

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж»  
(ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор  
ГАПОУ ЧАО  
«ЧМК»:

Л.В. Махаева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

**ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

**44.02.01 Дошкольное образование**

Анадырь  
2020

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
--------------------	--------------------------	-----------------------

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж» (далее ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

Разработчик:

Козлова И. В., преподаватель ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Рекомендован Методическим советом ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Протокол № 06 от «17» марта 2020 г.

Утвержден Приказом № 01-10/332 от 31.08.2020 г. «Об утверждении документов по организации учебного процесса»

## **ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

### **1. Вопросы и задания для текущего контроля**

**Выбрать один правильный ответ.**

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- А) транзакция
- Б) ролевые ожидания
- В) социальная роль
- С) психологический контакт

2. Основные качества манипулятора

- А) недоверие к себе и другим
- Б) лживость
- В) примитивность чувств
- С) все ответы верны

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация

- А) функции общения
- Б) прагматической
- В) управленческой
- С) терапевтической

4. Особенность невербального общения:

- А) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- Б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- В) все ответы верны
- С) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- А) светское
- Б) ролевое
- В) деловое
- С) примитивное

6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- А) деловое
- Б) манипулятивное
- В) светское
- С) формально-ролевое

7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- А) аттракция
- Б) аффилиация
- В) гипноз
- С) эмпатия

8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- А) края
- Б) первичности
- В) ореола
- С) бумеранга

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- А) самоактуализация
- Б) стереотипизация
- В) идентификация
- С) обобщение

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

незавершенного действия

- А) бумеранга
- Б) новизны
- В) ореола
- С) первичности

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

А) стереотипизация

Б) абстракция

В) проецирование

С) проекция

12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

А) использовании человека в корыстных целях

Б) демонстрации своей позиции

В) в покровительственном отношении к человеку

С) рефлексивной позиции в общении

13. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

А) эмпатия

Б) рефлексия

В) экспрессивность

С) аттракция

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние совместная деятельность

А) все ответы верны

Б) «помогающее поведение»

В) сходство характеристик общающихся

С) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

А) проявление тревожности

Б) демонстрацию креативного поведения

В) процесс формирования образа другого человека

С) процесс коммуникации

16. Человеческая речь характеризуется:

А) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции

Б) определенной логикой построения фраз

В) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях

С) все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

А) смысловые

Б) эмоциональные

- В) физические
- С) субъективные

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- А) идентификации
- Б) эмпатии
- В) рефлексии
- С) стереотипизации

19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- А) личностным
- Б) деловым
- В) ролевым
- С) манипулятивным

20. Существенный признак внушения:

- А) некритическое восприятие информации
- Б) недоверие
- В) критичность
- С) осознанность

21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- А) психическое заражение
- Б) конформность
- В) убеждение
- С) подражание

22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

- А) убеждение
- Б) психическое заражение
- В) эмпатия
- С) аттракция

23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- А) понимание целей партнера

Б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

В) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

С) знание индивидуальных особенностей партнера

24. Выберите, что не относится к формам реализации делового общения

А) переговоры

Б) брифинг

В) совещания

С) беседа

25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

А) комплимент

Б) лесть

В) критика

С) искренность

## **2. Вопросы и задания для итогового контроля**

### **Теоретические вопросы**

1. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.

2. Понятие общения в психологии.

3. Взаимосвязь общения и деятельности

4. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

5. Роли и ролевые ожидания в общении

6. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

7. Цели, функции общения.

8. Виды и уровни общения.

9. Классификация видов общения.

10. Структура и средства общения.

11. Взаимосвязь общения и деятельности.

12. Перцептивная сторона общения.

13. Понятие социальной перцепции.

14. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.

15. Искажения в процессе восприятия.

16. Психологические механизмы восприятия (механизмы взаимопонимания в общении).

17. Первое впечатление, самопрезентация и имидж человека.

18. Влияние имиджа на восприятие человека.

19. Интерактивная сторона общения

20. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
21. Трансактный анализ Э. Берна
22. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
23. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Виды социальных взаимодействий.
24. Коммуникативная сторона общения.
25. Основные элементы коммуникации.
26. Вербальная коммуникация.
27. Коммуникативные барьеры.
28. Методы развития коммуникативных способностей.
29. Виды, правила и техники слушания.
30. Невербальная коммуникация.
31. Средства невербального общения.
32. Техники и приемы общения.
33. Правила ведения беседы, убеждения.
34. Деловое общение и его характеристики
35. Деловая беседа как форма делового общения
36. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
37. Деловое совещание особенности организации и проведения
38. Деловые переговоры как форма делового общения
39. Спор, дискуссия, полемика как формы делового общения
40. Понятие конфликта и его структура.
41. Источники, причины, виды конфликтов.
42. Стратегии разрешения конфликтов.
43. Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.
44. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
45. Правила поведения в конфликтах.
46. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
47. Психологические приемы влияния на партнера в деловом общении
48. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
49. Этические принципы общения.
50. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

### **Практические задания**



Задание 1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать.

Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал:

- К вам дочка. И не одна, а с парнем.

Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка.

- А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал?

- Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на Лену, заявил:

- Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела.

Говорит: «Не учись, мол, приказывать».

- Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня...

- Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил.

- Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница.

Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась.

Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой. (По Т. М. Куриленко.)

Задание 2. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Машина мама пришла в школу узнать, как учиться и ведёт себя её дочь. Только она

успела переступить порог учительской, как на неё обрушивается то один, то другой учитель:

- Ваша дочь - законченная лентяйка.

- А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на уроках, никакого сладу с ней нет...

Но вот в учительской появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом.

Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в классе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном уроке истории, о разговорах на уроке математики.

И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы:

- Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу.

И уходит она из школы не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей. (По Т. М. Куриленко.)

Задание 3. Проанализируйте приведенные ситуации и отметьте в отведенных местах, какая реакция (сопереживание, поток рекомендаций, просьба о дополнительной информации, критике) наиболее соответствует данной ситуации.

Ситуация

- Братцы! Неужели эту женщину из нашего отдела повысили в должности только из-за того, что она умеет подлизываться к начальству?! Ведь повысить должны были меня! У меня выше квалификация, и этой женщине не нужны деньги так, как мне. Что происходит?

Тип реакции	Реакция
а)	Мне кажется, что ты справляешься со своей работой отнюдь не так хорошо, как ты думаешь, иначе повысили бы тебя
б)	Всегда неприятно, когда должность, на которую метишь ты, занимает кто-то другой, особенно если ты чувствуешь, что твоя квалификация выше
в)	А случалось ли что-то подобное с тобой раньше?

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
--------------------	--------------------------	-----------------------

г)	Будь я на твоём месте, я бы рассказал начальнику, какая злость тебя обурекает
----	---

Задание 4. Проанализируйте приведенные ситуации и отметьте в отведенных местах, какая реакция (сопереживание, поток рекомендаций, просьба о дополнительной информации, критике) наиболее соответствует данной ситуации.

#### Ситуация

- Не знаю, что и делать! Начальник постоянно просит меня задержаться на работе подольше, чтобы подготовить письма на завтра, а я не могу ему ничего возразить - ведь он мой начальник. Я с удовольствием кое-что бы ему сказала, но просто не могу рисковать.

Тип реакции	Реакция
а)	Мне кажется, у тебя такое ощущение, что тобой просто пользуются, и ты хочешь найти способ сказать начальнику о его поведении
б)	Будь я на твоём месте, я бы это с ним обсудила. Нужно сказать ему, что ты чувствуешь
в)	Если бы ты не позволяла вытирать о себя ноги, то сейчас ты бы могла говорить с ним на равных
г)	И что, твой начальник всегда вел себя с тобой так?

Задание 5. Составьте схемы транзакций для нижеприведенного отрывка из художественного произведения. Обратите внимание, что позиции персонажей неоднократно меняются, поэтому необходимо рассмотреть несколько схем. Постарайтесь зафиксировать как явные, так и скрытые транзакции. Аргументируйте свои схемы: какие признаки свидетельствуют в пользу занимаемой собеседниками позиции.

#### Ю.В. Трифонов ОБМЕН

Всегда как встречаются (две знакомые) на семейных сборищах, затевается между ними какая-то петуховина... Пикируются хитро, так что со стороны и не заметишь. Вроде ватерполистов, которые бьют друг друга ногами под водой, чего зрители не видят.

И тогда началось с подводных толчков. “Как поживаешь, Марина? У тебя все по-прежнему?”- “Конечно! А как у тебя? Служишь все там же?” Эти фразы, сказанные с улыбкой и в рамках правил, означали на самом деле: “Ну как, Марина, никто на тебя по-прежнему не клюнул? Я то уверена, что никто не клюнул и никогда не клюнет, моя дорогая старая дева”.- “А меня это не волнует, потому что я живу творческой жизнью. Не то, что ты. Ведь ты служишь, а я творю, живу творчеством”.

Марина работала редактором в издательстве. “А что-нибудь хорошее вы издали за последнее время?”- “Кое-что издали. Это у тебя что за материал? Брала в ГУМе?” И тут были упругие удары под водой. “О каком творчестве ты лепечешь? Хоть одну хорошую книгу ты лично отредактировала, выпустила?”- “Да, конечно. Но говорить с тобой об этом нет смысла, потому что тебя это не может интересовать. Тебя же интересует ширпотреб”.

Задание 6. Составьте схемы транзакций для нижеприведенного отрывка из художественного произведения. Обратите внимание, что позиции персонажей неоднократно меняются, поэтому необходимо рассмотреть несколько схем. Постарайтесь зафиксировать как явные, так и скрытые транзакции. Аргументируйте свои схемы: какие признаки свидетельствует в пользу занимаемой собеседниками позиции.

**Ю.В. Трифонов ДРУГАЯ ЖИЗНЬ**

В гастронорм забегали последние посетители. Ольга Васильевна слышала знакомый голос за спиной, оглянулась: Иринка? Дочь стояла с двумя подружками, все трое болтали и жевали что-то... Девочкам еще нет семнадцати, и она сама в их годы не думала ни о чем, кроме учебы. Десятый класс, такая ответственность.

- А деньги, между прочим, были даны на универмаг,- сказала Ольга Васильевна.

- А ты, я вижу, транжиришь на пирожные и сигареты... Ира, пойдем домой, будем ужинать. Пора, девочка, пойдем.

- Мама, я пойду домой, когда захочу,- отчеканила Иринка с внезапной враждебностью.

- Что значит когда захочешь?

- То и значит: когда захочу, тогда пойду.

- Нет, ты пойдешь сейчас со мной.

- Нет, не пойду.

Ольга Васильевна почувствовала, как хлынула изнутри какая-то слабая ярость.

- Да как ты можешь... со мной... сейчас... - заговорила задыхаясь.

- А как ты можешь? У меня тоже неприятности. Мне надо поговорить с друзьями.

Ольга Васильевна повернулась и пошла из магазина...

Иринка пришла спустя час. Ольга Васильевна уже простила ее, и когда, отворив

дверь, увидела ее с поникшей головой, шмыгающую носом, увидела детское виноватое выражение ее лица, опять охватила волна тепла и жалости. “Бессовестная я! Зачем рычала на нее?”- пронеслось в сознании.

Ничего не сказала, провела рукой по волосам дочери. Та вдруг рванулась, обняла мать, шепча что-то жалобное... И обе вдруг ослабели, обнявшись и едва сдерживая слезы, пошли на кухню, чтобы побыть одним... потому что ближе их людей не было. Там долго сидели, пили чай, Иринка рассказывала... Она была скрытной, делилась переживаниями редко... Но это значило, что силы ее оставили, она нуждалась в помощи.

Задание 7. Составьте схемы транзакций для нижеприведенного отрывка из художественного произведения. Обратите внимание, что позиции персонажей неоднократно меняются, поэтому необходимо рассмотреть несколько схем. Постарайтесь зафиксировать как явные, так и скрытые транзакции. Аргументируйте свои схемы: какие признаки свидетельствует в пользу занимаемой собеседниками позиции.

В. Токарева ДЕНЬ БЕЗ ВРАНЬЯ

В пятом “Б” раньше помещался спортивный зал, и в классе до сих пор находится шведская стенка. Собакин каждый раз забирается на перекладину, и каждый раз я начинаю урок с того, что уговариваю его сойти вниз. Обычно это выглядит так:

- Собакин!- проникновенно вступаю я.

- А?- с готовностью откликается Собакин.

- Не “а”, а слезь сию минуту.

- А че, я мешаю?..

Я проигрываю явно... Кончается это обычно тем, что детям становится жаль меня, они быстро и без разговоров водружают Собакина на его положенное место.

Сегодня я как обычно открыл урок разговором с Собакиным.

- Собакин?

- А?

- Ну что ты каждый раз на стену лезешь? Хоть бы поинтереснее что придумал.

- А что?

- Ну вот, буду я тебя учить на свою голову.

Собакин смотрит на меня с удивлением. Он не предполагал, что я сменю текст и не

подготовился.

- А вам не все равно, где я буду сидеть?- спросил он.

Я подумал, что мне, в сущности, действительно все равно, и сказал:

- Ну сиди.

Я раскрыл журнал, отметил отсутствующих...

Собакин слез сразу, так как, получив мое разрешение, потерял всякий интерес публики к себе, а просто сидеть на узкой перекладине не имело смысла.

Задание 8. Проанализируйте отрывок из художественного произведения по следующей схеме.

- Это игра или манипуляция? Почему?
- В чем заключается уловка?
- В чем состоит уязвимое место?
- Нарисуйте схему (схемы) транзакций.
- В чем состоит выигрыш (практический, психологический, другие)?
- Как можно было бы выйти из игры/манипуляции?
- Придумайте или подберите подходящее название.

### Ш. Перро СИНЯЯ БОРОДА

Через месяц после свадьбы Синяя Борода сказал своей жене, что он должен надолго уехать по очень важному делу...

- Вот,- сказал он, ключи от двух больших кладовых... Вот ключ, которым можно отпереть все комнаты. Вот, наконец, еще один маленький ключик. Он отпирает комнату, которая находится внизу, в самом конце темного коридора. Открывай все, ходи повсюду, но строгонастрою запрещаю тебе входить в эту маленькую комнатку. Если же ты не послушаешься меня и отперешь ее, тебя ждет самое страшное наказание!..

Любопытство ее было так сильно, что она, наконец, не выдержала... Она взяла ключ и, дрожа всем телом, отперла комнату... Она увидела на полу лужу

крови и несколько мертвых женщин. Это были прежние жены Синей Бороды, которых он убил одну за другой...

В тот же вечер неожиданно вернулся Синяя Борода... Наутро Синяя Борода потребовал у жены ключи...

- Почему на ключе кровь?- спросил Синяя Борода.

- Не знаю, отвечала бедная женщина и побелела, как снег.

- Ты не знаешь?- закричал Синяя Борода.

- Ну, так я знаю! Ты заходила в запретную комнату. Хорошо же! Ты войдешь туда еще раз и останешься там навсегда, вместе с теми женщинами, которых ты там видела.

Дополнительный вопрос. Какие еще произведения, где используется та же игра/манипуляция, вы можете вспомнить? В чем, по-вашему, причина популярности сюжета?

Задание 9. Проанализируйте отрывок из художественного произведения по следующей схеме.

- Это игра или манипуляция? Почему?

- В чем заключается уловка?

- В чем состоит уязвимое место?

- Нарисуйте схему (схемы) транзакций.

- В чем состоит выигрыш (практический, психологический, другие)?

- Как можно было бы выйти из игры/манипуляции?

- Придумайте или подберите подходящее название.

Ф.С. Фицджеральд ВОЛОСЫ ВЕРОНИКИ

(Вероника гостит у своей кузины Марджори, которой порядком надоела.)

- Раз я тебе в тягость, мне, пожалуй, лучше вернуться в ООКлэр.

- У Вероники запрыгала нижняя губа, она продолжала срывающимся голосом.

- Я старалась всем угодить, но сначала мной пренебрегали, а потом оскорбили... Разумеется, я обиделась, когда на прошлой неделе ты пыталась намекнуть, что платье мне не к лицу... Ну и как, по-твоему, приятно такое слышать?

- А я вовсе и не старалась быть приятной.

- И, чуть помолчав, добавила.

- Когда ты хочешь уехать?

У Вероники перехватило дыхание.

- Ой,- еле слышно вырвалось у нее.

Марджори изумленно подняла глаза.

- Ты же сказала, что уезжаешь.

- Да, но...

- Значит, ты брала меня на пушку...

Вероника разразилась слезами, подтвердив тем самым свою вину. Глаза Марджори поскуачнели.

- Ты мне сестра,- всхлипывала Вероника.- Я у тебя гощу. Я у тебя должна побыть месяц, а если я уеду сейчас домой, мама удивится и спросит...

- Я отдам тебе мои карманные деньги за месяц,- сказала Марджори холодно, и ты сможешь провести эту неделю где тебе заблагорассудится. Тут поблизости есть вполне приличный отель... Вероника захлебнулась слезами и выскочила из комнаты.

Задание 10. Проанализируйте отрывок из художественного произведения по следующей схеме.

- Это игра или манипуляция? Почему?
- В чем заключается уловка?
- В чем состоит уязвимое место?
- Нарисуйте схему (схемы) трансакций.
- В чем состоит выигрыш (практический, психологический, другие)?
- Как можно было бы выйти из игры/манипуляции?
- Придумайте или подберите подходящее название.

М. Митчелл УНЕСЕННЫЕ ВЕТРОМ

...С холостыми молодыми людьми... можно позволить себе тихонько рассмеяться, поглядывая издали на кого-нибудь из них, а когда он со всех ног бросится к вам, чтобы узнать, почему вы смеялись, можно лукаво отнекиваться и все задорнее заливаться смехом, заставляя его до бесконечности допытываться о причинах такого веселья. Тем временем ваши глаза могут сулить ему такие волнующие мгновения, что он тут же постарается остаться с вами где-нибудь наедине. А когда ему это удастся и он попытается вас поцеловать, вам следует быть глубоко оскорбленной или очень-очень разгневанной.

Следует заставить его вымаливать прощение за свою дерзость, а потом с такой чарующей улыбкой одарить его этим прощением, что он непременно повторит свою попытку еще раз. Время от времени, но не слишком часто,



можно разрешить ему этот поцелуй. После этого необходимо расплакаться и начать твердить сквозь слезы, что вы не понимаете, что с вами творится, и, конечно, теперь он не сможет больше вас уважать. Тогда он примется осушать ваши слезы, и можно с уверенностью сказать, что тут же сделает вам предложение в доказательство того, сколь глубоко и незыблемо вас уважает.

Задание 11. Проанализируйте отрывок из художественного произведения по следующей схеме.

- Это игра или манипуляция? Почему?
- В чем заключается уловка?
- В чем состоит уязвимое место?
- Нарисуйте схему (схемы) трансакций.
- В чем состоит выигрыш (практический, психологический, другие)?
- Как можно было бы выйти из игры/манипуляции?
- Придумайте или подберите подходящее название.

**В.С. Токарева ЗАНУДА**

Нудным человеком называется тот, который на вопрос: “Как твои дела?”- начинает рассказывать, как его дела...

Появление Женьки (соседа) на пороге Люсиного дома ... случилось в одно прекрасное утро в десять часов пятнадцать минут...

- У меня сломалась бритва,- сказал Женька... Я бы побрился бритвой вашего мужа, но это зависит не только от меня.

- Пожалуйста,- Люся не умела отказывать, если ее о чем-нибудь просили.

Она привела Женьку на кухню, положила перед ним бритву и зеркало, а сама ушла

в комнату... Люся попробовала сосредоточиться, но за дверью жужжала бритва, и в голову лезли посторонние мысли... Люся вылезла из-за стола и пошла на кухню, чтобы узнать, как продвигаются Женькины дела. Дела продвигались медленно, возможно потому, что смотрел Женька не в зеркало, а мимо- на стол, где стояли банка сгущенного молока, творог и отдельная колбаса.

Люся поняла, что Женька хочет есть.

- Налить вам чаю?- спросила она.

- Как хотите,- ответил Женька.

- Это зависит не от меня...

Она налила ему чай в высокую керамическую кружку, подвинула все, что стояло на столе.

Женька молча начал есть... и через пять минут съел все, что было на столе, включая хлеб в хлебнице и сахар в сахарнице. Потом взял с подоконника “Неделю” и начал читать.

- Вы поели?- спросила Люся.

Она ожидала, что Женька ответит: “Да. Большое спасибо. Я, наверное, вас задерживаю, я пойду”. Но Женька сказал только первую часть фразы:

- Да,- “спасибо” он не сказал.- Я вам мешаю?- заподозрил он, так как Люся продолжала стоять.

- Нет, ну что вы...- сконфуженно проговорила она и ушла в другую комнату.

Она слышала, как Женька переворачивал страницы. Потом что-то грохнуло и покатилося- видимо, со стола упала тарелка или керамическая чашка...

- Я уронил...- сказал Женька, появившись в дверях.

- Ничего,- равнодушно ответила Люся,- не обращайтесь внимания...

Женька побрился и поел, выкурил хорошую сигарету и прочитал “Неделю”... А теперь ему хотелось поговорить...

Женька затянулся, и столбик из пепла... стал таким длинным, что обломился и скатился на ковер.

- Уронил...- удивился Женька, внимательно глядя на ковер.- Я могу поднять.

- Не надо,- сказала Люся. Она испытывала раздражение, но не хотела это обнаружить.- Это мелочь...

- Ну конечно,- согласился Женька. Для него это было очевидно...

В пять часов с работы вернулся Юра (муж)... удивился тому, что в гостях Женька, что накурено, и пепел по всему дому, и что Люся сидит в углу сжавшись, без признаков жизни.

Задание 12. Проанализируйте отрывок из художественного произведения по следующей схеме.

- Это игра или манипуляция? Почему?
- В чем заключается уловка?
- В чем состоит уязвимое место?
- Нарисуйте схему (схемы) транзакций.

- В чем состоит выигрыш (практический, психологический, другие)?
- Как можно было бы выйти из игры/манипуляции?
- Придумайте или подберите подходящее название.

Г.Б. Остер ПАПАМАМАЛОГИЯ

Папамамалогия- наука о взрослых...

Почти всегда, обращаясь к ребенку, взрослый начинает свою речь со слова “нельзя”. Нельзя того, нельзя этого, нельзя еще, нельзя уже, нельзя до, нельзя после, нельзя никогда...

Некоторые ученые считают, что бесконечные “нельзя” взрослые выдают инстинктивно, не задумываясь, как ответную реакцию на раздражение, которое вызывают у них дети...

Ученые давно уже поняли, что взрослые вообще не способны делать правильные выводы из того, что видят перед собой... Попробуйте промолчать, не ответить взрослым на два, три, четыре, пять, вопросов- они тут же скажут, что вы немой.

Очень часто только потому, что вы не спешите к ним по первому, второму и третьему зову, взрослые делают неправильный вывод, будто вы оглохли или вообще всегда росли без ушей. Им даже не приходит в голову, что вы просто решили пока к ним не ходить...

Сохранились даже отдельные племена взрослых, верящих в магическую силу словесных заклинаний. Какой-нибудь простодушный дикарь ставит напавшего ребенка перед собой и долго говорит ему разные слова про хорошее воспитание.

Легковерное великовозрастное дитя природы надеется, что его ребенок после такой, с позволения сказать, процедуры будет вести себя лучше. С какой стати? Наука все это, естественно, не подтверждает...

Взрослые кричат по самым разным причинам. Или совсем без причин. Ученые считают, что после нескольких лет жизни под одной крышей с детьми почти у всех взрослых появляется непреодолимое желание отчаянно кричать по несколько раз в день...

Успокоить кричащего взрослого довольно трудно. Его можно только отвлечь. Например, если вы хотите, чтобы взрослый скорее перестал кричать на вас за то, что вы вот уже второй час отказываетесь выключить телевизор и лечь спать, сделайте ему перед сном несколько чистосердечных признаний.

Взрослый тут же забудет о своем желании уложить вас в постель и начнет кричать по совершенно другому поводу...

И наберитесь терпения. Рано или поздно взрослый сам замолчит и отстанет. Покричит, покричит и перестанет.

Задание 13. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях 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 толкутся 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.

Задание 14. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

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

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

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

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

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

Петров. Отлично!

4. 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?!

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

Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание 15. Проанализируйте конкретные ситуации, предложите свои варианты их разрешения.

Ситуация

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке. Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Задание 16. Проанализируйте конкретные ситуации, предложите свои варианты их разрешения.

Ситуация

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

**Задание 17.** Проанализируйте конкретную ситуацию, предложите свои варианты критики и выработайте наиболее конструктивные их способы.

**Ситуация**

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. 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 себя вести?

**Задание 18.** Проанализируйте конкретную ситуацию, предложите свои варианты критики и выработайте наиболее конструктивные их способы.

**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 весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня 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 вы предпримете?

**Задание 19.** Проанализируйте конкретную ситуацию, предложите свои варианты критики и выработайте наиболее конструктивные их способы.

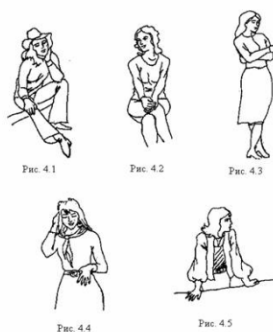
**Ситуация**

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

**Задание 20.** Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме этого они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Задание 21. Определите, что демонстрирует девушка на нижеприведенных рисунках.



Задание 22. Прочитайте.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените «соблюдение педагогом правил поведения в конфликте».

Десятиклассники пишут контрольную работу. Один из них подглядывает в тетрадь. Учитель делает замечание и требует эту тетрадь. Ученик прячет тетрадь в портфель и твёрдо отвечает:

- Не дам!

И сколько учитель не настаивал, всё было напрасно. Пришлось парня выставить за дверь, а в журнал поставить двойку. Лишь позднее выяснилось, что тетрадь была из другого класса, и юноше не хотелось подводить товарища. (По Т. М. Куриленко.)

Задание 23. Прочитайте.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

На одном из уроков математики в 10 классе новый ученик, недавно переведённый из другой школы, самоуверенный юноша не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил учительнице:

- Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь.

- Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот класса ответила учительница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить. (По Т. М. Куриленко.)

Задание 24. Прочитайте. Рассмотрите возникший конфликт. Выявите его структуру. Определите стратегию поведения в конфликте всех его участников. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте. Предложите свой вариант разрешения данного конфликта.

Витя, воспитанник приюта, - впечатлительный мальчик. Однажды он получил тройку по любимому предмету - истории и очень опечалился. Вернувшись в приют, он ни о чём больше думать не мог, кроме этой злополучной тройки. На беду было организовано собрание воспитанников. На этом собрании Витя сидел и машинально складывал и раскладывал какую-то бумажку, а сам думал о случившейся неприятности.

- Что ты там делаешь? Почему не слушаешь? - обрушился на него воспитатель. - Ты стал плохо вести себя...

- Ну и что ж! - вызывающе буркнул Витя.

- Как ты разговариваешь с воспитателем? Встань!

- А чего мне вставать? Я ничего не сделал...

- Ах, так? Ну, тогда выходи отсюда!

- Не пойду...

- Нет, пойдёшь...

- Не пойду! - уже с плачем крикнул Витя.

Но воспитатель, не обращая внимание на его протесты и неодобрительный шёпот всех воспитанников, вытолкал Витю за дверь. (По Т. М. Куриленко.)

Задание 25. Прочтите отрывок, герои которого - врачи, спасшие безнадежную пациентку, - собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы



отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной - (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему?

Ответ аргументируйте примерами.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, - это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).