшись, Хант наморщил лоб.

- Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не

пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

Практическая работа №9

Задание по теме: «Общение как восприятие людьми друг друга»

I. Назовите механизмы социальной перцепции:

1. постижение эмоционального состояния другого человека
2. особая форма восприятия и понимания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого положительного чувства, симпатии, привязанности
3. субъект ставит себя на место другого на основе собственных представлений о нем
4. самовоспитание и интерпретация собственных действий и побуждений, своих особенностей и их влияния на впечатление других людей

II. Ответьте на вопросы:

1. Раскройте процесс эмпатии
2. Одинаково ли надо воспитывать мальчиков и девочек? Выскажите свое мнение по этому поводу

Практическая работа №10

Тест «Конфликтны ли Вы?»

У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. С помощью данного теста Вы сможете определить, имеются ли у Вас такие личностные качества. Это поможет правильно оценить свое поведение в определенной ситуации и скорректировать его.

Оцените себя, выбрав из приведенных ниже групп ответов один из четырех вариантов.

Вопросы:

1. Как вы реагируете на критику?

- а) Как правило, критика меня глубоко уязвляет;
- б) Критику обычно принимаю близко к сердцу;
- в) Пытаюсь учесть, если критика справедлива;
- г) На критику обычно не обращаю внимания.

2. Верите ли вы людям?

- а) Придерживаюсь мнения, что лучше никому не верить;
- б) Людям почти не верю, я в них обманулся;
- в) Я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия;
- г) Обычно я людям доверяю без разбора.

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

- а) Я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
- б) Отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;
- в) Скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;
- г) Предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

- а) В любом деле люблю руководить сам;
- б) Люблю как руководить, так и быть руководимым со стороны более опытного товарища;
- в) Охотнее работаю под чьим-либо руководством;
- г) Как правило, предпочитаю работу под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему.

5. Если вас кто-то обидел?

- а) Стараюсь отплатить тем же;
- б) Боюсь мстить из-за дальнейших последствий;
- в) Считаю месть лишним, ненужным усилием;
- г) Если меня кто-то обидит, обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди?

- а) Способен такого человека вышвырнуть вон;
- б) Ругаюсь, но только, если ругаются другие;
- в) Молчу, хотя возмущен;
- г) Предпочитаю отступить, в ссору не вступаю.

7. Просто ли вас «выбить из колеи»?

- а) Я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам;
- б) Я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины;
- в) Расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;
- г) Меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»?

- а) Я горяч и вспыльчив;
- б) Не очень вспыльчив;

в) Скорее спокоен, чем вспыльчив;

г) Вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду?

а) Всегда говорю, что думаю, прямо в глаза;

б) Бывает, что могу сказать все, что думаю;

в) Говорю обдуманно лишь после размышлений;

г) Я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

Инструкции:

Ответы под буквой «а» оцениваются в 1 балл,

«б» – в 2,

«в» – в 3,

«г» – в 4 балла.

Суммируйте результаты ответов на вопросы.

Результаты:

Если вы получили результат **9–19 баллов**, вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, даже не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда в глаза вам люди говорят одобрительно: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки!». Но прислушайся лучше к другим высказываниям: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Не кипятись, а то вся твоя энергия превратится в пар», «Твою бы энергию, да в мирных целях». Скажите честно самому себе: так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость? Ваши эмоции не помогают вам в этой борьбе.

Если сумма **баллов 26–34**, то вы едва ли являетесь источником конфликтов. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку человек, который всегда и во всем со всеми соглашается, неинтересен. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону от решения возникающих в коллективе проблем невольно делают вас косвенным виновником конфликтных осложнений.

И наконец, сумма **20–25 баллов** позволяет считать вас человеком вполне уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострению отношений в коллективе (в том числе и в семье).

Однако следует спросить себя: были ли вы искренними в ответах. Ибо многие свои недостатки мы стараемся не видеть. Поэтому проверьте-ка себя снова – неторопливо, вдумчиво, беспристрастно.

Практическая работа №11

Конфликтная ли вы личность (анкета).

1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

- I. Не принимаю участия.
- II. Лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильно.
- III. Активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?

- I. Нет.
- II. Только если имею для этого веские основания.
- III. Критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

- I. Только в шутку и то если это люди не обидчивые.
- II. Лишь по принципиальным вопросам.
- III. Споры — моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

- I. Возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже.
- II. Делаю замечание — надо же научить грубияна хорошему тону.
- III. Прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция.

- I. Не буду поднимать бучу из-за пустяка.
- II. Молча возьму солонку.
- III. Не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу...

- I. С возмущением посмотрю на обидчика.
- II. Сухо без эмоций сделаю замечание.
- III. Выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

- I. Промолчу.
- II. Ограничусь коротким, но тактичным комментарием.
- III. Выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?

- I. Постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии.
- II. Не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш.
- III. Проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщикам.

Оценки: «I» — 4 очка, «II» — 2 очка, «III» — 0 очков.

Идет подсчет баллов.

Класс разбивается на три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12—20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не «выходите за рамки», не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты - это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечания в свой адрес — можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

Практическая работа №12

1. Что же означает слово «конфликт»? Какие ассоциации оно вызывает?
2. Какие типы конфликтов вы знаете?
3. Что такое компромисс?
4. Проанализируйте результаты тестирования
5. Составьте памятку из пяти пунктов по теме: «Как избежать конфликтной ситуации?»
6. Чем спор отличается от конфликта?
7. Можно ли разрешить конфликт, не ущемляя права и чувства достоинства всех людей, задействованных в конфликте? Были ли вы свидетелями такого успешного разрешения конфликта? Что мешает вам или другим разрешить конфликты с пользой для обеих сторон?

Практическая работа №13

Тест «Умеете ли Вы контролировать себя?»

Предлагаем Вам определить, способны ли Вы к искреннему самораскрытию в общении или же Вы сдержаны в своих эмоциях. А возможно Вы легко входите в любую роль и гибко реагируете на любое изменение ситуации?

В зависимости от того, согласны вы или не согласны с утверждением, дайте ответ на следующие вопросы («да» или «нет»).

1. Мне кажется, трудно подражать другим людям.
2. Я бы, пожалуй, мог при случае «свалить дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми; я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я всегда такой, каким кажусь.

Начислите себе по 1 баллу за ответ «нет» на вопросы 1, 5, 7 и за ответ «да» на все остальные.

Подсчитайте сумму баллов.

Если вы отвечали искренне, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее.

0–3 балла. У вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов. У вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться с окружающими людьми.

7–10 баллов. У вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменения ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Практическая работа №14

Студенты делятся на 5 микро групп, одна из которых выступает в роли администраторов, данные студенты слушают выступления групп, готовят вопросы к выступающим, оценивают работу по оценочным листам.

Работа в группе

Владение терминологическим аппаратом

Аргументирование ответов

Владение монологической речью

Каждой из групп предлагаются характеристика коллектива, задание на узнавание стадии коллектива и описание этой стадии.

Стадия коллектива

1

Построенная в новом микрорайоне школа радовала и родителей, и детей. Первые дни сентября были наполнены радостью учеников, их знакомствами с учителями, друг с другом. Воспитательница группы продленного дня 2-го класса повела детей на прогулку в соседний парк. Дети мирно рассматривали деревья, пожелтевшую траву. Воспитательница предлагала ребятам поиграть в известную игру, но игра почему – то не получалась. Так и возвратились дети чинно и тихо в классную комнату

2

В классе нет чего-то такого, что было бы важно для всех. У коллектива как бы нет стержня, общей цели. Вроде бы неплохо, что после уроков одни идут в спортивные секции, другие – в кружки. Но каждый сам по себе. Дела в классе их мало интересуют, большинство ребят к ним совершенно равнодушны. Классный руководитель убедил актив провести вечер, чтобы как-то сблизить ребят. Создали актив дела, который старательно придумывал, готовился, изобретал, но на вечер пришла половина класса.

3

Класс организованный, считается лучшим в школе. Активно действует. Проводится много интересных дел, в планировании и организации которых принимает участие большинство ребят. Староста класса – волевая и решительная девушка. Заскучать никому не дает. Да и остальные – деловые ребята. Правда, иногда актив бывает так заинтересован в результатах какого-либо дела, что забывает о самих его участниках. Учащиеся гордятся своим коллективом. Они прямолинейны на собраниях, никому спуска не дают. Общественное мнение играет большую роль в жизни класса.

4

Сельская школа. Начало зимы. Предыдущие дни шли дожди И вдруг ночью температура упала до -10, пошел снег. На утренней линейке учащимся одного класса, было дано поручение, после уроков залить ледовую площадку на школьном дворе Исполнителями назначили учеников 5-го класса.

После завершения уроков ученики разошлись по домам. Но в назначенное время все ученики 5-го класса вернулись в школу с лопатами, другим

инвентарем и начали подготовку площадки для заливки воды. Все делали ловко, по-хозяйски. Руководил процессом староста класса. До наступления темноты ледовая площадка была залита водой. Классный руководитель совсем не вмешивался, он только перед началом работы предупредил учеников: «Если возникнут какие-то проблемы, позови меня».

ЗАДАНИЕ № 2.

Установите последовательность средств формирования коллектива по степени наибольшей важности:

- А) коллективные игры, занятия, прогулки, совместные переживания и впечатления;
- Б) дружный коллектив взрослых в детском учреждении;
- В) этические беседы о дружбе, чтение художественной литературы, напоминания.

Практическая работа №15

Как определить лидера в коллективе? Тест.

Большинство людей мечтает о лидерстве, но, к сожалению, добиваются его лишь немногие. Лидерство может дать все – статус, титул, должность, успех и ... Этот список можно продлить до бесконечности. Поэтому и люди во все века стремились и стремятся быть лидерами. Одних из них прельщает возможность влиять на поведение других людей, другим наличие этой власти тешит самолюбие, третьи таким образом самоутверждаются. Одни пытаются «играть» лидера в коллективе, а другие действительно ими являются.

Итак, как же определить являетесь ли вы лидером в вашем коллективе? Для этого предлагаю вам пройти следующий тест. Главные правила теста:

1. Ваши ответы на вопросы должны быть максимально искренними.
2. Тест необычный и состоит из утверждений. Вам нужно либо с ними согласиться, либо их опровергнуть.

1. "Я считаю, что являюсь авторитетом среди других людей в своем коллективе?"

- | | | | |
|---|---|---|--------------|
| А | – | я | согласен, |
| Б | – | я | не согласен. |

2. "Если коллектив, в котором я нахожусь, обсуждает какую-либо проблему, то больше всего прислушиваются к моему мнению, и последнее слово всегда остается за мной".

- | | | | |
|---|---|---|--------------|
| А | – | я | согласен, |
| Б | – | я | не согласен. |

3. "Я считаю, что могу оказывать влияние на других людей?"

А		—		я		согласен,
Б		—		я		не согласен.

4. "В ситуациях, когда необходимо какое-либо действие то имени всего коллектива, то люди из коллектива чаще всего следуют моему призыву".

А		—		я		согласен,
Б		—		я		не согласен.

5. "В детстве я был главным заводилой среди ребят и инициатором всех детских игр".

А		—		я		согласен,
Б		—		я		не согласен.

6. "Большинство целей в жизни, которые я ставил перед собой, были достигнуты".

А-				я		согласен,
Б		—		я		не согласен.

7. "Я умею брать на себя ответственность и делаю это довольно-таки часто".

А		—		я		согласен,
Б		—		я		не согласен.

8. "Внимание со стороны людей ко мне и то, что они придают большую важность моему мнению, приносят мне удовлетворение и довольство самим собой".

А		—		я		согласен,
Б		—		я		не согласен.

9. "Я люблю шумные и веселые компании, так они дают мне дополнительный шанс привлечь к себе внимание и быть в центре него".

А		—		я		согласен,
Б		—		я		не согласен.

10. "Мне часто приходят в голову интересные идеи активного времяпрепровождения, которые я с радостью могу предложить моему коллективу".

А		—		я		согласен,
Б		—		я		не согласен.

Ключ к тесту: за каждый ответ, с которым вы не согласились, поставьте 1 балл, а за каждый ответ «я согласен» поставьте 0 баллов.

Подведем итоги. Подсчитайте количество полученных баллов.

Вы набрали от 0 до 5 баллов. Вы хотели бы быть лидером в своем

коллективе, но, к сожалению, пока вам это не очень удастся. Вам необходимо немного поработать над собой... Или может, лидерство вам и не нужно, а «скромная» позиция в коллективе вас просто-напросто устраивает?

Вы набрали 6 - 8 баллов. Иногда вы можете взять инициативу на себя и направить коллектив в нужное русло, но, к сожалению, бывает так, что некоторые люди из коллектива не хотят идти по вашим призывам и прислушиваться к вам. Может, дело в том, что вы еще не нашли правильного подхода к каждому из них?

Вы набрали 9 – 10 баллов. Вы – прирожденный лидер. За вами люди идут, вашим мнением дорожат, вы имеете большой вес в своем коллективе. Люди ждут от вас решений проблем коллектива и полностью доверяют вам его судьбу. Они знают, что вы их никогда не подведете. Что ж, и это весьма похвально. Ставим вам пятерку за ваше лидерство!

Практическая работа №16

Тест «Умеете ли Вы контролировать себя?»

Предлагаем Вам определить, способны ли Вы к искреннему самораскрытию в общении или же Вы сдержаны в своих эмоциях. А возможно Вы легко входите в любую роль и гибко реагируете на любое изменение ситуации?

В зависимости от того, согласны вы или не согласны с утверждением, дайте ответ на следующие вопросы («да» или «нет»).

1. Мне кажется, трудно подражать другим людям.
2. Я бы, пожалуй, мог при случае «свалить дурака», чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми; я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

10. Я всегда такой, каким кажусь.

Начислите себе по 1 баллу за ответ «нет» на вопросы 1, 5, 7 и за ответ «да» на все остальные.

Подсчитайте сумму баллов.

Если вы отвечали искренне, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее.

0–3 балла. У вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов. У вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться с окружающими людьми.

7–10 баллов. У вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменения ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Практическая работа №17

Задание. Перечислите виды барьеров в общении. Опишите собственный опыт преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации.

Задание. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Что представляет собой комплимент?

2. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?

3. В чем суть приема «золотые слова»?

Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Задание. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики предложите несколько вариантов критики и выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Дифференцированный зачет по курсу «Психология общения»

Тест

1. Общение-это...

- 1) планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций;
- 2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;
- 3) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков.

2. Психологические приёмы в деловом общении:

- 1) произнесение вслух имени и отчества собеседника;
- 2) регулярное перебивание собеседника;
- 3) доброе и приятное выражение лица.

3. Вербальное средство общения:

- 1) интонация; 2) мимика; 3) речь.

4. Функции общения:

- 1) социальная; 2) креативная; 3) экспрессивная.

5. Виды общения:

- 1) целевое; 2) косвенное; 3) манипулятивное.

6. Характерные признаки «открытой» позы:

- 1) стоя руки раскрыты ладонями вверх; 2) сидя ноги вытянуты; 3) руки скрещены на груди.

7. Виды рефлексивного слушания:

- 1) выяснение; 2) перефразирование; 3) молчание.

8. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:

- 1) перцептивную; 2) интерактивную; 3) коммуникативную.

9. Конфликтоген - это слова, действия (бездействия), которые:

- 1) способствуют возникновению конфликта;
- 2) препятствуют возникновению конфликта;
- 3) помогают разрешить конфликт.

10. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «внутриличностный конфликт»:

1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;

2) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;

3) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

11. Конфликтная ситуация - это...:

1) стечение обстоятельств; 2) накопившиеся противоречия; 3) открытое противостояние интересов.

12. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «конструктивный конфликт»:

1) конфликт, при котором разрушаются межличностные связи, резко снижается продуктивность работы, а решение проблемы становится невозможным;

2) конфликт, не выходящий за рамки деловых отношений;

3) конфликт, проявляющийся как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

13. Этикет - это ...:

1) наука о морали; 2) манера поведения; 3) общая культура.

14. Родиной этикета считается...:

1) Испания; 2) Италия; 3) Франция.

15. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил - это ...:

1) манеры; 2) культура поведения; 3) моральные нормы и правила.

16. Основными элементами техники речи является:

1) доходчивость, выразительность, логичность построения речи;

2) темп, модуляция голоса, ритм, дикция;

3) плачь, смех, кашель, вздохи, паузы.

17. Умение удачно сочетать различные элементы в своем внешнем виде - это ...:

1) показатель этики; 2) показатель уровня культуры; 3) эстетический вкус.

18. Процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого, – это...:

1) коммуникация; 2) обратная связь; 3) социальная перцепция.

19. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:

1) жестикуляция и позы; 2) мимика и пантомимика; 3) человеческая речь.

20. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

1) кооперация; 2) конкуренция; 3) корпорация.

21. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «фонетическому барьеру непонимания» в процессе общения:

- 1) появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи;
- 2) возникает при несоответствии стиля говорящего ситуации общения или стилю речи того, кто слушает;
- 3) возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной.

22. Основные принципы речевого воздействия на аудиторию:

- 1) любезность, результативность, красноречивость;
- 2) доступность, интенсивность, экспрессивность;
- 3) содержательность, грамотность, наглядность.

23. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «демократическому стилю управления»:

- 1) стиль деятельности руководителя, наиболее подходящий для формирования командных взаимоотношений, формирует доброжелательность и открытость взаимоотношений между руководителем и подчиненным;
- 2) стиль деятельности руководителя, в основе которого лежит абсолютное и полное отрицание коллективных методов принятия решений;
- 3) стиль деятельности руководителя, при котором характерно невмешательство руководства в дела коллектива, отсутствие инициативы, соглашение с любым мнением подчиненных.

24. К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:

1) экспрессия; 2) эмпатия; 3) коммуникация.

25. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие 2. коммуникация 3. взаимодействие 4. эмпатия

26. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

27. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. интимная
2. социальная
3. личная

Ответы:

1-2; 2-3; 3-1; 4-3; 5-2; 6-2; 7-2; 8-1; 9-2; 10-1; 11-1; 12-2; 13-2; 14-1; 15-2; 16-2; 17-1; 18-2; 19-2; 20-3; 21-3; 22-1; 23-2; 24-2; 25-2; 26-2; 27-3

3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Аминов И. И. **Психология делового общения** [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / И. И. Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/390280>
2. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/462793>
3. Миненок Н.Д. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Новосиб. гос. аграр. ун-т. ИЗОП; сост. Е.А. Реутова, В.Г. Шефель, Н.Д. Миненок. - Новосибирск: Изд-во НГАУ, 2013. - 109 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=516532>
4. Медведева, Г.П. Деловая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.П. Медведева. – 3-е изд., перераб. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 320 с.

Дополнительные источники:

5. Кошечкина, И.П. Канке, А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011.- 304с.
6. Сухов, А.Н. Социальная психология: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Н. Сухов. – 9-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 240 с.
7. Усов, В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / В.В. Усова - 5-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 400 с.
8. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова, С.Н. Казаков. – Издательский центр «Академия», 2008. - 64с.
9. Шеламова, Г.М. Этикет делового общения: учеб. Пособие для нач. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – Издательский центр «Академия», 2007. - 192с.
10. Шеламова, Г.М. Этикет деловых отношений: учеб. пособие / Г.М. Шеламова, С.Н. Казаков. – Издательский центр «Академия», 2008.

Интернет-ресурсы

1. <http://yandex.ru/yandsearch?text> – Википедия универсальная энциклопедия
2. [HTTP://WWW.PITER.COM/THEME/PSIHOLOGIYA](http://WWW.PITER.COM/THEME/PSIHOLOGIYA). - ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЛИТЕРАТУРА.
3. <http://www.psychology.ru/> - портал психологии
4. <http://www.psihologu.info/> - энциклопедия школьного психолога
5. <http://www.psiholognew.com/>- В помощь психологу
6. <http://psy-school.narod.ru/> Сайт психологии
7. <http://www.alleng.ru/edu/psych1.htm> - Образовательные ресурсы Интернета – Психология.
8. <http://psyfactor.org/partners.htm> - Информационный ресурсный центр по практической психологии.