

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

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора
ГАПОУ ЧАО
«ЧМК»:

О.Н. Гришин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
09.02.07 Информационные системы и программирование

Анадырь
2022

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2022
--------------------	--------------------------	-----------------------

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

Разработчик:

Сенченко Н. В., преподаватель ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Рекомендована Методическим советом ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Протокол № 04 от «14» декабря 2021 г.

Утверждена Приказом № 01-10/28 от 31.01.2022 г. «Об утверждении образовательных программ»

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

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2022
----------------------------	---------------------------------	------------------------------

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

Ключ к тестовому заданию:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
В	С	С	В	Б	Б	А	Б	Б	В	А	А	А	А	В	С	А	А	В	А	Б	Б	Б	Б	Б

2. Вопросы и задания для итогового контроля

Теоретические задания

1 Общение – это:

а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;

б) процесс установления и развития контактов между людьми;

в) производство индивидами их общего;

2. Опосредствованное общение – это

а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;

б) общение, опосредствованное невербальной коммуникацией;

в) общение с использованием исключительно вербальных средств;

г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;

д) все ответы верны;

е) все ответы не верны.

3. Опосредствованное общение:

а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;

б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);

в) характеризуется неполным психологическим контактом;

г) характеризуется затрудненной обратной связью;

д) все ответы верны;

е) все ответы не верны.

4. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?

а) цель общения;

б) уровень общения;

в) количество участников общения;

г) социальная значимость общения;

д) продолжительность общения.

5. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

а) фонетический;

б) семантический;

в) стилистический;

г) логический;

д) верны только ответы Б и Г;

е) все ответы верны.

6. К невербальным видам коммуникации относятся:

а) кинетическая система знаков;

б) паралингвистическая система знаков;

в) проксемическая система знаков;

г) все ответы верны.

7. Психологическое заражение – это:

а) особый механизм социального восприятия;

- б) особый механизм влияния;
- в) специфическая форма социальной памяти;
- г) один из феноменов группообразования;
- д) механизм повышения групповой сплоченности;
- е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

8. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;
- д) все ответы верны.

9. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:

- а) соперничество;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) приспособление;

10. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

- а) сотрудничество;
- б) кооперация;
- в) избегание;
- г) компромисс;
- д) альтруизм;
- е) приспособление.

11. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон, называется:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) альтруизм;
- г) адаптация;
- д) совместимость;
- е) избегание.

12. Отсутствие стремления как к достижению собственных целей, так и к удовлетворению интересов другого называется:

- а) конкуренция;
- б) избегание;
- в) кооперация;
- г) сотрудничество;
- д) справедливость;
- е) приспособление.

13. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:

- а) инцидент;
- б) противоречие;
- в) конфликт;
- г) конфликтные действия;
- д) исходы конфликта.

14. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

- а) повышает психологическую напряженность;
- б) снижает эффективность совместной деятельности;
- в) обнаруживает существующие противоречия;
- г) изменяет условия и обстоятельства общения;
- д) верны ответы А и В;
- е) верны ответы В и Г.

15. Межличностные конфликты представляют собой :

- а) столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов;
- б) столкновение, не имеющее реальных противоречий между субъектами;
- в) ситуацию столкновения интересов групп или социальных общностей;
- г) столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент;
- д) ситуацию, ведущим компонентом которой являются ее рациональные оценки участниками;
- е) отражение социально-экономических проблем общества.

16. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;

г) построение собственной стратегии поведения;

д) все ответы верны.

17. Идентификация:

а) является одним из способов понимания другого человека;

б) выражается в уподоблении себя другому человеку;

в) все ответы верны.

18. Система знаков, служащих средством человеческого общения, мышления и выражения - ...

а) язык;

б) речь;

в) коммуникация;

г) жесты;

д) мимика.

19. Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности - ...

а) взаимодействие;

б) диалог;

в) общение;

г) сопереживание;

д) контакт.

20. Общение включает в себя - ...

а) обмен информацией между субъектами деятельности;

б) восприятие и понимание людьми друг друга;

в) выработка решения, которое устраивало бы все стороны;

г) рефлексия действий и результата.

21. Единицей общения в теории Э. Берна является:

а) акция;

б) реакция;

в) транзакция;

г) коммуникация;

д) акт общения.

22. По Э. Берну, если человек исходит из принципа «здесь и сейчас», реагирует на то, что происходит вокруг него, используя свой потенциал зрелой личности, ориентируясь в своей деятельности и поведении на принцип реальности, он проявляет свое Эго-состояние - ...

а) Ребенка;

- б) Взрослого;
- в) Родителя;
- г) Учителя;
- д) Реалиста.

23. Вид общения, при котором отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используется формальный набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику - ...

- а) примитивное общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) «контакт масок»;
- г) духовное общение;
- д) светское общение.

24. Вид общения, при котором другого человека оценивают как нужный или мешающий объект: если нужен, — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого - ...

- а) формально-ролевое общение;
- б) «контакт масок»;
- в) духовное общение;
- г) примитивное общение;
- д) светское общение.

25. Вид общения, при котором регламентированы содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

- а) примитивное общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) «контакт масок»;
- г) духовное общение;
- д) светское общение.

26. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

- а) светское общение;
- б) формально-ролевое общение;

- в) деловое общение;
- г) духовное общение;
- д) манипулятивное общение.

27. Вид общения друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов (друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации).

- а) примитивное общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) «контакт масок»;
- г) духовное общение;
- д) светское общение.

28. Вид общения, направленный на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

- а) примитивное общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) «контакт масок»;
- г) манипулятивное общение;
- д) светское общение.

29. Вид общения, проявляющийся в беспредметности, когда люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

- а) примитивное общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) «контакт масок»;
- г) духовное общение;
- д) светское общение.

30. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) наличие предрассудков;
- д) эффект «ореола».

31. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку.

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) наличие предрассудков;
- д) эффект «ореола».

32. Невербальные средства общения изучают следующие науки:

- а) кинесика;
- б) семиотика;
- в) такесика;
- г) проксемика;
- д) лингвистика;

33. Наука, изучающая внешние проявления человеческих чувств и эмоций

- а) кинесика;
- б) семиотика;
- в) такесика;
- г) проксемика;
- д) лингвистика;

34. Наука, изучающая прикосновения в ситуации общения - ...

- а) кинесика;
- б) семиотика;
- в) такесика;
- г) проксемика;
- д) лингвистика;

35. Наука, изучающая расположение людей в пространстве при общении

- а) кинесика;
- б) семиотика;
- в) такесика;
- г) проксемика;
- д) лингвистика;

36. Наука, выявляющая закономерности становления, развития и функционирования языка - ...

- а) семиотика;

- б) семантика;
- в) лингвистика;
- г) психолингвистика;

37. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию - ...

- а) коммуникация;
- б) общение;
- в) взаимодействие;
- г) контакт;

38. В зависимости от контингента участников выделяют следующие виды общения - ...

- а) непосредственное, опосредствованное;
- б) на производстве, общение с близкими и дальними родственниками, общение с друзьями;
- в) кратковременное, длительное;
- г) межличностное, лично-групповое, межгрупповое;
- д) несколько минут, от получаса до двух часов, свыше двух часов;

39. В общении можно выделить такие взаимосвязанные стороны как - ...

- а) коммуникативную;
- б) перцептивную;
- в) интимную;
- г) публичную;
- д) интерактивную.

40. К ольфакторным средствам общения относят - ...

- а) приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- б) кинесика;
- в) паралингвистические;
- г) экстралингвистические;
- д) кожные реакции.

Практические задания

Задача 1. Определите, какой тип общения и какой вид барьеров описан в данном рассказе.

«Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант:

спать в кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, как явился его сосед, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похвастаться своими торговыми успехами.

- А как ваши дела? - спросил затем фермер.

- Не могу похвастать, - отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, - за эту неделю вздернул только шестерых.

- Как вздернул?! - оторопел тот. - Что же это за дела у вас такие?

- Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток.

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати».

Задача 2. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните с каких позиций действуют и их участники:

А) Иванов: «Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!».

Петров: «Да, в их годы мы были поскромнее».

Б) Преподаватель: «Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?»

Студент: «Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!»

Задача 3. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните с каких позиций действуют и их участники

А) Кассир. «Не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?»

Бухгалтер: «Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.»

Б) Голубева: «Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные»

Коршунов: «Ну, конечно - конечно, с удовольствием провожу..!»

Задача 4. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните с каких позиций действуют и их участники

А) Иванов. «Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!»

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

Б) Петров: «Сейчас - сейчас, я предоставляю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку»

Сидоров: «Могу и вообще не выступать...»

Задача 5. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните с каких позиций действуют и их участники:

А) Жена: «Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом!»

Муж: «Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?»

Б) Иванов: «После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!»

Петров: «Отлично!»

Задача 6. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните с каких позиций действуют и их участники:

А) 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?!»

Б) Ковбой: «Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?»

Барышня: «Ах, я с детства обожаю лошадок!»

Задача 7. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

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.

Задача 8. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он употребляет следующие слова и выражения:

«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».

Задача 9. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Одиннадцатиклассница 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.

Задача 10. 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 учится 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.

Задача 11. Заполните таблицу.

Вид общения	Расстояние	Ситуация общения

Задача 12. Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён.

На одном из уроков математики в 4 классе новый ученик, недавно переведённый из другой школы, самоуверенный мальчик 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.

Задача 13. Проанализируйте ситуацию. Состоялось ли общение отца с сыном?

По каким признакам можно судить об этом?

Укажите барьеры общения.

Миша (4 года) спросил отца, что такое «процессор»? Папа стал объяснять с точки зрения науки устройство процессора и его назначение. Ребенок смотрел на отца, стараясь понять его речь. Но постепенно взор его погас, и мальчик отошел от отца.

Задача 14. Проанализируйте соответствие слов и жестов в поведении начальника.

Выскажите мнение об отношении руководителя к проекту.

Служащий рассказал начальнику о своём проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да - да...». В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: «Да, всё, о чём Вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над Вашими

предложениями».

Задача 15. Проанализируйте ситуации. Определите стиль общения.

А) «Он как-то так строил урок, что сам не выделялся как человек все знающий. Никто не боялся сказать что-то свое, если даже не был уверен, что сказанное будет верным»;

Б) «Мы всегда выходили из класса с чувством какой-то наполненности души и можно даже сказать - уважения к себе»;

В) «К этой учительнице как магнитом тянуло после занятий, независимо от того, в каком классе ты учишься. Ее отношение к тебе как равному покоряло любого ученика»;

Г) «Наша учительница физики работала с нами три года и все это время держала нас в постоянном страхе. Она могла поставить на урок 10-15 двоек. У каждого их было столько, что мы их уже считали. Девочки выходили отвечать к доске со слезами на глазах. Естественно, было не до ответа. Мы только мучились, и единственной мыслью было – только бы она скорее меня, отпустила. Когда учительница заболела, для нас наступал праздник. Конечно, она дала нам много знаний, причем прочных, но какой ценой они дались нам! До сих пор с содроганием слышу слово: «физика»;

Задача 16. Объясните позы и жесты:

- расстегнут пиджак;
- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
- голова слегка наклонена набок;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
- прикрывает рот во время слушания;
- старается на Вас смотреть.

Задача 17. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты исполнишь порученное тебе дело»!

Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»

Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги

Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.

В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.

Задача 18. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам.

Он идёт к окну и закрывает его.

Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул.

Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

Задача 19. 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

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2022
--------------------	--------------------------	-----------------------

	чувствуешь, что твоя квалификация выше
в)	А случилось ли что-то подобное с тобой раньше?
г)	Будь я на твоём месте, я бы рассказал начальнику, какая злость тебя обурекает

Задача 20. 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?

Задача 21. 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”.

Задача 22. 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.

Задача 23. 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.

Задача 24. 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.

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.

Задача 25. 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. 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!

Ключи к тестовому заданию:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
б	е	е	а	е	г	б	а	а	г	б	б	в	е	г	д	в	а	в	а, б

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
в	б	в	г	б	в	г	г	д	а	в	а, в, г	а	в	г	в	а	г	а, б, д	а