

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Соловьев Андрей Борисович  
Должность: Директор  
Дата подписания: 27.09.2023 10:43:01  
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**

**ЦМК «Физическая культура»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«Психология общения»  
специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование**

**г. Таганрог  
2023 г.**

Настоящие методические указания по выполнению контрольных работ предназначены для студентов по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

Методические указания разработаны в соответствии с требованиями, предъявляемыми к освоению ФГОС.

Основная цель методических указаний – обеспечить студентов методикой выполнения контрольной работы.

## СОДЕРЖАНИЕ

<u>Пояснительная записка</u>	4
Требования к содержанию контрольной работы	5
Требования к оформлению контрольной работы	6
Задания контрольной работы	6
Список информационных источников	14
Критерии оценивания контрольной работы	15
Приложения	16

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по выполнению контрольной работы предназначены для обучающихся по специальности **09.02.07**

### **Информационные системы и программирование**

Письменная контрольная работа является обязательной формой текущего контроля самостоятельной работы студентов, обучающихся в рамках заочной формы обучения. Она отражает степень освоения студентом учебного материала по дисциплине «Психология общения». А именно:

в результате освоения дисциплины студент должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения дисциплины студент должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Целью настоящих методических указаний является оказание методической помощи студентам при выполнении контрольной работы. Указания содержат необходимые сведения по составу, содержанию и оформлению работы. Кроме того, в методических указаниях приведен список рекомендуемых информационных источников и необходимые приложения.

## **1. Требования к содержанию контрольной работы**

Для успешного выполнения контрольной работы по дисциплине «Психология общения» студентам необходимо знание взаимосвязи общения и деятельности; целей, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов.

В соответствии с задачами обучения, контрольная работа содержит ряд контрольных заданий разных типов (тестовые задания, ситуативные задачи, вопросы на знание теоретических аспектов предмета, самоисследование, конспект, анализ и сравнение, практические задачи) в совокупности позволяющих оценить степень соответствия знаний и умений студента установленным требованиям.

Выполнению контрольной работы должно предшествовать самостоятельное изучение студентом рекомендованной литературы и других источников информации, обозначенных в списке.

Ответы на теоретические вопросы должны отражать необходимую и достаточную компетенцию студента, содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов, быть логически выстроены.

Решения практических заданий должны сопровождаться краткими, но исчерпывающими пояснениями (аргументами).

В конце работы должен быть приведен список литературы в алфавитном порядке, которым пользовался студент. На последней странице ставится подпись автора и дата.

Выполненная контрольная работа должна быть представлена в учебную часть до начала экзаменационной сессии. Контрольная работа, выполненная без соблюдения требований или не полностью, не засчитывается и возвращается студенту на доработку.

До начала сессии студент получает проверенную контрольную работу с исправлениями в тексте и замечаниями, а также рецензию, в которой анализируются все ошибки и неточности, даются рекомендации по исправлению ошибок и выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено». Оценка «зачтено» является допуском к экзамену или зачету по соответствующей дисциплине. Работа с оценкой «не зачтено», должна быть доработана и представлена на повторное рецензирование.

## **2. Требования к оформлению контрольной работы**

Контрольная работа оформляется на компьютере в текстовом редакторе Word, должна быть распечатана на одной стороне белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм). Размер полей (расстояние между текстом и краем страницы): слева - 30мм, справа - 10мм, сверху - 20мм, снизу - 20мм. Нумерация страниц – внизу страницы справа. Межстрочный интервал — 1; красная строка (абзац) – 1,15; размер шрифта (кегель) - 12; тип (гарнитура) шрифта – Times New Roman, начертание литер обычное; выравнивание основного текста — по ширине; перенос — автоматический.

Страницы работы нумеруются внизу по центру, титульный лист (Приложение 1) является первой страницей контрольной работы (номер на титульном листе не ставится), на второй странице следуют наименования теоретических вопросов или практических заданий и ответы на них, все иллюстрации и таблицы должны быть пронумерованы.

Тексты цитат заключаются в кавычки и сопровождаются сноской.

## **3. Задания контрольной работы**

***1 задание:*** Составить конспект по теме «Общение и ведущая деятельность».

**Требования к содержанию работы:** В конспекте должно быть отражено влияние ведущего вида деятельности на тип общения в разных периодах возрастного периода. Раскрывая такое влияние для каждого вида деятельности следует указать:

- возраст для которого она является ведущей,
- особенности и основные этапы её формирования;

- её значение для развития личности;
- содержание общения при данной ведущей деятельности;
- роль взрослого в глазах ребенка;
- возникающие новообразования;

Требования к оформлению работы: возможно оформление записей в виде таблицы отражающей все выше перечисленные пункты.

**2 задание: Задание:** Выявить достоинства и недостатки непосредственного и опосредованного видов общения.

Требования к оформлению работы: работу следует оформить в виде сравнительной таблицы.

Таблица: Достоинства и недостатки  
непосредственного и опосредованного видов общения

Виды общения:	Достоинства	Недостатки
Непосредственное	...	...
Опосредованное	...	...

**3 задание:** 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? \_\_\_\_\_

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

**5 задание:** 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; японцев их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

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

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

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

**6 задание:** Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().



**7 задание:** 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. Большинство используемых жестов и поз... а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

**8 задание:** 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.

**9 задание:** 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?

**10 задание:** Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

1. «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]).
2. «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]).
3. «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»).
4. «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

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

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.
6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставляю 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!

**12 задание:** Исследовать уровень эмпатии и ее структуру (см. приложение 2).

Требования к содержанию работы:

- в отчет должны войти: результаты исследования в графическом виде, описание результатов, их интерпретация, рекомендации для саморазвития и совершенствования эмпатии.

**13 задание:** Исследовать характерную для себя позицию общения.

Описание методики исследования см. приложение 3.

Требования к содержанию работы:

- в отчет должны войти: результаты исследования, их интерпретация и рекомендации по коррекции или учету своей преобладающей позиции в общении.

**14 задание:** Ответьте на следующие вопросы:

1. Конфликт — это положительное или отрицательное явление. Обоснуйте свой ответ.
2. Конфликтность — всегда ли это плохо? В чем конфликтность может помочь, а в чем помешать самому человеку и окружающим?
3. От чего зависит, когда лучше избежать напряженности в отношениях, а когда можно пойти напролом?
4. Можно ли выделить какую-либо из стратегий поведения в конфликтной ситуации как наиболее эффективную?
5. Какой тип конфликта, на ваш взгляд, является самым сложным для разрешения. Ответ обоснуйте.

**15 задание:** Предложите варианты поведения или действий в предложенных ниже ситуациях в соответствии с каждой из описанных стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Примеры конфликтных ситуаций:

- 1) Друг взял у вас книгу и обещал вернуть ее через неделю. С тех пор прошел месяц, а книгу он так и не вернул. А она позарез нужна вам. Вчера вы позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно

обещал ее принести. А сегодня говорит: «Извини, я забыл, куда ее положил, и теперь не могу ее найти».

- 2) Вы купили в магазине полкило колбасы, принесли ее домой и тут обнаружили, что она несвежая. Вы возвращаетесь в магазин, отдаете продавцу колбасу и чек и просите вернуть деньги за некачественный товар. А он отвечает: «Ничего не знаю, у нас все продукты свежие. Вы приобрели это в другом месте».

**16 задание:** Исследовать характерную стратегию поведения в конфликтных ситуациях. Описание методики см. приложение 4.

Требования к содержанию работы:

- в отчет должны войти: результаты исследования, описание результатов, их интерпретация, рекомендации по совершенствованию поведения в конфликтной ситуации.

**17 задание:** Предложить варианты конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Приведите пример, одной из конфликтных ситуаций участником которой, вы были когда-то или являетесь им в настоящее время. Выполните анализ структуры ситуации (опишите ее вкратце, обозначьте участников, их позиции, интересы, ...). Предложите варианты ее конструктивного решения, опираясь на схему в приложении 7.

**18 задание:** выполнить упражнение «Модальность» (см. приложение 5)

Напишите фразы, в которых модальность долженствования будет звучать как модальность возможного при сохранении общего смысла высказывания.

<i>Типичная фраза:</i>	<i>Лучше сказать:</i>
«Мы в твои годы жили гораздо хуже! Ты должен ценить заботу старших».	...
«Сколько можно бездельничать! Ты должен, наконец, заняться учебой!»	...
«Ты постоянно срываешь мой урок! Ты должен сидеть спокойно и внимательно слушать!»	...
«Кто из вас разбил стекло в классе? Ты должен говорить правду!»	...
«Давай дневник, я поставлю тебе	...

двойку! Ты должен всегда иметь с собой дневник!»	
... (Предложите фразы которые вы часто слышите сами.)	...

**19 задание:** Сформулировать конструктивный отказ, используя технику «Я-высказывание» (см. приложение 6)

*Для составления отказа:*

1. Подумать о тех регулярно или часто повторяющихся в вашей жизни ситуациях, с родственниками, друзьями, начальством, когда приходится обозначать свои границы или отказывать.
2. Составьте ваш конструктивный отказ.

Требования к объему работы: Использовать не менее 3 ситуаций.

**20 задание:** Познакомьтесь с приведенным ниже утверждением. Согласны ли вы с ним? Обоснуйте свой ответ опираясь на психологические закономерности общения.

«Чтобы переубедить учеников в чем-то и не толкать их при этом к конфликту, всегда начинайте разрешение спорного вопроса, неудачного поведения с похвалы, с тезисов, с которыми они согласны, и только найдя общий язык, приступайте к разбору конфликтной ситуации, спорного вопроса. Практика убеждает: лучше сначала одобрить высказанные молодым человеком мысли, совершенные поступки, а потом сказать: «Но можно и по-другому...» или «А как вы думаете, если попробовать иначе, например вот так...»»

#### 4. Список информационных источников

1. Берн Э., Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 2002.
2. Панфилова А. П., Психология общения. — М.: 2013.
3. Стасенко В.Г., Психология общения. – Воронеж.: 2007 , §5, стр.55
4. Столяренко Л.Д., Психология. - СПб.: 2010
5. Чернова Г. Р., Слотина Т. В., Психология общения. — СПб.: 2012
6. Станкин М.И. Психология общения. – М.: 2003

## 7. Критерии оценивания контрольной работы

Качество выполнения контрольной работы оценивается по следующим критериям:

1. Работа сдана в установленный срок
2. Задания выполнены в полном объеме
3. Содержание заданий раскрыто в полном объеме
4. Соответствие ответов поставленным вопросам заданий
5. Системность и логическая последовательность изложения
6. Освоение методологии дисциплины (*владение понятиями, определениями, терминами*)
7. Творческое применение теоретических знаний при решении практических ситуаций
8. Представлен список использованных информационных источников
9. Работа оформлена в соответствии с требованиями

*Контрольная работа оценивается «ЗАЧТЕНО» или «НЕ ЗАЧТЕНО»:*

- **ЗАЧТЕНО** – выполнено правильно не менее 53% заданий, в освещении заданий не содержится грубых ошибок, по ходу решения сделаны аргументированные выводы.
- **НЕ ЗАЧТЕНО** - студент не справился с заданием (выполнено правильно менее 53% заданий), задания выполнены не в полном объеме, не раскрыто основное содержание заданий, имеются грубые ошибки в освещении вопросов.

Если контрольная работа выполнена на оценку неудовлетворительно, то она возвращается студенту с подробными замечаниями для доработки





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**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА №**

Дисциплина «Психология общения»

Специальность 49.02.01 Физическая культура

Номер зачетной книжки \_\_\_\_\_ Номер варианта \_\_\_\_\_

Группа

Обучающийся \_\_\_\_\_ *Н.И. Смирнов*  
подпись, дата

Контрольную работу проверил \_\_\_\_\_ преподаватель Т.В. Воловская  
подпись, дата

Таганрог  
2021

## МЕТОДИКА «ДИАГНОСТИКА УРОВНЯ ЭМПАТИИ» В. В. БОЙКО

*Описание:* Методика позволяет определить общий уровень своей эмпатии, значимость конкретного канала в структуре эмпатии и выраженность других ее параметров. В. В. Бойко в структуре эмпатии выделяет шесть параметров: три основных канала эмпатии (рациональный, эмоциональный и интуитивный), установки, способствующие или препятствующие эмпатии, проникающую способность в эмпатии и способность к идентификации.

*Инструкция:* Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны — знак «-».

*Текст опросника:*

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным(ой).
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
1. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
2. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
4. Я обычно с первой же встречи угадываю родственную душу в новом человеке.
5. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
6. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
7. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
8. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.
9. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
10. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояние.
11. Я легко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
12. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
13. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
14. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
15. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
16. Мне легко удается, подражая людям, копировать их интонацию, мимику.
17. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
18. Чужой смех обычно заражает меня.

19. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
20. Плакать от счастья глупо.
21. Я способен(на) полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
22. Мне редко встречались люди, которых я понимал(а) бы без лишних слов.
23. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
24. Я могу оставаться спокойным(ой), даже если все вокруг меня волнуются.
25. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем попать его, «разложив по полочкам».
26. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
27. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
28. У меня творческая натура - поэтическая, художественная, артистическая.
29. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
30. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
31. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
32. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
33. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
34. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов:

Ниже приводятся шесть шкал с номерами определенных утверждений. Подсчитывается число ответов, соответствующих ключу каждой шкалы (каждый совпавший ответ с учетом знака оценивается одним баллом), а затем определяется их общая сумма.

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31.
1. Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32.
2. Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33.
3. Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34.
4. Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35.
6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Оценки по каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра (капала) в структуре эмпатии. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации

основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может меняться от 0 до 36 баллов.

**Рациональный канал эмпатии** характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояния, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

**Эмоциональный канал эмпатии.** Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими — соперничать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать можно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

**Интуитивный канал эмпатии.** Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита и сходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

**Установки, способствующие или препятствующие эмпатии,** соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

**Проникающая способность в эмпатии** расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

**Идентификация** — еще одно неперенное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживания, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Выводы: при суммарном уровне по всем шкалам 30 баллов и выше — у человека очень высокий уровень эмпатии;

29-22 - средний;

21-15 - заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

## ИССЛЕДОВАНИЕ «ПОЗИЦИИ В ОБЩЕНИИ»

Назначение теста: Выявление соотношения позиции Ребенок, Родитель, Взрослый в поведении

Инструкция: Оцените степень вашего согласия с приведенными ниже высказываниями в баллах от 1 до 10.

Опросник:

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более взрослые 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 малому.
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 старших, 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.
31335. Я – увлекающийся человек.
31336. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка и интерпретация результатов:

Подсчитайте в соответствии с ключом суммы баллов по позициям Родитель, Взрослый, Дитя и оцените соотношение этих позиций в себе и своем поведении.

1,4,7,10,13,16,19 – сумма баллов по этим утверждениям характеризует позицию Дитя.

2,5,8,11,14,17,20 – сумма баллов по позиции Взрослый.

3,6,9,12,15,18,21 – сумма баллов по позиции Родитель.

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула **ВДР**, то значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества

и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит **Р**. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, 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 «правдую-матку», ни в чем, не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании, и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое **Р** на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами.

**Д** во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шуточно объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.



## МЕТОДИКА «СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ»

*Инструкция:* Ниже приведены описания возможных вариантов поведения в конфликтных ситуациях, сгруппированные в 30 пар. Выберете из каждой пары то суждение, которое является более типичным для характеристики вашего поведения (одно суждение из каждой пары).

Отдельные формулировки могут повторяться, но они находятся в разных сочетаниях друг с другом, так что выбор все равно необходимо каждый раз делать заново.

Опросник:

№	Вариант А	Вариант В
1	Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны
2	Я стараюсь найти компромиссное решение	Я пытаюсь уладить дело с учетом как интересов другого, так и моих собственных
3	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения
4	Я стараюсь найти компромиссное решение	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
5	Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
6	Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя	Я стараюсь добиться своего
7	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно	Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого
8	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы
9	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего
10	Я твердо стремлюсь достичь	Я пытаюсь найти компромиссное

	своего	решение
11	Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения
12	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
13	Я предлагаю среднюю позицию	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему
14	Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов
15	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности
16	Я стараюсь не задеть чувств другого	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции
17	Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
18	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
19	Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно
20	Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия	Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих
21	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22	Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека	Я отстаиваю свои желания
23	Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас	Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24	Если позиция другого кажется ему	Я стараюсь убедить другого

	очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям	прийти к компромиссу
25	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого
26	Я предлагаю среднюю позицию	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас
27	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем
28	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого
29	Я предлагаю среднюю позицию	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30	Я стараюсь не задеть чувств другого	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха

*Расшифровка показателей (стили поведения в конфликтных ситуациях):*

- 1. Соперничество** — стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- 2. Сотрудничество** — выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон.
- 3. Компромисс** — выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет.
- 4. Избегание** — уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей.
- 5. Приспособление** — принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

*Ключ:*

№	1	2	3	4	5
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А

№	1	2	3	4	5
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

## УПРАЖНЕНИЕ «МОДАЛЬНОСТЬ»

Попробуйте на минутку почувствовать себя подростком или старшеклассником. Что они чаще всего слышат в школе и дома? От учителей и родителей они слышат примерно следующее: «Ты должен хорошо учиться!», «Ты должен думать о будущем!», «Ты должен уважать старших!», «Ты должен слушаться учителей и родителей!» Почти нет обращений, построенных в модальности возможного: «Ты можешь», «Ты имеешь право...», «Тебе интересно...».

А теперь перейдите в позицию учителя или родителя. Что они говорят о себе, обращаясь к подростку или юноше? А говорят они следующее: «Я могу тебя наказать...», «У меня есть полное право...», «Я знаю, что делать...», «Я старше и умнее...».

Что же получается в результате? Происходит отчетливо выраженное противоречие в модальности обращения к ученику. Те речевые средства, которые направлены на него, формируются в модальности долженствования, а то, что касается самих взрослых (учителей, родителей), — в модальности возможного. Ребята понимают, что они «не могут ничего», для них — одни запреты, а взрослые «могут все», у них — полная свобода действий.

Эта очевидная несправедливость обостряет их взаимодействие со взрослыми и в ряде случаев становится причиной конфликтов. Нельзя забывать о том, что модальность долженствования вообще тяжело переносится человеком, ее ощущение вызывает у него тревожные, стрессовые состояния, страх оказаться несостоятельным. Безусловно, модальность долженствования в обращении учителя к ученику необходимо свести к минимуму.

Давайте потренируемся:

<i>Типичная фраза:</i>	<i>Лучше сказать:</i>
«Ты должен хорошо учиться!»	«Я уверен, что ты можешь хорошо учиться»
«Ты должен думать о будущем!»	«Интересно, каким человеком ты хотел бы стать? Какую профессию думаешь выбрать?»
«Ты должен уважать старших!»	«Ты знаешь: уважение к старшим - это

	элемент общей культуры человека»
«Ты должен слушаться учителей и родителей!»	«Конечно, ты можешь иметь свое собственное мнение, но к мнению старших полезно прислушаться»

А теперь поупражняйтесь самостоятельно! Слева даны типичные фразы, которые учителя и родители часто говорят подросткам и юношам. Напишите другие фразы, в которых модальность долженствования переведите в модальность возможного при сохранении общего смысла высказывания.

<i>Типичная фраза:</i>	<i>Лучше сказать:</i>
«Мы в твои годы жили гораздо хуже! Ты должен ценить заботу старших».	...
«Сколько можно бездельничать! Ты должен, наконец, заняться учебой!»	...
«Ты постоянно срываешь мой урок! Ты должен сидеть спокойно и внимательно слушать!»	...
«Кто из вас разбил стекло в классе? Ты должен говорить правду!»	...
«Давай дневник, я поставлю тебе двойку! Ты должен всегда иметь с собой дневник!»	...
... (Предложите фразы которые вы часто слышите сами.)	...

## ПРОСТО СКАЖИ «НЕТ» СТРУКТУРА КОНСТРУКТИВНОГО ОТКАЗА

Обозначение своих границ по полной программе включает три компонента:

### **1. Отдайте просителю должное**

Если вы не очень понимаете, о чем вас просят – переспросите, чтобы узнать поподробней. Что именно подразумевается, когда вас просят «помочь с переездом» или «поддержать»? Когда вы обратили должное внимание на просьбу, проситель может быть уверен, что понят правильно.

### **2. Определите свою позицию** (предпочтение, чувства, понимание ситуации)

Ведите себя уверенно и конструктивно, насколько можете. Не надо извиняться. Не надо принижать себя. Просто дайте понять, каково вам. «Я слишком устала под вечер»; «Я уже связан другими обязательствами», «Я решил, что лучше поеду в своей машине».

### **3. Скажите «нет»**

«Спасибо, нет», «Нет, не хочу», «Нет, я лучше не буду», «Мне это не подходит», «Я передумал», «Я туда не пойду».

### **Примеры:**

*1. Ваше понимание:* «Да, я поняла: вам нужно, чтобы кто-нибудь посидел с вашим ребенком, пока вы сходите к зубному врачу.

*Ваша позиция:* «Но я-то сама собиралась днем, пока мой сын в школе, заняться цветами»

*Ваш отказ:* «Надеюсь, вам удастся кого-нибудь подыскать»

*1. Ваше понимание:* «Я понимаю, что вам нужен кто-нибудь из нашей группы»

*Ваш отказ:* «Но я не могу».

*Ваша позиция:* «Я очень занят своим проектом и не могу потратить время ни на что больше».

*2. Ваше понимание:* «Я понимаю, что привлекаю тебя, прежде всего, сексуально»

*Ваша позиция:* «Мне нравилось быть с тобой, но ведь дело не только в интимных отношениях»

*Ваш отказ:* «И теперь, когда я это понял, близость с тобой, для меня больше не в радость»

*3. Ваше понимание:* «Жаль, если вы считаете, что я с вами не справедлив».

*Ваша позиция:* «Но мне приходится считаться с интересами бизнеса, а они требуют, чтобы вы остались»

*Ваш отказ:* «Я не могу одобрить ваш переход»

Всего заранее не предусмотреть, но можно подумать о тех регулярно или часто повторяющихся в вашей жизни ситуациях, когда приходится обозначать свои границы или отказывать. Полезно заранее отрепетировать вашу конструктивную реакцию.

**Пример разрешения конфликтной ситуации.**

*Ситуация:* «В библиотеке в читальском зале два посетителя. Один из них открыл окно, а другому это не нравится и он хочет его закрыть»

Схема 2.

**КОНСТРУКТИВНОЕ  
РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ**

1 сторона	2 сторона
<b>ПОЗИЦИИ</b>	
Открыть окно	Закрыть окно
<b>ИНТЕРЕСЫ</b>	
Доступ свежего воздуха.	Боязнь заболеть; Дискомфорт; Шумно.
<b>ПОИСК УСЛОВИЙ СОВМЕСТИМОСТИ ОБОИХ ИНТЕРЕСОВ</b>	
Выдвижение 1-ой стороной своих условий принятия интереса 2-ой стороны	Выдвижение 2-ой стороной своих условий принятия интереса 1-ой стороны
Например: 1. Окно приоткрыть; 2. Пересесть 2-ой стороне на другое место; 3. Открыть другое окно; 4. Открыть окно для проветривания и вместе сходить в буфет;	
<b>ПОИСК СОВМЕСТИМОСТИ ВЫДВИГАЕМЫХ УСЛОВИЙ</b>	
Принятие 1-ой стороной интереса 2-ой стороны со своими условиями.	Принятие 2-ой стороной интереса 1-ой стороны со своими условиями.
<b>ВЫРАБОТКА СОГЛАСОВАННОГО РЕШЕНИЯ</b>	
Согласованное решение - учитывающее интересы обеих сторон и выдвинутые сторонами условия реализации интереса противоположной стороны.	