

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Соловьев Андрей Борисович  
Должность: Директор  
Дата подписания: 26.09.2023 12:22:45  
Уникальный программный ключ:  
c83cc511feb01f5417b9362d2700339df14aa123



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г. ТАГАНРОГЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПИ (филиал) ДГТУ в г. Таганроге**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ А.Б. Соловьев

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине**

**ОГСЭ.03 Психология общения**  
основной профессиональной образовательной программы  
по специальности СПО  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Таганрог  
2023 г.

## Лист согласования

Фонд оценочных средств по учебному предмету разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 09.02.07 Информационные системы и программирование

### Разработчик:

Преподаватель

Т.В. Воловская

«04» июля 2023 г.

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии «Физическая культура»

Протокол №12 от «04» июля 2023 г.

Председатель цикловой комиссии

В.А. Киселев от «04» июля 2023 г.

### Рецензенты:

Аудитор ООО «Центр-консалтинг» Фукало М.А.

Главный бухгалтер ООО «ДорСтройИнвест» Анисимова М.Н.

**ВВЕДЕНО ВПЕРВЫЕ** \_\_\_\_\_

**РЕДАКЦИЯ** \_\_\_\_\_

## Содержание

	Стр.
1. Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1. Область применения	4
1.1.1 Карта компетенций	4
1.1.2 Планируемые результаты	5
2. Контроль и оценка освоения теоретического и практического курса учебной дисциплины	6
2.1. Общие положения освоения учебной дисциплины по темам	6
2.2. Задания для оценки освоения теоретического и практического курса учебной дисциплины	6
3. Контрольно-оценочные средства для текущего контроля знаний и проведения промежуточной аттестации	6
3.1 Задания для текущего контроля знаний	6
3.1.1 Тестовые задания	6
3.1.2. Ситуационные задачи	13
3.1.3. Упражнения и задачи	16
4. Итоговое тестирование по учебной дисциплине	25
4. Информационные источники	29

# 1. Паспорт фонда оценочных средств

## 1.1. Область применения

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 09.02.07. «Информационные системы и программирование».

### 1.1.1 Карта компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>

ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности <b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности

## 1.2. Планируемые результаты

Код, ОК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

Код, ОК	Умения	Знания
	самообразования;	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
	организовывать работу коллектива команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)	исущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

## **2. Контроль и оценка освоения теоретического и практического курса учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения»**

### **2.1. Общие положения освоения учебной дисциплины по темам:**

Основной целью оценки учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» является оценка знаний и умений.

Оценка теоретического, практического курса учебной дисциплины ОГСЭ.03

«Психология общения» осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: индивидуального и фронтального опроса, выполнения практической работы, выполнение ситуационных задач, тестирования.

### **2.2. Задания для оценки освоения теоретического и практического курса учебной дисциплины:**

В процессе подготовки к занятиям по учебной дисциплине обучающиеся должны изучить рекомендованные по соответствующей теме лекции, учебные пособия, а также по своему усмотрению выбрать дополнительную литературу.

Контроль качества освоения учебной дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений, обучающихся требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

### **3. Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки промежуточных результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03. Психология общения.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет. Зачет проводится в виде тестирования.

### **3.1 Задания для текущего контроля знаний**

#### **3.1.1. Тестовые задания Вариант 1**

*Инструкция: выберите один вариант правильного ответа*

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона: а) общественная  
б) личная

в) социальная г) интимная

2. Взаимодействие между собеседниками называется... а) коммуникацией

б) перцепцией

в) интеракцией г) рефлексией

3. Общение с помощью слов называется... а) вербальным

б) межличностным

в) внутриличностным г) невербальным

4. К числу конфликтогенов можно отнести... а) приказы, угрозы, критику

б) навязывание своих ответов

в) снисходительный тон, хвастовство г) все ответы верны

5. Что не способствует успеху делового общения? а) проявлять искренность и доброжелательность б) учитывать интересы собеседника

в) говорить только о себе

г) находить общее с собеседником

6. Инцидент - это...

а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии

в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта г) отсутствие коммуникации

7. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...
- а) сотрудничество б) приспособление в) соперничество г) компромисс
  - д) уклонение
8. Способ понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:
- а) рефлексия
  - б) идентификация
  - в) эмпатия г) стереотипизация
9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:
- а) родителя б) ребенка в) взрослого г) неучастия
10. Прием активного слушания, предполагающий воспроизведение мысли собеседника своими словами:
- а) резюмирование
  - б) перефразирование в) развитие идеи
  - г) все варианты верны
11. Феномен восприятия, связанный с влиянием информации о человеке, идущей последней:
- а) «эффект новизны»
  - б) «эффект установки» в) «эффект ореола»
  - г) все варианты верны
12. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет, означают: а) открытую враждебность
- б) открытость, доброжелательность в) скрытую неприязнь
  - г) огорчение
13. Каузальной атрибуцией называется... а) приписывание себе чужих достоинств
- б) приписывание другим своих достоинств
  - в) придумывание вымышленных причин своего поведения г) объяснение мотивов поведения других людей
14. Обращение к человеку по имени... а) настораживает его
- б) удовлетворяет его потребность в самоутверждении в) вызывает у него внутренний протест
  - г) никак не влияет на отношение к собеседнику
15. Конфликт - это...
- а) форма коммуникации
  - б) форма межличностной перцепции в) форма взаимодействия
  - г) структура личности
16. Трудности при выполнении определенной социальной роли вызывают... а) ролевой конфликт
- б) ролевое напряжение
  - в) неадекватное поведение личности г) все варианты верны
17. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера б) переводе темы разговора
  - в) отвлечении от ненужной информации
  - г) установке на рациональное восприятие соперника д) попытке понять мотивы соперника.
18. Ровен в поведении, не принимает скоропалительных решений, медленно переключается с одного вида деятельности на другой, малоактивен:
- а) сангвиник б) флегматик в) холерик
  - г) меланхолик
19. Аргументы применяют с целью:
- а) победы в споре



- б) доказательств своего превосходства в) уговоров партнера что-либо сделать г) защиты своих взглядов и намерений
20. Похлопывание по плечу возможно при... а) моральной поддержке человека  
б) равенстве социального положения участников общения  
в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению г) встрече с коллегами по работе

## Вариант 2

**Инструкция:** выберите один вариант правильного ответа

1. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга называется... а) рефлексией  
б) перцепцией  
в) коммуникацией г) интеракцией
2. Общение, направленное на получение какой-либо выгоды от человека, называется... а) деловым  
б) формально-ролевым в) дружеским  
г) манипулятивным
3. Что может привести к возникновению конфликтной ситуации? а) не употреблять конфликтогенов  
б) проявлять эмпатию к собеседнику  
в) говорить с собеседником снисходительным тоном г) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген
4. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?  
а) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями  
б) в ходе общения собеседнику предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему  
в) собеседник слышит только то, что хочет слышать  
г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
5. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется... а) идентификация  
б) рефлексия  
в) стереотипизация г) эмпатия
6. Рука, поданная ладонью вверх, означает... а) партнерские отношения  
б) стремление к подчинению в) сомнение  
г) признание превосходства
7. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств, называется...  
а) социально-бытовой конфликт б) внутриличностный конфликт в) политический конфликт  
г) межличностный конфликт
8. Силье взаимодействия в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется...  
а) сотрудничество б) приспособление в) уклонение  
г) соперничество д) компромисс
9. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди?  
а) социальная  
б) личная или персональная в) интимная  
г) публичная
10. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве.  
а) родителя б) ребенка в) взрослого г) неучастия
11. Коммуникационная изоляция личности приводит... а) к психическим деформациям  
б) к самоактуализации в) к социализации  
г) все варианты верны

12. К внутренним помехам слушания относится... а) размышления на посторонние темы  
 б) недостаточно громкая речь собеседника  
 в) отвлекающая манера собеседника, его манеры  
 г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет
13. Приписывание другому человеку собственных свойств называется... а) оцениванием  
 б) внушением в) проекцией  
 г) идентификацией
14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это... а)  
 кооперация  
 б) консолидация в) конфликт  
 г) дискуссия
15. Что не способствует успеху делового общения? а) учитывать мнение собеседника  
 б) говорить только о себе  
 в) видеть положительное в собеседнике  
 г) проявлять искренность и доброжелательность
16. Модель поведения, ориентированная на конкретный статус, это... а) правилами поведения  
 б) социальной ролью в) нормативной ролью  
 г) все варианты не верны
17. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в... а) установке на рациональное восприятие соперника;  
 б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения; в) в переводе темы разговора;  
 г) отвлечении от ненужной информации;  
 д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.
18. Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы:  
 а) сангвиник б) флегматик в) холерик  
 г) меланхолик
19. В основе законов аргументации и убеждения лежит: а) принуждение  
 б) понимание  
 в) заинтересованность г) критика
20. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?  
 а) увеличение дистанции слушающим собеседником б) очень широкая улыбка  
 в) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой г) частый отвод взгляда в сторону

### Вариант 3

**Инструкция:** выберите один вариант правильного ответа

1. Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется... а) интеракцией  
 б) перцепцией  
 в) коммуникацией г) рефлексией
2. Способ понимания человека путем отнесения его к известным социальным образцам, называется...  
 а) эмпатией  
 б) стереотипизацией в) рефлексией  
 г) идентификацией
3. Общение двух и более людей называется... а) межличностным  
 б) внутриличностным в) вербальным  
 г) массовым
4. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на: а) неуверенность  
 б) превосходство и гордость в) скрытое наблюдение

г) сомнение

5. Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется... а) межличностный конфликт

б) конфликт между личностью и группой в) внутриличностный конфликт

г) межгрупповой

6. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека.

а) родителя б) ребенка в) взрослого г) неучастия

7. Конфликтная ситуация – это...

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

б) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

в) столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведения и др.

г) отсутствие коммуникации

8. Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи.

а) кратковременное б) непосредственное в) лично-групповое г) опосредованное

д) долговременное

9. Сильное взаимодействие в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...

а) сотрудничество б) приспособление в) соперничество г) уклонение

д) компромисс

10. Информация в общении передается... а) с помощью знаковых систем

б) с помощью невербальных сигналов

в) с помощью паралингвистических средств г) все варианты верны

11. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению? а) собеседник слышит только то, что хочет слышать

б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями

в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать

12. Сжатые кулаки означают...

а) внутреннее возбуждение, агрессивность б) стремление уйти от проблемы

в) симпатию к собеседнику г) спокойствие

13. Фатическое общение – это...

а) обсуждение серьезных вопросов б) деловое общение

в) пустая болтовня

г) общение с глазу на глаз

14. «Эффект ореола» - это...

а) распространение первого впечатления на все свойства человека б) влияние мнений других людей на восприятие

в) воздействие прошлого опыта на восприятие новых людей г) влияние самочувствия на восприятие

15. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности – это... а) сочувствие

б) сострадание в) кооперация г) аттракция

16. Поведение, вытекающее из социального статуса человека и ожидаемое окружающими, называется ...

а) правилами поведения б) социальной ролью

в) нормативной ролью

г) все варианты не верны

17. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в...

а) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника

- б) поддержание высокой самооценки только у себя
- в) поддержание высокой самооценки только у партнера
- г) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера
- д) поддержание высокой самооценки в глазах соперника.

18. Слишком впечатлителен, отзывчив и легкораним, медленно осваивается и привыкает к переменам, стеснителен, боязлив, нерешителен:

- а) сангвиник б) флегматик в) холерик
- г) меланхолик

19. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего) б) с позиции лица, принимающего решения
- в) всеми участниками беседы г) сторонними наблюдателями

20. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка г) строгий деловой костюм

Результат подсчитывается в соответствии с процентным соотношением выполненных верно заданий по пятибалльной системе, где:

«2» – 0% - 50% (до 10 баллов)

«3» – 51% - 70% (11 – 14 баллов)

«4» – 71% - 85% (15 - 17 баллов)

«5» – 86% - 100% (18 - 20 баллов)

### 3.1.2. Ситуационные задачи Вариант 1

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

*а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений*

*б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.*

*в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"*

*г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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?*

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

*Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?*

## Вариант 2

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

*Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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?*

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

*Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?*

### Вариант 3

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание..."

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

*Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, 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?*

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

*Что вы предпримете?*

### 3.1.3.

### Упражнения и задачи

### Тема «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»

**Задание 1.** Выделите элементы коммуникативного процесса. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

**Задание 2.** 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 жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

**Задание 3.** А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...»

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 паузы 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».

**Задание 4.** 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 рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамиллярны» 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 5.** 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 6.** Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

**Задание 7.** 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 национальнокультурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

**Задание 8.** Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1....Однако бойкотность не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропал 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 Раскольникова, засмеялся и проговорил: – А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский).

4. Разговаривая, он, как на дружинах, подсказывал 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 сцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неустойчивой 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. Полыхаев 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 неопределенно сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов).

**Задание 9.** 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.

Тема «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)»

### Задание 10. Оцените, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.

Тест. «Родитель – Взрослый – Дитя» Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств. Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – «Д» (Дитя);  
2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – «В» (Взрослый);  
3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правдуматку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание 11. 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 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.
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 12. 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,..».

**Задание 13.** В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

*Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.*

Таким образом, суть теории Э. Берне сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берне называет "поглаживанием". При согласовании позиций, о чем бы не говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания уже задевает человека, если же, вопреки его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции (как Родитель и Дитя или Взрослый и Дитя), это вызывает гнев и может стать причиной конфликта. Как видно из всего сказанного, с психологической точки зрения содержание контакта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению.

Тема «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)»

**Задание 14.** 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. «Крейцерова 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 15.** 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)*

#### Тема «Деловое общение»

**Задание 16. Прочтите отрывок, герои которого – врачи, спасшие безнадежную пациентку, – собираются на телевизионную прессконференцию. 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. На ряд 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, небесноголубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).*

**Задание 17. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?**

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?
- Ничем, – рявкнул через плечо Грейсон.
- Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.
- Прошу остановиться, – потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

– Настоящее имя Лизы Саммер – Лиза Грейсон, – заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью.

– Я – ее отец, Уиллис Грейсон, а это се личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

– Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, – объяснила она. – Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

– Вы знаете, кто я такой? – заносчиво спросил он.

– Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

– Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, – выпалил Грейсон. – Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер).

4. Итоговое тестирование по учебной дисциплине

#### Вариант – 1

Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».

1. Общение – это:

- А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

**2.** Под прямым общением понимается:

- А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

**3.** Массовое общение – это:

- А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

**4.** По содержанию выделяют:

- А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное; Б) биологическое, социальное;
- В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

**5.** Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.
- В) жесты, мимику, пантомимику.

**6.** В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

- А) 2;
- Б) 3;
- В) 4.

**7.** «Такесика» - это:

- А) прикосновение людей друг к другу во время общения; Б) визуальный контакт;
- В) процесс передачи вербальной информации.

**8.** «Паралингвистика» - это:

- А) организация пространства и времени коммуникативного процесса; Б) визуальный контакт.
- В) система вокализации.

**9.** Тип поведения «Соревнование» в конфликтной ситуации – это:

- А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
- Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;
- В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

**10.** Тип поведения «Приспособление» в конфликтной ситуации – это:

- А) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;
- Б) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
- В) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

**11.** Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

- А) манипулятивное; Б) деловое;
- В) светское.

**12.** Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...

- А) аттракция;
- Б) рефлексия;
- В) идентификация.

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

- А) эмоциональные; Б) смысловые;
- В) культурные.

**14.** Соотнесите стороны общения и их содержание:

1. Коммуникативная сторона	А) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	Б) общение как процесс передачи информации
3. Перцептивная сторона	В) общение как взаимодействие партнеров

**15.** Соотнесите виды конфликта и их характеристики:

1. Внутриличностный	А) столкновение интересов двух и более людей
2. Межличностный	Б) столкновение интересов двух групп
3. Межгрупповой	В) столкновение противоположно направленных мотивов одной личности

## Вариант – 2

Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».

1. Невербальная коммуникация – это:

- А) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;
- Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

2. Под опосредствованным общением понимается:

- А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- В) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

3. Косвенное общение характеризуется:

- А) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- Б) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;
- В) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

4. Паралингвистическая система – это:

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- Б) система вокализации, то качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
- В) жесты, мимика, пантомимика.

5. По целям общение делится на:

- А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное; Б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;
- В) биологическое, социальное.

6. Выделяют ... основных стилей одежды (по классификации Люшера):

- А) 9;
- Б) 6;
- В) 11.

7. «Кинесика» – это:

- А) система вокализации;
- Б) один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела;
- В) темп речи и «добавки» к вербальной информации.

8. «Экстралингвистика» - это:

- А) темп речи и «добавки» к вербальной информации;
- Б) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- В) организация пространства и времени коммуникативного процесса.

9. Тип поведения «Компромисс» в конфликтной ситуации – это:

- А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
- Б) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».
- В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.



- 10.** Тип поведения «Избегание» в конфликтной ситуации – это:  
 А) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом»;  
 Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;  
 В) стремление разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

**11.** Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание **при общении – это ...**

А) экспрессия; Б) рефлексия В) эмпатия.

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

...  
 А) идентификации; Б) эмпатии;

В) рефлексии;

**13.** Формально-ролевое общение – это, при котором:

А) учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

Б) регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

В) оценивают другого человека как нужный или мешающий объект.

**14.** Соотнести эго-состояние и его характеристику:

1. Родитель	А) когда человек действует, говорит и чувствует, как он делал в детстве.
2. Ребёнка	Б) когда человек трезво и по-деловому взвешивает факты, учитывает реальное положение вещей, использует накопленный опыт.
3. Взрослый	В) когда человек начинает думать, говорить, действовать, чувствовать, как это делали его родители или другие люди, пользовавшиеся у него авторитетом в детстве.

14. Соотнести зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние:

1. Интимная зона	А) 120- 400 см
2. Личная, или персональная, зона	Б) 45-120 см
3. Социальная зона	В) 15- 45 см
4. Публичная зона	Г) свыше 400 см

## 5. Информационные источники

### Основные источники (ОИ)

ОИ 1. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958> (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

ОИ 2. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0.

— Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165> (дата обращения: 17.05.2021).

### Дополнительные источники (ДИ)

ДИ 1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1124318> (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

ДИ 2. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726> (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

### Интернет-ресурсы (ИР)

ИР-1. Мир психологии: сайт. -URL: <http://psychology.net.ru/> (дата обращения: 17.05.2021).- Текст: электронный

ИР-2. Электронная библиотечная система Znanium.com: сайт. URL: <http://znanium.com> (дата обращения: 17.05.2021).-Текст: электронный

ИР-3. Электронная библиотечная система Юрайт: сайт. - URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 17.05.2021).-Текст: электронный