

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ
«Сургутский государственный университет»**

Проректор по учебно-методической работе

УТВЕРЖДАЮ

Е. В. Коновалова

« 17 » 1 20 22 г.



Медицинский колледж

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине**

ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность

33.02.01 Фармация

Программа
подготовки

базовая

Форма обучения

очно-заочная

Сургут, 2023 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации Приказ от 13 июля 2021 г. № 449.

Разработчик:

Куликовская Е.А., преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании МО «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины»

« 16 » 09 20 22 года, протокол № 1

Председатель МО  Домбровская О.В., преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании учебно-методического совета медицинского колледжа

« 18 » 09 20 22 года, протокол № 1

Директор Медицинского колледжа  Бубович Е.В., к.м.н., доцент

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения дисциплины
4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные и общие компетенции, а также позволяют достигнуть личностных результатов:

1. Уметь:

У1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности.

У2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности.

У3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности.

У4. Психологически грамотно строить свое общение.

У5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара.

У6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия.

У7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта.

У8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов.

У9. Выявлять факторы эффективного общения.

2. Знать:

31. Цели, функции, виды общения.

32. Средства общения.

33. Психологические основы межличностного понимания.

34. Особенности, этические нормы и принципы делового общения.

35. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия.

36. Техники слушания, ведения беседы и убеждения.

37. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации.

38. Особенности ролевого взаимодействия.

39. Пути формирования эмпатии в общении.

310. Особенности межличностной аттракции.

311. Способы управления эмоциями и чувствами.

312. Психологические основы формирования первого впечатления.

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
Профессиональные компетенции	
ПК 1.3.	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.

ПК 1.4.	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций.
ПК 1.5.	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.
Личностные результаты	
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда, стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д., сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10	Забочающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.
ЛР 14	Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами.
ЛР 16	Способный планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ЛР 19	Демонстрирующий осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей и применяющий стандарты антикоррупционного поведения.
ЛР 20	Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ЛР 26	Осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем.
ЛР 27	Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику, сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

Форма аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

Результаты обучения	Основные показатели оценки результата	Виды и формы контроля
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
31. Цели, функции, виды общения.	Знание целей, функций, видов общения.	Текущий контроль Устный (письменный) опрос Практические задания Оценка самостоятельной работы (внеаудиторной)
32. Средства общения.	Знание средств общения.	
33. Психологические основы межличностного понимания.	Знание и понимание психологических основ межличностного понимания.	
34. Особенности, этические нормы и принципы делового общения.	Знание и понимание особенностей, этических норм и принципов делового общения.	
35. Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия.	Знание и понимание техник, приемов, правил общения и механизмов межличностного взаимодействия.	
36. Техники слушания, ведения беседы и убеждения.	Знание техники слушания, ведения беседы и убеждения.	
37. Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации.	Знание правил использования вопросов и ответов в деловой коммуникации.	
38. Особенности ролевого взаимодействия, первого впечатления.	Знание и понимание особенностей ролевого взаимодействия, первого впечатления.	
39. Пути формирования эмпатии в общении.	Знание и понимание путей формирования эмпатии в общении.	
310. Особенности межличностной аттракции.	Знание особенностей межличностной аттракции.	
311. Способы управления эмоциями и чувствами.	Знание и понимание способов управления эмоциями и чувствами.	Рубежный контроль Контрольная работа (тест). Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет
312. Психологические основы формирования первого впечатления	Знание и понимание психологических основ формирования первого впечатления	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
У1. Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности.	Умение использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности.	
У2. Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности.	Умение использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности.	

У3. Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности.	Умение общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности.	
У4. Психологически грамотно строить свое общение.	Умение психологически грамотно строить свое общение.	
У5. Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара.	Умение эффективно вести переговоры в процессе реализации товара.	
У6. Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия.	Умение управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия.	
У7. Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта.	Умение найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта.	
У8. Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов.	Умение эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов.	
У9. Выявлять факторы эффективного общения.	Умение выявлять факторы эффективного общения.	

Результаты (освоенные общие и профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Уметь выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Экспертное наблюдение и оценка результатов: - устного опроса; - письменного опроса; - решения ситуационных задач; - участия в тренинговых занятиях (результативное); - тестирования; - оценки выполненных рефератов; - оценки подготовленных докладов; - оценки результатов работы с источниками.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Уметь осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка результатов: - устного опроса; - письменного опроса; - решения ситуационных задач; - участия в тренинговых занятиях (результативное); - тестирования; - оценки выполненных

		<p>рефератов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценки подготовленных докладов; - оценки результатов работы с источниками.
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Уметь работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса; - письменного опроса; - решения ситуационных задач; - участия в тренинговых занятиях (результативное); - тестирования; - оценки выполненных рефератов; - оценки подготовленных докладов; - оценки результатов работы с источниками.
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Уметь осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса; - письменного опроса; - решения ситуационных задач; - участия в тренинговых занятиях (результативное); - тестирования; - оценки выполненных рефератов; - оценки подготовленных докладов; - оценки результатов работы с источниками.
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Уметь проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса; - письменного опроса; - решения ситуационных задач; - участия в тренинговых занятиях (результативное); - тестирования; - оценки выполненных рефератов; - оценки подготовленных докладов; - оценки результатов работы с источниками.
<p>ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь</p>	<p>Уметь оказывать информационно-консультативную помощь</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса;

<p>потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.</p>	<p>потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - письменного опроса; - решения ситуационных задач; - участия в тренинговых занятиях (результативное); - тестирования; - оценки выполненных рефератов; - оценки подготовленных докладов; - оценки результатов работы с источниками.
<p>ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций.</p>	<p>Уметь осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса; - письменного опроса; - решения ситуационных задач; - участия в тренинговых занятиях (результативное); - тестирования; - оценки выполненных рефератов; - оценки подготовленных докладов; - оценки результатов работы с источниками.
<p>ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.</p>	<p>Уметь осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса; - письменного опроса; - решения ситуационных задач; - участия в тренинговых занятиях (результативное); - тестирования; - оценки выполненных рефератов; - оценки подготовленных докладов; - оценки результатов работы с источниками.

3. Оценка освоения дисциплины

Элемент дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые умения, знания, ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые умения, знания, ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые умения, знания, ОК, ПК
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Устный (письменный) опрос Оценка самостоятельной работы (внеаудиторной)	31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 06. ЛР2, ЛР4, ЛР7, ЛР9, ЛР10, ЛР13, ЛР14, ЛР16, ЛР19, ЛР20, ЛР26, ЛР27	Контрольная работа (тест)	31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 06. ЛР2, ЛР4, ЛР7, ЛР9, ЛР10, ЛР13, ЛР14, ЛР16, ЛР19, ЛР20, ЛР26, ЛР27		
Тема 2. Межличностная коммуникация	Устный (письменный) опрос Практические задания Оценка самостоятельной работы (внеаудиторной)	31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5 ЛР7 ЛР9 ЛР10 ЛР14 ЛР16 ЛР26 ЛР27	Контрольная работа (тест)	31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5 ЛР7 ЛР9 ЛР10 ЛР14 ЛР16 ЛР26 ЛР27		
Тема 3. Межличностное взаимодействие	Устный (письменный) опрос Практические задания Оценка самостоятельной работы (внеаудиторной)	31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. ЛР4 ЛР7 ЛР9 ЛР13 ЛР14 ЛР19	Контрольная работа (тест)	31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. ЛР4 ЛР7 ЛР9 ЛР13 ЛР14 ЛР19		

<p>Тема 4. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения</p>	<p>Устный (письменный) опрос Практические задания Оценка самостоятельной работы (внеаудиторной)</p>	<p>31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. ЛР2 ЛР4 ЛР7 ЛР10 ЛР13 ЛР14 ЛР26 ЛР27</p>	<p>Контрольная работа (тест)</p>	<p>31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. ЛР2 ЛР4 ЛР7 ЛР10 ЛР13 ЛР14 ЛР26 ЛР27</p>		
<p>Тема 5. Правила эффективного общения</p>	<p>Устный (письменный) опрос Практические задания Оценка самостоятельной работы (внеаудиторной)</p>	<p>31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. ЛР2 ЛР4 ЛР7 ЛР9 ЛР10 ЛР13 ЛР14 ЛР16 ЛР19 ЛР20 ЛР26 ЛР27</p>	<p>Контрольная работа (тест)</p>	<p>31. – 312.; У1 – У9 ОК 01. ОК 02. ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. ЛР2 ЛР4 ЛР7 ЛР9 ЛР10 ЛР13 ЛР14 ЛР16 ЛР19 ЛР20 ЛР26 ЛР27</p>		
			<p>Диагностическое тестирование</p>		<p>Дифференцированный зачет</p>	<p>31. – 312.; У1 – У9.; ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05, ОК 06.; ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.; ЛР 2 ЛР 4, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 10, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 19, ЛР 20, ЛР 26, ЛР 27.</p>

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.1. Типовые задания для текущего контроля

Критерии оценивания

Оценки по контрольным работам выставляются в соответствии с процентным соотношением правильных ответов:

1. «Отлично» – 90-100%;
2. «Хорошо» – 80 – 89%;
3. «Удовлетворительно» – 70 – 79%;
4. «Неудовлетворительно» – менее 70%.

Оценки за устный ответ выставляются на основании следующих критериев:

1. Оценка «отлично». Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых по учебной дисциплине. Соблюдаются нормы литературной речи.

2. Оценка «хорошо». Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые знания используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

3. Оценка «удовлетворительно». Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых знаниях по учебной дисциплине. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.

4. Оценка «неудовлетворительно». Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Оценки за решение ситуационной задачи выставляются на основании следующих критериев:

1. Оценка «отлично»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в том числе из лекционного курса), с правильным и свободным владением психологической терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

2. Оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в том числе из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

3. Оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в том числе лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

4. Оценка «неудовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками,

допущенными в ходе решения задачи, без теоретического обоснования (в том числе лекционного материала), с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Дайте характеристику общения.
3. Охарактеризуйте этапы общения.
4. Охарактеризуйте особенности межличностного общения в деловой сфере.
5. Дайте характеристику синтонической модели общения.
6. Охарактеризуйте трудности и дефекты межличностного общения.
7. Охарактеризуйте дефицитное, дефектное, деструктивное общение.
8. Дайте характеристику барьерам межличностного общения.

Вопросы для тестового опроса

1. Дайте определение понятию «Общение» – это.....?
 - а) это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания;
 - б) это сложный, многогранный процесс взаимодействия людей, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания;
 - в) это процесс обеспечивающий успех какого-либо дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей.

2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:
 - а) императивное;
 - б) интерактивное;
 - в) манипулятивное;
 - г) перцептивное;
 - д) диалогическое;
 - е) все ответы верны;
 - ж) все ответы неверны.

3. Какая функция реализуется при взаимодействии людей в совместной деятельности?
 - а) формирующая;
 - б) подтверждения;
 - в) прагматическая;
 - г) организации и поддержания межличностных отношений.

4. Установите соответствие между сторонами общения и характеристиками.

№	Стороны общения	№	Характеристики
1	коммуникативная сторона общения;	а	общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия;
2	интерактивная сторона общения;	б	общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;
3	перцептивная сторона общения;	в	общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга;
ответ: 1– б; 2 – а; 3 – в.			

5. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? (вопрос открытого типа). **Ответ: диалогический.**

6. Напишите формулу синтонической модели общения (вопрос открытого типа). **Ответ: Сложное взаимодействие: восприятие + мышление = общение.**

7. Дайте определение понятию «Репрезентативная система» – это.....?

а) это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания;

б) это система, посредством которой человеком воспринимается и используется информация, поступающая из внешнего мира;

в) способность человека изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера.

8. Установите соответствие

№	Репрезентативная система	№	Характеристика
1	Визуальная	а	опирающаяся, в основном, на слуховой канал информации
2	Аудиальная	б	опирающаяся на субъективно-логическое осмысление человеком
3	Кинестетическая	в	опирающаяся, в основном, на обонятельный-осязательный канал информации
4	Дискретная	г	опирающаяся, в основном, на зрительные образы

ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б.

9. Установите соответствие

№	Репрезентативная система	№	Характерные слова
1	Визуальная	а	«касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе»...
2	Аудиальная	б	«видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду»...
3	Кинестетическая	в	«я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», ...

ответ: 1 – б; 2 – в; 3 – а.

10. Дайте определение понятию «Сенсорная острота» – это.....?

а) способность человека изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера;

б) способность, которая помогает человеку видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению;

в) единство мыслей, слов и поступков человека;

г) отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии.

11. Дайте определение понятию «Конгруэнтность» – это.....?

- а) способность человека изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера;
- б) способность, которая помогает человеку видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению;
- в) отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии;
- г) **единство мыслей, слов и поступков человека.**

12. Дайте определение понятию «Раппорт» – это.....?

- а) способность человека изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера;
- б) способность, которая помогает человеку видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению;
- в) единство мыслей, слов и поступков человека;
- г) **отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии.**

13. Впишите название группы трудностей общения проявляющиеся в условиях непосредственных контактов и снижающие удовлетворенность ими (трудности коммуникативного характера, связанные с уровнем коммуникативной грамотности) (вопрос открытого типа). **Ответ: объективные трудности**

14. Установите соответствие

№	Понятие	№	Характеристика
1	дефектное общение	а	относят те формы и особенности межличностных контактов, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс взаимопонимания
2	деструктивное общение	б	недостаток доверительных, близких отношений, приводящее к тяжелому чувству потере связи с людьми, к психологическому одиночеству - значит это отношение дефицитное
3	дефицитное общение	в	относительно неполноценное общение, которое в меньшей степени проявляется в деловых контактах, но мешает установлению доверительности, искренности, легкости и человеческой близости в неформальном межличностном общении

ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б.

15. Какой тип межличностного общения относят к деструктивным видам общения?

- а) **императивное общение;**
- б) манипулятивное общение;
- в) диалогическое общение.

16. Установите соответствие

№	Коммуникативный барьер общения	№	Характеристика
1	Фонетическое непонимание	а	связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл
2	Семантические барьеры непонимания	б	возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает

3	Стилистический барьер непонимания	в	возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств
4	Логический барьер непонимания	г	появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звуков-паразитов (гм-м, э-э...)
ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – б; 4 – в.			

17. Укажите барьер, который **НЕ** относится к психологическим барьерам общения:

- а) эстетические барьеры;
- б) интеллектуальные;
- в) семантический барьер;**
- г) этические.

Вопросы для устного опроса по самостоятельной работе №1.

Тема реферата «Способы преодоления барьеров общения».

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны?
3. Раскройте сущность каждого барьера?
4. Охарактеризуйте способы преодоления барьеров межличностного общения?
5. Назовите наиболее эффективный способ преодоления барьеров межличностного общения на ваш взгляд? Почему?
6. Назовите наименее эффективный способ преодоления барьеров межличностного общения на ваш взгляд? Почему?
7. Приведите пример преодоления одного из перечисленных вами барьеров межличностного общения?

Тема 2. Межличностная коммуникация Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Дайте характеристику особенностей общения как обмена информацией.
2. Охарактеризуйте вербальные и невербальные средства общения.
3. Охарактеризуйте каналы невербальной коммуникации в эффективном общении.
4. Охарактеризуйте типы коммуникаций.
5. Дайте характеристику видам и техникам эффективного слушания.

Практическое занятие №1. Тренинг эффективное использование средств коммуникации и формирования доверия в общении.

Вопросы для тестового опроса

1. Выберите правильный ответ. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции равенства. Это.....:
 - а) ориентация на контроль;
 - б) ориентация на понимание;**
 - в) барьер отношения;
 - г) нет верного ответа.
2. Выберите правильный ответ. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели

при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей – это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.**
- в) идентификация;
- г) аттракция.

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

- а) кооперация;
- б) конкуренция;**
- в) идентификация;
- г) аттракция.

4. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависят от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) все ответы верны.**

5. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это.....:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;**
- в) проявление подчеркнутого неуважения;
- г) безучастность.

6. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;**
- в) стремление к подчинению;
- г) нейтральное отношение.

7. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;**
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.
- г) скрещенные руки за спиной.

8. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;**
- в) прикрытие рта ладонью;
- г) заинтересованность.

9. Установите соответствие между понятиями и характеристиками?

№	Понятие	№	Характеристика
1	выяснение	а	Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2	отражение	б	Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3	перефразирование	в	Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4	резюмирование	г	Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
ответ: 1 – в; 2 – б, 3 – г, 4 – а.			

10. Выберите правильный ответ. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;**
- г) возраст;
- д) манера поведения.

11. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:

- а) личность;
- б) индивидуальность;**
- в) идентичность;
- г) индивид.

12. Установите соответствие между понятиями и характеристиками.

№	Понятие	№	Характеристика
1	темперамент;	а	Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания.
2	экстраверсия;	б	Динамическая характеристика психической деятельности
3	интроверсия;	в	Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.
4	характер	г	Сочетание индивидуально-психологических особенностей, которое является типичными для конкретного человека и систематически проявляется в его действиях и поступках
ответ: 1– б; 2 – в, 3 – а, 4 – г.			

13. Укажите особенности, которые характеризуют *флегматика*:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;**
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;**
- д) вспыльчивость;
- е) терпеливость;**
- ж) общительность.

14. Установите соответствие между типами темперамента и характеристиками.

№	Тип темперамента	№	Характеристика
1	холерик;	а	склонность к переживанию, вялость, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

2	флегматик;	б	энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.
3	сангвиник;	в	медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.
4	меланхолик.	г	жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.
ответ: 1 – б; 2 – в, 3 – г, 4 – а.			

15. Укажите особенности, которые характеризуют *холерика*:

- а) энергичность;**
- б) выдержанность;
- в) переменчивость настроения;**
- г) сосредоточенность внимания;
- д) общительность;**
- е) ровное и спокойное настроение;
- ж) порывистость в движениях;**
- з) невыразительность речи.

16. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность всех особенностей личности – это:

- а) характер;**
- б) темперамент;
- в) индивидуальность;
- г) интроверсия.

17. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;**
- б) темперамент;
- в) оба ответа верны;
- г) оба ответа неверны.

18. Основой характера является:

- а) способности;
- б) эмоции;
- в) воля;**
- г) задатки.

19. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий – это:

- а) темперамент;
- б) воля;**
- в) характер;
- г) задатки.

20. Мимика и пантомимика:

- а) помогают общению;**
- б) препятствуют общению;
- в) не играют никакой роли при общении;

г) не связаны с процессом общения.

21. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) оба ответа верны;**
- г) оба ответа неверны.

Самостоятельная работа №2.

Подготовить доклад и презентацию «Невербальное общение».

1. Что означает выражение «читать человека»?
2. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
3. Назовите виды невербальных средств общения.

Тема 3. Межличностное взаимодействие

Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Дайте характеристику структуре и сценариев межличностного взаимодействия.
2. Дайте характеристику механизмов межличностного взаимодействия.
3. Охарактеризуйте уровни общения.
4. Охарактеризуйте виды взаимодействия.
5. Охарактеризуйте внешние и внутренние факторы аттракции.
6. Охарактеризуйте приемы убеждения и внушения в общении.
7. Дайте характеристику механизмам аттракции.
8. Охарактеризуйте приемы аттракции.
9. Охарактеризуйте формирование доверительности в общении.

Практическое занятие №2. Тренинг Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.

Одна из актуальных проблем в молодежном возрасте – недостаточная сформированность коммуникативных навыков. Хотя потребность в общении выражена в этих возрастах очень ярко, молодые люди часто испытывают сложности в ситуациях установления контактов с собеседниками, необходимости передать или воспринять от них информацию, организовать коллективную работу. В связи с этим актуально использование в работе с ними развивающих игр и упражнений, которые позволяют сформировать навыки эффективного общения и совместной деятельности.

Общение включает в себя три основных компонента:

1. Коммуникация – обмен информацией, установление взаимопонимания с партнерами по общению.
2. Перцепция – взаимное восприятие людей, формирование впечатления друг о друге.
3. Интеракция – взаимодействие партнеров по общению, динамика их отношений во времени.

Упражнения, представленные в пособии, направлены, главным образом, на первый из этих компонентов – коммуникацию. Они учат эффективно использовать вербальные (речевые) и невербальные (неречевые: связанные с позами, мимикой, жестами и т. п.) средства общения, передавать с их помощью информацию и устанавливать взаимопонимание. Такие умения нужны молодежи в самых разных жизненных сферах: в обучении, профессиональном становлении, личном общении и, конечно, в спорте, особенно в его командных видах.

Отметим важнейшие качества, являющиеся предпосылками эффективной коммуникации:

1. Речевая компетентность: умение говорить точно, бегло, конкретно и кратко.
2. Умение и желание слушать собеседников.
3. Внимание и восприимчивость к невербальной информации (мимика, жесты, поза).
4. Наблюдательность, умение замечать тонкие нюансы поведения.
5. Эмпатия, чувствительность к эмоциональному состоянию собеседников.
6. Гибкость, способность адекватно менять свое поведение в зависимости от ситуации.
7. Удачный выбор времени, места, окружающей обстановки для общения.

Для формирования перечисленных качеств целесообразно пользоваться технологиями психологического тренинга, подразумевающими игровое моделирование ситуаций, где проявляются и тренируются важные для общения качества, а также обсуждение и рефлексия получаемого при этом жизненного опыта.

Следует отметить значимость формирования навыков эффективной коммуникации для решения задачи профилактики приобщения молодежи к злоупотреблению психоактивными веществами. Ведь взаимоотношения, как со сверстниками, так и с взрослыми – это те области, где возникновение затруднений служит одним из самых частых источников переживаний, от которых молодые люди пытаются «уйти» с помощью алкоголя и наркотиков. А первопричина этих затруднений лежит, как правило, именно в низкой эффективности коммуникации, неумении установить контакты и найти взаимопонимание с окружающими, что усугубляется малым жизненным опытом молодых людей. Кроме того, значительная часть молодежи разделяет расхожий стереотип, что спиртные напитки (а иной раз и наркотики) «облегчают общение», помогают приобрести новые знакомства, преодолеть застенчивость. Отчасти это действительно так, но тот, у кого хорошо развиты коммуникативные навыки, не нуждается в подобном «облегчении», он в состоянии решать свои проблемы другими путями, без использования психоактивных веществ.

Представленные упражнения найдут применение в деятельности широкого круга специалистов, работающих с молодежью: школьных учителей и преподавателей вузов, тренеров, психологов, вожатых, воспитателей. Их можно проводить как последовательным блоком, в форме тренинга общения, так и в виде отдельных игровых «вставок» в уроки, тренировки, воспитательные мероприятия.

Игра «Рукопожатие вслепую»

Это упражнение способствует улучшению координации движений и учит игроков доверять друг другу (10 минут).

Подготовка: отодвиньте столы и стулья в сторону и освободите место для игры.

1. Партнёрами становятся те участники, которые хотели бы лучше познакомиться.
2. Оба игрока встают друг перед другом так, что за каждым остаётся по 2-3 м свободного пространства.
3. Они обмениваются рукопожатием и, пристально глядя в глаза друг другу, продолжают стоять на месте.
4. Затем все участники закрывают глаза.
5. По сигналу «Марш» партнёры разжимают руки и начинают медленно и осторожно пятиться назад на 2-3 м. При этом руки должны оставаться в том же положении, в котором были при рукопожатии.
6. После этого один из партнёров говорит: «Иди ко мне». Тогда оба игрока начинают двигаться к исходной точке и, не открывая глаз, пытаются вновь пожать руку партнёра. Затем можно открыть глаза и кратко обсудить результаты упражнения.

Замечания: В игре у партнёров возникает впечатление, что они вместе пережили небольшое приключение, а это сближает. Игроки почти ничего не сказали друг другу, а доверие в группе выросло.

Упражнение «Ласковое слово»

Цель: способствовать самоанализу, развивать самораскрытие, самопознание, прояснение «Я-концепции», умение анализировать и определять психологические характеристики – свои и окружающих людей.

Ход упражнения: Вспомните и запишите, какими ласковыми словами вы называете своих родных, близких, знакомых.

1. Задумайтесь, в каких случаях вы это делаете чаще?
2. Когда вам что-то требуется и вы обращаетесь с просьбой к этому человеку?
3. Или когда у вас хорошее настроение?
4. Часто ли вы делаете это?
5. Если нет, то почему?
6. Что мешает вам проявлять теплые чувства по отношению к людям?
7. Что вы испытываете, когда называете людей ласковыми именами?
8. А люди, к которым вы так обращаетесь, как они реагируют на ваше ласковое обращение?

Упражнение «Самый-самый»

Цель: углубление процессов самораскрытия, получение позитивной обратной связи для укрепления самооценки и актуализации личностных ресурсов, познание себя при помощи группы.

Ход упражнения:

– Каждый человек – уникальная личность. В чем-то он совершенно неподражаем и вне всякой конкуренции. Но именно из-за того, что не все это видят, человек может быть неудовлетворен тем, как окружающие к нему относятся. Давайте же исправим это. Пусть внутри каждой команды участники расскажут о своих достоинствах, которыми они могут соперничать с другими. Итак, задумайтесь и все по очереди внутри команды расскажите о своих достоинствах и подтвердите их фактами. На подготовку отводится одна минута. А теперь просим вас рассказать о своих достоинствах с подтверждающими это фактами. Пожалуйста. Заканчиваем. Давайте теперь подведем итоги и внутри каждой команды выделим «самого-самого» по тем показателям, которые здесь обсуждались. Например, самый-самый высокий, самый-самый веселый, самый-самый находчивый и т.д. Просим вас. Заканчиваем. Теперь нам остается определить «самого-самого» из всех команд. Давайте организуем конкурсы «самых-самых». Например, самых веселых или находчивых из числа присутствующих во всем зале. На подготовку и организацию конкурса отводится одна минута. В заключение поаплодируем «самым-самым».

Упражнение «Кто я?»

Цель: способствовать самоанализу, развивать самораскрытие, самопознание, прояснение «Я-концепции», умение анализировать и определять психологические характеристики — свои и окружающих людей.

Материал: лист бумаги и ручка для каждого участника.

Ход упражнения: У каждого человека есть собственная теория о том, что делает его уникальным, отличает от других людей. При этом возникает вопрос: «Разделяют ли другие мою точку зрения?» Детям группы предлагается разделить лист бумаги на три графы по вертикали: в 1-й графе ответить на вопрос: «Кто я?» Для этого быстро написать 10 слов-эпитетов, писать следует в том порядке, в каком они приходят в голову. Во 2-й графе написать, как на этот же вопрос ответили бы ваши родители, знакомые (любой значимый другой). В 3-й графе на тот же вопрос отвечает кто-то из группы. Для этого все кладут свои подписанные листочки на стол, они перемешиваются, затем каждый, не глядя, берет листочек со стола и пишет о том человеке, чей листочек ему попался. Затем листочки снова складываются на стол, и каждый забирает свой.

При обсуждении результатов данной процедуры можно обратить внимание на следующие аспекты:

- повторяется ли какое-либо качество, слово во всех трех графах;
- о чем это может говорить (например, об открытости человека в общении);
- насколько хорошо человек сам себя знает (количество слов в 1-й графе);
- отношение к самому себе (соотношение позитивных и негативных эпитетов);
- совпадают или не совпадают «Я-концепция» и представления других об этом человеке;

– из чего складываются представления других о человеке (здесь возможно обсуждение вопроса ответственности человека за презентацию себя другим людям) и т.д.

Упражнение «Никто не знает»

Цель: активизация процесса самопознания.

Ход упражнения: Участники сидят в кругу. У психолога в руках мяч.

– Сейчас мы будем бросать друг другу этот мяч и тот, у кого окажется мяч, завершает фразу «Никто из вас не знает, что я (или у меня)...»

Будьте внимательны и сделайте так, чтобы каждый принял участие в выполнении задания. У каждого мяч должен побывать много раз.

Игра «Свет мой, зеркальце! Скажи»

Цель: психологизация работы в правильности оценки своего партнера; выделение в нем главных, индивидуальных качеств, высказывание своего мнения о партнере, а также правильное оценивание мнения о себе.

Участникам игры предлагается вспомнить сказку А.С. Пушкина «О мертвой царевне и семи богатырях». Поупражняться в мимических движениях: поднять брови, опустить, нахмурить брови. Сдвинуть, надуть губы, опустить уголки губ, улыбнуться.

Представить мимический образ партнеру (каждый свой).

Ведущий: «В сказке есть слова, которые произносит царица, сидя перед зеркальцем: «Свет мой, зеркальце, скажи, да всю правду доложи...». Мы сегодня попросим «зеркальце» рассказать, какие мы. Роль «зеркальца» выполнит кто-нибудь из вас. Посмотрите друг на друга, подумайте и решите, кто из вас будет «зеркальцем», а кто будет его спрашивать (участники разбиваются на пары). «Зеркальце» внимательно посмотрит на партнера и вспомнит все о нем, подумает, как и что о нем можно рассказать. По порядковым номерам и сигналу ведущего пара занимает почетное место. Один спрашивает: «Свет мой, зеркальце! Скажи, да всю правду расскажи обо мне...». А зеркальце в ответ: «Ты прекрасна (прекрасен) спору нет. И красива (красив) ты и ...» (идет творчество).

Ведущий: «Итак, мы попали в страну, где «зеркальца» умеют говорить и где можно узнать всю правду о себе.

Установка к игре! Ответы «зеркальца» не должны сводиться только к описанию внешнего портрета. Больше качественных характеристик, оценивания жизненных проявлений, ситуаций, поступков. Все секреты личности рассматривают «зеркала».

Упражнение «Кто как поведет?»

Цель этой игры состоит в отгадывании человека, которого задумала группа. Все участники садятся в круг, где среди них, по желанию, выбирается один человек. Он выходит из комнаты, а группа в его отсутствие выбирает человека из оставшихся в комнате участников. Участники дают характеристику выбранного группой человека при помощи описания некоторых конкретных ситуаций и поведения данного человека в заданных условиях.

Например, группа договаривается, что предметом игры будет выступать следующая ситуация: «В транспорте ему наступили на ногу». Дальше описывается поведение оцениваемого человека — что он сказал, в каком тоне, что он сделал и т.п. После того как все участники по кругу высказали свой прогноз о поведении оцениваемого, участник, который выходил за дверь, должен ответить, кого выбрала группа.

После каждого игрового акта происходит обсуждение: анализируются основания и критерии, на основе которых участник принял решение; если он не отгадал задуманного человека, определяются причины этого.

Для анализа могут быть выбраны следующие ситуации: «Он поссорился с любимой девушкой...», «У него заболела мать...», «Он получил двойку по математике...» и др. Для анализа важно выбирать ситуации, в которых характер человека может раскрыться наиболее полно и ярко.

Упражнение Волшебное слово «Да»

Цель: работа с различными стереотипами, Выход из привычного отношения к себе.

Инструкция: Ведущий готовит основной перечень вопросов (далее участники могут предлагать вопросы сами).

Пример:

1. У тебя есть миллион рублей?
2. Тебе нравится океан?
3. Ты творческий человек?
4. Ты добрый?
5. У тебя бывают рваные носки?
6. Тебе нравится танцевать?
7. Ты любишь кого-нибудь?

На любой вопрос ведущего, вне зависимости от «правильности» ответа, каждый участник должен ответить «Да».

Это упражнение с одной стороны, способно вызвать всеобщий смех, а с другой – посмотреть на себя и свои привычки другими глазами, задуматься над стереотипами отношения к самому себе.

Тренинговое упражнение «... зато ты»

Цель упражнения: создание положительной атмосферы в группе, а также оно может служить прекрасным завершением тренинга.

На задание уходит приблизительно 40 минут, если группа состоит из 12 человек, так что у вас должно быть достаточно времени для его проведения, если вы оставляете его на самый конец тренинга.

Оборудование: листы бумаги А4 по числу участников, столько же ручек, можно разноцветных.

Ход занятия: Каждый из участников подписывает свой лист и пишет на нем один какой-то свой недостаток, затем передает свой лист другим участникам. Они пишут на его листе «... зато ты...» и далее какое-то положительное качество этого человека: все, что угодно (у тебя очень красивые глаза, ты лучше всех рассказываешь анекдоты).

В конце выполнения задания каждому участнику возвращается его лист.

Во время выполнения задания в группе царит оживление и хорошее настроение; и в любой группе, даже в которой участники очень устали или напряжены, задание выполняется с большим энтузиазмом.

Передай мяч

Описание упражнения

Участники сидят в кругу. Им дают мяч и просят последовательно передавать его друг другу, чтобы он побывал в руках у каждого. При этом следует придерживаться двух правил:

1. Передавать его нужно каждый раз новым способом, повторяться нельзя.
2. Следует сопровождать каждую передачу фразой, смысл которой сводится к выражению «Я передаю тебе мяч», но построена эта фраза должна быть каждый раз по-разному.
3. Если участник в течение 5 секунд не сможет придумать оригинальный способ передачи мяча или произнести новую фразу, в силу чего вынужден будет повториться, то после игры наказывается «фантом» (выполняет желание, загаданное группой).

Смысл упражнения

Разминка, тренировка беглости речи, а также умения генерировать идеи.

Обсуждение

Какие способы передачи мяча запомнились, показались наиболее интересными?

Были ли затруднения в придумывании фраз о передаче мяча, с чем именно они связаны?

В каких жизненных ситуациях важно уметь выразить одну и ту же мысль разными словами?

Как обстоят дела с «фантами»: были ли они доброжелательными, легко ли было их исполнять?

Запоминание позы

Описание упражнения

Участники произвольно располагаются в пространстве и принимают любые позы, какие захотят. Водящий внимательно смотрит на каждого из них и пытается запомнить эти позы, после чего выходит за дверь. Тем временем каждый участник меняет какую-то одну деталь в своем положении. Водящий возвращается и пытается по памяти восстановить позу каждого из участников в первоначальном виде. Иногда при выполнении этого упражнения участники объединяются в подгруппы и строят настоящие «живые скульптуры».

Смысл упражнения

Упражнение развивает наблюдательность по отношению к другим людям, побуждает обращать внимание на такие нюансы их внешнего облика, которые обычно не воспринимаются.

Обсуждение

Какие характеристики позы было легче запоминать? Что за изменения в первую очередь бросались в глаза?

Привет себе любимому

Описание упражнения

Группа встает в круг, спинами к его центру, и круг начинает неспешно вращаться. Участник, начинающий игру, шепотом передает соседу справа какое-нибудь сообщение из одного – двух предложений, которое он сам хотел бы услышать. Например, задание можно сформулировать так: «Прошепчите соседу тот привет, который сами желали бы сегодня услышать». Сосед шепотом передает это сообщение следующему участнику, тот — следующему и т. п., пока оно не вернется к отправителю. Каждый следующий участник, тем временем, отправляет свое сообщение, когда послание предыдущего участника отойдет от него на 2 – 3 человека, а, не дожидаясь, пока оно пройдет весь круг. Упражнение лучше выполнять под музыку, громкость которой подобрать с таким расчетом, чтобы сказанную шепотом фразу мог слышать только тот участник, которому она непосредственно адресована.

Смысл упражнения

При выполнении этого упражнения включается эффект «испорченного телефона», и «послания» зачастую приходят в почти неузнаваемом виде. Это позволяет продемонстрировать искажения информации при ее передаче от человека к человеку и выйти на беседу об эффективности общения. Кроме того, игра вносит оживление и позволяет получить заряд положительных эмоций, поскольку построена на позитивных высказываниях.

Обсуждение

Что чувствовали участники, когда получали собственные послания? Насколько приходящие сообщения были похожи на исходные? Что привело к их искажению? А что можно было бы сделать, чтобы эти искажения уменьшились?

Иностранец

Описание упражнения

«Представьте себя в роли иностранца, который не очень хорошо знает русский язык, и поэтому не в состоянии понять иносказательный смысл высказываний. Все слова он понимает буквально: например, услышав «Не вешай нос», представляет себе повешенного за нос человека и думает, что это средневековый способ казни. Предложите как можно больше вариантов, что он может подумать, услышав такие фразы»:

1. Себе на уме.
2. Комар носа не подточит.
3. Метать бисер перед свиньями.
4. Сам черт не брат.
5. Прощел огонь, воду и медные трубы.
6. Не подмажешь – не поедешь.
7. У семи нянек дитя без глазу.
8. Яйца курицу не учат.
9. Зимой снега не выпросишь.

10. Дом был полной чашей.

11. На воре и шапка горит.

Упражнение выполняется в подгруппах по 3 — 4 человека, каждая подгруппа выбирает себе по 3 фразы и придумывает как можно больше возможных вариантов их буквальной трактовки.

Смысл упражнения

Упражнение учит более внимательно задумываться над используемыми фразами, рассматривать в новых, необычных ракурсах то, что кажется понятным, привычным и банальным, вставая на позицию «наивного слушателя», не имеющего сформированного представления о том, что он воспринимает. Разыгрываемая ситуация, кстати, нередко встречается в реальности при изучении иностранных языков.

Обсуждение

Обратите внимание, как своеобразно можно воспринять понятные и привычные фразы, мысленно встав на позицию человека, не знающего заранее их смысла. Обсудите случаи, когда отказ от «заранее известного» понимания какой-либо ситуации помог увидеть ее в новом ракурсе.

Вопрос ответ

Описание упражнения

Участники сидят в кругу, водящий – в центре. Он задает другим участникам любые вопросы одного из двух типов:

Закрытые: подразумевающие короткий, односложный ответ («Да», «Нет», «Не знаю») или ссылку на какой-то конкретный, однозначный факт. Примеры подобных вопросов:

1. «Ты был в кино в последний месяц?»
2. «В каком году началась Великая отечественная война?»
3. Открытые: подразумевающие развернутый, многословный ответ. Примеры:
4. «Какие фильмы ты предпочитаешь?»
5. «Каковы причины начала Великой Отечественной войны?»

Каждый заданный вопрос адресован кому-то конкретно, но отвечает на него не тот, кому он задан, а его соседи: если задан закрытый вопрос, то правый сосед, а если открытый, то левый. Кто ошибается — сам становится водящим.

Смысл упражнения

Тренировка умения адекватно реагировать в быстро меняющихся ситуациях общения, связанных с неожиданностью. Ознакомление с понятиями «открытые/закрытые вопросы», получение материала для обсуждения, в каких ситуациях они уместны.

Обсуждение

Какие вопросы было легче формулировать – открытые или закрытые? А на что отвечать?

В каких ситуациях общения более уместны открытые вопросы, а в каких закрытые?

Кодовая фраза

Описание упражнения

Упражнение выполняется в парах. Каждый партнер получает от ведущего какую-либо «кодовую фразу» — несложную, но такую, что по смыслу она является довольно странной, не очень вписывается в обычный разговор. Например, это могут быть такие фразы:

1. Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков.
2. По новым футбольным правилам, вратарю нельзя будет играть руками.
3. На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе».
4. Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан.
5. Мягкие игрушки теперь будут содержать вакцину от птичьего гриппа.
6. Простуду можно вылечить, направив на горло и в нос лунный свет.

Участники не говорят друг другу, какие фразы им достались. Им отводится три минуты на то, чтобы свободно беседовать о чем угодно. Задача каждого из них — использовать в разговоре свою «кодовую фразу» раньше, чем это сделает партнер, и таким образом, чтобы собеседник не понял, что именно эта фраза является кодовой. Ее нужно так

встроить в беседу, чтобы она прозвучала вполне логично и естественно, не вызвала у собеседника подозрений. Если кому-то из игроков показалось, что собеседник употребил «кодовую фразу», он сразу после этого может спросить: «Это та фраза?». Если он угадал, то объявляется победителем. Если он задал этот вопрос дважды, но оба раза ошибся – победителем объявляется соперник. Если фраза была использована, а собеседник этого не заметил – побеждает тот, кто использовал ее. Если в течение трех минут ни один партнер так и не употребил свою фразу – это считается поражением обоих игроков.

Смысл упражнения

Развитие умения говорить бегло и гибко, разворачивать беседу в желательном для себя направлении, незаметно встраивать в контекст речи заранее запланированные сообщения, а также распознавать подобные действия. Это важно, поскольку встраивание в свою речь скрытых сообщений – это действие, используемое в большинстве видов психологической манипуляции, а умение распознать такие сообщения – важное условие противостояния манипулятивному влиянию.

Обсуждение

Какие эмоции и чувства возникали по ходу выполнения этого упражнения?

На что ориентировались участники, принимая решение о том, какое именно высказывание является «кодовым»?

А какие способы были использованы, чтобы скрыть эти фразы, сделать их незаметными?

Когда человек хочет исподтишка повлиять на собеседника, он обычно тоже встраивает в свою речь какие-либо утверждения и требования таким образом, чтобы партнер этого не заметил, это прозвучало бы как нечто само собой разумеющееся.

Можете ли вы привести такие примеры из своего жизненного опыта?

Как научиться распознавать такие «скрытые сообщения»?

Вопросы для тестового опроса

1. Какой из подходов в трактовке личности лишний в перечне?

- а) антропологический;
- б) социологический;
- в) персоналистический;
- г) **научный.**

2. Какой подход трактует личность как носителя общечеловеческих свойств?

- а) **антропологический;**
- б) социологический;
- в) персоналистический;
- г) научный.

3. Результатом конфликта может быть:

- а) полное или частичное подчинение другого;
- б) компромисс;
- в) прерывание конфликтных действий;
- г) интеграция;
- д) **все ответы верны;**
- е) все ответы не верны.

4. Неповторимые свойства и своеобразие взаимосвязей между ними – это:

- а) индивид;
- б) **индивидуальность;**
- в) личность.

5. Высшей формой направленности личности называют:

- а) стремления;
- б) убеждения;**
- в) желания;
- г) влечения.

6. Молодёжь как социальную группу отличают:

- а) общность быта;
- б) единство политических взглядов;
- в) отсутствие дифференциации;
- г) сходные черты поведения.**

7. Семья в отличие от других малых социальных групп, характеризуется:

- а) реальными контактами между членами;
- б) родственными отношениями;**
- в) устойчивыми связями;
- г) общими традициями.

8. Социальная группа, положение и поведение членов которой регламентируется нормативными документами, называется:

- а) малой;
- б) большой;
- в) формальной;**
- г) референтной.

9. Индивидом человек становится:

- а) после рождения;**
- б) после получения образования;
- в) достигнув определённого возраста;
- г) заняв руководящую должность.

10. Социализация человека начинается:

- а) в детском возрасте;**
- б) после получения образования;
- в) в результате начала трудовой деятельности;
- г) после достижения зрелого возраста.

11. Общение протекает:

- а) в микросреде;
- б) в макросреде;
- в) в малой группе;
- г) все ответы верны;**
- д) все ответы не верны.

12. Человека, без сомнения изменяющего своё поведение в соответствии с групповым воздействием, называют:

- а) конформистом;**
- б) нонконформистом;
- в) коллективистом;
- г) самоопределяющейся личностью.

13. Социальная норма – это:

- а) правило поведения;
- б) стандарт поведения;

- в) регулятор поведения;
- г) все ответы неверны;
- д) **все ответы верны.**

14. Медиатор – это:

- а) **посредник;**
- б) психолог-консультант;
- в) ведущий;
- г) специалист-конфликтолог;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

15. Установите соответствие между именем ученого и его подходом к трактовке личности.

№	Ученый	№	Подход
1	Л. Фейербах	а	социологический
2	К. Ясперс	б	персоналистический
3	Э. Дюркгейм	в	антропологический
ответ: 1 – в; 2 – б; 3 – а.			

Самостоятельная работа №3. Изучить, подготовить доклад и презентацию «Приемы эффективного общения по Д. Карнеги.

1. Что означает «расположить» к себе человека?
2. Какие приемы чаще всего вы используете в жизни?
3. Приведите пример использования одного из приемов общения по Д Карнеги из жизни?

Тема 4. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения **Вопросы для устного (письменного) опроса**

1. Дайте характеристику особенностей первого впечатления.
2. Охарактеризуйте ошибки и феномены первого впечатления.
3. Охарактеризуйте направленное формирование первого впечатления.
4. Охарактеризуйте психологические основы межличностного понимания.
5. Охарактеризуйте механизмы понимания.

Практическое занятие №3. Тренинг приемы формирования первого впечатления.

Практическое занятие №4. Тренинг формирования аттракции.

Тренинг развития коммуникативных навыков в группе

Вступительная часть:

Общение пронизывает всю нашу жизнь, это такая же человеческая потребность. Оно всегда было значимым в жизни человека и в его личностном развитии.

Общение – это обмен сведениями с помощью языка или жестов. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией.

Общая цель: развить коммуникативные навыки в группе.

Этапы работы:

I. Разогрев

Цель: снятие эмоционального напряжения между участниками.

Материалы: карточки с названиями различных эмоций, ручки, бумага.

Упражнение «Передать одним словом» (15 мин.)

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе общения.

Материалы: карточки с названиями эмоций.

Ход упражнения.

Участникам раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций, и они, не показывая их другим участникам, должны сказать слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Список эмоций: Радость, удивление, сожаление, разочарование, подозрительность, грусть, веселье, равнодушие, спокойствие, заинтересованность, уверенность, желание помочь, усталость, волнение, энтузиазм.

Вопросы для обсуждения:

1. Легко ли вам было выполнять данное упражнение?
2. Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?
3. В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?
4. Какие эмоции вы испытываете в жизни чаще?

Синонимы и антонимы

Описание упражнения

Участники объединяются в команды по 4 — 5 человек. Ведущий озвучивает какое-либо слово из числа распространенных в русском языке и имеющих много синонимов (слов со сходным значением) и антонимов (слов с противоположным значением). Задача команд — подобрать как можно больше синонимов или антонимов этого слова. На размышление дается минута. Затем представители каждой из команд поочередно озвучивают по одному варианту синонима, повторяться нельзя. Команда, у которой варианты исчерпались и добавить нечего, выбывает из игры в данном раунде.

Побеждает та команда, которая остается в игре дольше других. Потом игра повторяется, но участники приводят уже не синонимы, а антонимы. По завершении раунда команды получают новое слово и очередную минуту для придумывания синонимов/антонимов, игра повторяется таким образом 5 — 7 раз. Команда-победитель определяется по сумме набранных баллов. Лучше брать для этого упражнения преимущественно не названия материальных предметов, а слова, означающие нюансы человеческих качеств и состояний, а также морально-этические категории.

Приемлемость предложенных вариантов синонимов и антонимов оценивает жюри в составе ведущего и 2-3 добровольцев (не входящих в состав игровых команд). Для разрешения спорных ситуаций им желательно иметь под рукой специализированные словари (толковый, синонимический).

Смысл упражнения

Упражнение направлено на развитие речевой гибкости, беглости словесной реакции, уверенности поведения в ситуации необходимости публично представить результаты коллективной работы, сплочение команд.

Обсуждение

Чем, с точки зрения участников, определяется успешность выполнения такого задания? Зависит ли она преимущественно от способностей отдельных участников, или же от организованности и слаженности командной работы? Для чего важно уметь подбирать к словам синонимы и антонимы, какие преимущества в общении это дает?

Другими словами

Описание упражнения

Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу из 5 — 6 слов. Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова и т. д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Ведущий и еще 2 — 3 добровольца выступают в роли арбитров — следят, чтобы игроки не повторяли слова, а смысл высказывания передавался верно. Если команд

несколько, между ними можно провести соревнование, кто быстрее передаст таким образом высказывания (фразы всем даются разные, но сходные по сложности и количеству слов).

Смысл упражнения

Тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Обсуждение

Кому насколько сложно было выполнять это задание? С чем конкретно связаны затруднения: недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова, еще с чем-то? В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?

Чтение с эхом

Описание упражнения

Участники сидят в кругу. Одному из них, водящему, дают какой-либо небольшой текст и просят негромко читать его, обращаясь к правому соседу. Чтение должно быть небыстрым, размеренным, с небольшими паузами после каждого произнесенного слова. Правый сосед должен как можно быстрее повторять каждое слово, которое он услышал, сидящему справа от него следующему участнику, тот – следующему и т. д., пока каждое слово не пройдет полный круг и будет сказано водящему. При этом водящий не дожидается, пока очередное слово вернется к нему, а продолжает чтение, таким образом «в кругу» оказываются одновременно несколько слов.

Группа из 8 – 12 участников может натренироваться выполнять это упражнение так, что каждое слово будет возвращаться к водящему всего за 3 – 4 секунды, и он станет слышать читаемый текст как эхо собственной речи.

Смысл упражнения

Тренировка умения слушать, выделяя необходимую информацию в общем «шумовом фоне», и быстро передавать ее дальше. Когда темп выполнения упражнения увеличивается, у участников развивается и более сложное умение – одновременно слушать одного собеседника и говорить другому.

Обсуждение

Что было участникам сложнее – слушать или говорить, с чем это связано?

У кого получалось воспринимать следующее слово одновременно с тем, как сам произносишь предыдущее?

Где в реальной жизни может пригодиться умение одновременно слушать и говорить?

Сильно ли искажались высказывания по мере того, как они проходят круг, из-за чего возникали эти искажения?

Два подсказчика

Описание упражнения

Водящему завязывают глаза и прячут в помещении какой-либо небольшой предмет, который ему необходимо найти. В этом ему помогают два подсказчика, которые знают, где спрятан предмет, и говорят ему, куда двигаться. Один из них действительно помогает, направляя водящего в верном направлении, а второй, наоборот, всячески стремится сбить с пути, послать в неверном направлении. Водящий, естественно, не знает, кто из двоих ему действительно помогает, а кто мешает. Его задача – разобраться в этом самостоятельно и в итоге найти спрятанный предмет. Остальные участники в это время находятся в роли наблюдателей, их задача – постараться заметить, как во внешности водящего проявляется то, в какой момент какому из подсказчиков он доверяет.

Смысл упражнения

Развитие умения общаться в ситуации «информационной перегрузки», когда от разных людей одновременно поступают различные сведения – как истинные, так и ложные. Тренировка интуиции.

Обсуждение

Какие эмоции возникали у каждого из участников в ходе игры? По каким признакам водящий судил, кто из партнеров говорит верную информацию, а кто сбивает его с толку? Оказалось ли верным первое впечатление на этот счет, или по ходу игры его пришлось менять?

Угадай рифму

Описание упражнения

Участники делятся на две команды. Ведущий произносит слово из числа распространенных в русском языке, к которому легко подобрать множество рифм (например, можно использовать такие слова: дом, нос, день, суп, лед, гол, май). Одна команда придумывает к нему три рифмы. Их задача – продемонстрировать эти рифмы другой команде таким образом, чтобы те смогли угадать их. При этом говорить или показывать на окружающие предметы нельзя, нужно продемонстрировать слова только с помощью мимики и жестов. Потом ведущий произносит следующее слово, команды меняются ролями и игра повторяется (общая длительность 4 – 6 раундов). Формального определения победителей в этой игре не предусмотрено, однако игрокам можно пояснить, что более эффективна та команда, которая тратит меньше времени на подбор рифм и придумывание того, как их продемонстрировать, а также те, чьи рифмы быстрее отгадываются соперниками (т. е. они демонстрируют их более понятно).

Смысл упражнения

Развивается невербальная экспрессия (способность выражать свои мысли и состояния посредством мимики и жестов, без помощи слов), наблюдательность и умение понимать собеседников на основе их мимики и жестов. Тренировка беглости и гибкости владения речью (способность к быстрому подбору рифм тесно связана с этими качествами).

Обсуждение

Кому больше понравилась роль придумывающего и демонстрирующего рифмы, а кому отгадывающего, чем именно? Какие варианты предложенных рифм и способы их демонстрации запомнились, показались наиболее интересными, чем именно? Для чего важно уметь передавать определенную информацию без помощи слов, а также понимать такую информацию, передаваемую другими людьми?

Один поднос на четверых

Описание упражнения

Для выполнения этого упражнения понадобится поднос, к каждому из углов которого прикреплен веревочка длиной полтора-два метра (в случае отсутствия подноса, его можно изготовить из плотного картона). Четыре участника берут концы каждой веревки, расходятся так, чтобы поднос поднялся примерно на уровень пояса, и практикуются переносить его таким образом. После небольшой пробной переноски пустого подноса на него ставится пластиковый стакан, в который наливают немного воды. Задача участников – нести поднос за веревки таким образом, чтобы не разлить эту воду. Можно усложнить траекторию движения (например, дать задание обнести «змейкой» несколько стульев) и провести между подгруппами соревнование на скорость преодоления заданного маршрута.

Смысл упражнения

Упражнение обучает участников координировать совместные действия, эффективно взаимодействовать при необходимости коллективно решить проблему.

Обсуждение

Какие эмоции возникали в процессе работы, с чем они связаны? Каким жизненным ситуациям можно уподобить это упражнение?

Испорченный телефон

Описание упражнения

Все участники, кроме одного, выходят за дверь. Оставшемуся участнику ведущий передает в устной форме сообщение, содержащее несколько предложений, касающееся какой-либо темы, знакомой и интересной для участников.

Пример сообщения

В нашу школу купили новые компьютеры. Через месяц в помещении, где сейчас находится библиотека, оборудуют компьютерный класс, а библиотеку переместят в пустующий кабинет на первом этаже. По вечерам в компьютерном классе можно будет играть тем, кто отработает 30 минут после уроков на благоустройство пришкольной территории.

Получивший сообщение участник зовет в кабинет следующего и передает сообщение ему, тот — следующему и т. д. При этом неизбежно возникают и накапливаются искажения в передаваемой информации. Полезно заснять это упражнение на видеокамеру или хотя бы записать его на диктофон, чтобы при обсуждении иметь возможность воспроизвести и проанализировать ход передачи и искажения информации. Это упражнение можно проводить и непосредственно в кругу, тогда следует упростить текст сообщения и передавать его шепотом. Можно передавать одновременно два сообщения, одно по часовой стрелке, второе — против. Если позволяет время, полезно провести это упражнение дважды: с обратной связью (при получении сообщения можно задавать уточняющие вопросы) и без таковой, после чего сравнить результаты. Передаваемые сообщения должны быть примерно одинаковыми по сложности, но разными по содержанию.

Смысл упражнения

Упражнение позволяет очень хорошо показать искажения информации в процессе коммуникации и органично перейти к разговору об эффективном общении. Кроме того, на примере данного упражнения можно показать эффект избирательности восприятия: в первую очередь, искажаются и теряются блоки информации, эмоционально безразличные для участников, эмоционально окрашенные же искажаются в желательном для участников направлении.

Обсуждение

Что вызвало искажения сообщения при его передаче от участника к участнику? Какие блоки информации исказились и исчезли в первую очередь? Что следует делать, чтобы информация передавалась более точно? А насколько заслуживает доверия информация, полученная «через третьи руки» (типа «Он мне говорил, что она рассказала, что Петя обозвал тебя нехорошим словом»)?

Испорченный массажер

Описание упражнения

Упражнение напоминает «испорченный телефон», но отличается от него тем, что передается не голосовое, а тактильное сообщение. Участники сидят в тесном кругу, взявшись за руки и закрыв глаза, и передают по кругу через контакт руками выражения эмоций. Разговаривать по ходу выполнения упражнения не следует.

Смысл упражнения

Развитие навыков передачи информации посредством тактильного контакта, демонстрация искажения информации в процессе ее передачи от человека к человеку, сплочение участников.

Обсуждение

Сильно ли исказились передаваемые движения? Что в этом упражнении было проще, а что сложнее по сравнению с обычным «испорченным телефоном»?

Поиск предметов вслепую

Описание упражнения

Вариант 1: общение с помощью слов.

Участники разбиваются на пары. Один человек из каждой пары выходит в коридор, а второй прячет в тренинговом классе небольшой предмет — например, авторучку (можно поручить это тем, кто по каким-либо причинам не участвует в самом упражнении). Спрятав предмет, участник зовет своего напарника, который входит в помещение и сразу закрывает глаза (еще лучше, если глаза ему завязывают). После этого «слепой» приступает к поиску предмета, а оставшийся с открытыми глазами «поводырь» дает ему все необходимые для этого указания — в каком направлении и сколько сделать шагов, куда протянуть руку и т. п. Глаза открываются только тогда, когда предмет найден.

Вариант 2: общение с помощью тактильного контакта.

В этом варианте, как и в предыдущем, осуществляется поиск предметов в парах, один участник в каждой паре выступает в роли «слепого», а второй - «поводыря». Но разговаривать им запрещено, «поводырь» кладет на плечо «слепому» ладонь, через которую и управляет его движениями. Следует обратить внимание участников, что сущность упражнения состоит не в том, чтобы двигать «слепого» в нужном направлении с применением физической силы, а в том, чтобы передавать ему необходимую для движения информацию с помощью легких касаний.

Смысл упражнения

Для успешного выполнения данного упражнения «поводырь» должен руководить партнером, исходя из положения партнера, а не своего (отход от эгоцентричной позиции в общении). «Слепой» же должен внимательно прислушиваться к словам или проявлять повышенную чувствительность к прикосновениям. Это упражнение способствует укреплению доверия, развитию эмпатии. Во втором варианте также развиваются навыки передачи информации посредством тактильного контакта, без использования слов.

Обсуждение

Какие чувства испытывали участники, находясь в ролях «слепого» и «поводыря»? Что помогало, а что мешало выполнить задание? Какими качествами предопределяется успех выполнения этого упражнения?

Угадывание цветов

Описание упражнения

Каждый участник загадывает цвет и демонстрирует его мимикой и жестами так, чтобы водящий понял, какой цвет загадан. При этом нельзя указывать на присутствующие объекты такого цвета. Водящему дается 3 попытки на отгадывание каждого цвета, если он отгадал – то он меняется местами с участником, если нет – переходит к отгадыванию цвета, задуманного следующим участником. Игра проводится в таком порядке до пяти-шести отгадываний. Потом можно предложить побыть водящими двум-трем добровольцам из числа тех участников, которым еще не довелось оказаться в этом качестве.

Смысл упражнения

Развитие навыков экспрессии, выработка умения передавать информацию при недостатке доступных для этого средств, а также «расшифровывать» такую информацию.

Обсуждение

Обмен эмоциями и чувствами, возникшими в процессе работы.

Обсуждение, благодаря каким «режиссерским находкам» удалось посредством мимики и жестов наиболее эффективно передавать информацию о цветах.

Вслепую через лабиринт

Описание упражнения

На полу помещения, где проводятся занятия, изображается лабиринт. Он может быть нарисованным, выложенным из газетных листов, выстроенным из стульев или сооруженным еще каким-то подобным способом. Участники разбиваются на пары. Один участник из каждой пары проходит лабиринт с закрытыми или завязанными глазами, а второй руководит его движениями. Потом они меняются ролями. Можно провести упражнение в нескольких модификациях: команды подаются голосом, с помощью положенной на плечо партнера руки, какого-либо небольшого источника звука вроде колокольчика (услышал звук – двигайся в ту сторону, откуда он доносится, стало тихо – остановись).

Смысл упражнения

Упражнение обучает находить взаимопонимание с другим человеком в ситуации, когда необходимо руководить им, а также передавать информацию с помощью различных средств, как вербальных, так и невербальных. Развитие доверия, взаимопонимания участников.

Обсуждение

Что кому было проще – быть исполнителем или руководителем, с чем это связано? Какие эмоции возникали в том и в другом случае? Что препятствовало взаимопониманию, а что, наоборот, облегчало его?

Отгадай предмет

Описание упражнения

Водящий загадывает любой предмет, находящийся на виду в том помещении, где проходят занятия. Задача остальных участников – отгадать, что это за предмет. Для этого они задают уточняющие вопросы, на которые водящий отвечает «Да» или «Нет» (допускается также ответ «Не знаю» или, если заданный вопрос неприменим к данному предмету, «Сложно сказать»). Каждый участник по очереди формулирует по одному вопросу. Если кому-то кажется, что он понял, о каком предмете идет речь, то он может в любой момент озвучить свою версию (не важно, его очередь задавать вопрос или нет). Если отгадка верна – он сам становится водящим и загадывает новый предмет, если неверна – выбывает из игры до конца раунда.

Смысл упражнения

Выработка умения задавать вопросы, позволяющие эффективно получить нужную информацию, тренировка сообразительности.

Обсуждение

Какие вопросы оказались наиболее информативными, позволяющими быстрее всего приблизиться к отгадке? Скорее всего, это были вопросы, которые не только были ясно и четко сформулированы, но и базировались на определенном предположении задающего, позволяли отнести предмет к какому-либо классу (мебель, одежда, деталь интерьера и т. п.). В каких жизненных ситуациях важно умение задавать точные и информативные вопросы?

Моя прелесть

Описание упражнения

Участников просят, проведя «ревизию» содержимого своих сумок и карманов, найти какой-либо предмет, который им нравится, про который они могли бы сказать «Моя прелесть!» (наподобие того, как говорили про Кольцо Всевластья герои из книг Толкиена). В течение 4 – 6 минут они размышляют над вопросами: Чем именно мне нравится этот предмет? Что он для меня символизирует, почему я ношу его с собой? Чем этот предмет может понравиться другим?

Потом каждый из участников поочередно получает слово для того, чтобы провести публичную презентацию «своей прелесть» (одна – две минуты на человека), в которой были бы представлены ответы на эти вопросы. Форма презентации может быть различной – устный рассказ или, по желанию участника, небольшая пантомима, рисунок с комментариями и т. п.

Смысл упражнения

Предоставление участникам возможностей для самораскрытия, тренировка навыков публичного выступления, преодоление застенчивости применительно к ситуациям, когда нужно публично говорить о чем-то, имеющем отношение к самому себе.

Обсуждение

Что было самым сложным при выполнении этого упражнения? Кто из участников испытывал напряжение, дискомфорт при необходимости публично рассказать о своем предмете? Что можно порекомендовать для преодоления этого дискомфорта?

Наблюдательные марсиане

Описание упражнения

Участники объединяются в команды по 4 – 5 человек. Каждому участнику дается задание вспомнить какой-либо конфликт, свидетелем или участником которого он был, и кратко (0,5 – 1 мин. на человека) описать его другим членам своей команды. Потом дается 2 – 3 минуты на внутрикомандное обсуждение того, какой из этих конфликтов участникам наиболее интересен и станет предметом дальнейшего обсуждения.

Когда конфликт выбран, тот участник, который привел этот пример, в течение 3 – 4 минут рассказывает про него более подробно (если он не знает всех деталей этого

конфликта, то допустимо добавить их, прибегнув к воображению). Потом участникам дается следующая инструкция. «Представьте себе, что марсианские ученые, наблюдая за жизнью землян в мощный телескоп, навели его именно на этих конфликтующих людей. Марсианская техника такова, что позволяет видеть людей не только под открытым небом, но и в любом другом месте, а также слышать все их разговоры. Что делают эти люди, марсианские ученые не знают. Но они внимательно наблюдают все, что происходит, и пытаются как-то объяснить происходящее для себя.

Опишите, пожалуйста:

1. Что именно разглядели марсиане в свой телескоп? Что их в наибольшей мере удивило?

2. Как они могли бы объяснить для себя причину происходящего? (Притом, что они не знают не только того, из-за чего начался весь сыр-бор, но даже что такое «конфликт» в пони-

3. мании землян).

4. Какие выводы были бы сделаны марсианскими учеными на основе этих наблюдений о людях, каковы их поведенческие особенности, уровень интеллекта?»

Эти вопросы обсуждаются в командах в течение 5 – 7 минут. Потом представитель от каждой из команд (как правило, тот участник, чей пример обсуждался) выступает перед общей аудиторией, рассказывая о том, что за конфликт стал предметом обсуждения и как бы он выглядел в глазах «марсианских ученых».

Смысл упражнения

Обучение технике анализа конфликтов на основе отстраненного, эмоционально нейтрального взгляда на них. Демонстрация того, что большинство конфликтов при внешнем, невключенном наблюдении выглядят довольно нелепо, и об их участниках складываются негативные впечатления.

Обсуждение

Чем отличаются взгляды на конфликт у тех людей, которые в него непосредственно втянуты, и у тех, кто оказался случайным наблюдателем?

Из-за чего конфликтующие люди так часто начинают выглядеть смешно и нелепо?

Какими качествами нужно обладать, чтобы держаться в конфликте с достоинством?

Насколько вы согласны с утверждением, что лучший способ выйти победителем из конфликта – это отыскать возможность вообще не вступать в него?

Общение в рисунках

Описание упражнения.

Вариант А. Участники разбиваются на пары. Каждая пара получает один на двоих лист бумаги, где участники в течение 5-ти минут посредством рисования ведут общение на произвольные темы. Не следует писать слова, отдельные буквы, цифры и т. д.; используются только рисунки и схемы. Затем участники проговаривают в парах, что каждый из них хотел выразить и что понял из рисунков партнера, после этого происходит обмен впечатлениями в кругу.

Вариант Б. Каждая пара получает еще один лист бумаги (состав пар целесообразно поменять). Первый участник рисует на нем какую-либо одну деталь изображения, после этого второй рисует еще какую-нибудь деталь, передает лист первому и т. д. Время выполнения упражнения 2 – 3 минуты. Предварительно договариваться о тематике рисунка участникам не следует, по ходу рисования разговаривать тоже нельзя. Обмен «творческими замыслами» в парах происходит только после окончания рисования, затем следует короткое обсуждение итогов упражнения в кругу.

Вариант В. Повторяются варианты упражнения А и Б, но пары сидят спиной друг к другу, что исключает возможность использования в качестве средств общения мимики, выразительных движений и т. п.

Смысл упражнения

Продемонстрировать возможность и ограниченность общения без использования речи, посредством рисунков, а также естественное включение других неречевых каналов коммуникации в этот процесс.

Обсуждение

Удалось ли достигнуть взаимопонимания при таком общении? Насколько различалась его результативность в ситуациях, когда партнеры могли видеть друг друга (варианты А и Б) и когда это исключалось (вариант В)?

У кого предмет?

Описание упражнения

Участники стоят в плотном кругу лицом внутрь, сложив руки за спиной ладонями наружу. Водящий находится в центре круга. Ведущий обходит круг снаружи и по возможности незаметно кладет кому-то из участников в ладошки небольшой предмет (спичечный коробок и т. п.). Тот, кому достался предмет, может оставить его у себя, а может передать соседу справа или слева, те, соответственно, тоже могут оставить его, а могут передать дальше. Через 10 – 15 секунд после того, как предмет был вручен первому игроку, ведущий подает команду «замри», после которой передавать предмет запрещено, он остается в руках у того, у кого находился в этот момент. Задача водящего – внимательно наблюдая за участниками, определить, у кого же находится предмет. Ему дается три попытки. Если он угадывает, то тот, у кого был предмет, становится новым водящим, если не угадывает – игра повторяется.

Смысл упражнения

Для водящего это тренировка наблюдательности, умения воспринимать даже небольшие движения человека, изменения его позы и мимики. Для остальных участников это тренировка умения действовать незаметно, не выдавая себя.

Обсуждение

По каким именно признакам водящие судили, у кого находится предмет?

Что оказалось для них самым информативным?

В каких ситуациях, связанных с общением, важна наблюдательность, умение замечать даже небольшие движения человека, изменения его позы или выражения лица?

Симпатия группы

Описание упражнения

Каждый из участников получает минуту времени для того, чтобы выступить перед группой. Выступление осуществляется в произвольной форме – это может быть устная речь, небольшая актерская роль, демонстрация каких-либо спортивных умений и т. п. Ставится лишь одна задача – вызвать с помощью этого выступления симпатию группы. Потом каждый участник оценивает выступления баллами от 1 до 5 с позиции того, насколько участник вызвал с его помощью симпатию. Это делается письменно, на небольших листочках бумаги. Когда все выступления завершены, ведущий собирает эти листочки и вычисляет сумму баллов, набранных каждым выступающим, и называет 3 – 5 участников, набравших наивысший балл. Полностью озвучивать список не рекомендуется, так как это может оказаться дискомфортно для участников, набравших недостаточно высокие баллы.

Смысл упражнения

Тренировка навыков самопрезентации. Материал для обсуждения, с чем связаны наши симпатии и антипатии в отношениях.

Обсуждение

Какой смысл мы вкладываем в слово «симпатия»?

Что общего между выступлениями, оцененными наиболее высоко?

Какие способы расположить к себе публику были в них использованы?

Что оказалось эффективнее – рассказывать о себе или демонстрировать свои возможности?

Какие психологические качества, с точки зрения участников, способствуют тому, что человек вызывает к себе симпатию, а какие препятствуют этому?

Место для знакомства

Описание упражнения

Сначала каждый участник придумывает, с каким человеком ему было бы интересно познакомиться – какого он пола и возраста, какими качествами обладает, чем занимается и т. п. (3 – 5 мин). Это должен быть именно обобщенный образ того, с кем интересно завести знакомство, но не конкретный персонаж типа эстрадной звезды и т. п. А потом нужно предложить и записать как можно больше мест, где есть шанс встретить такого человека. Это должны быть реальные места, куда участники могут попасть, а не нечто из области фантастики. Упражнение завершается тем, что участники представляют свои предположения о местах встречи.

Смысл упражнения

Упражнение позволяет перевести фокус внимания участников от намерения познакомиться с кем-то «вообще» к конкретике: поиску тех мест, где больше всего шансов встретиться с интересным человеком. Это способствует преодолению социальной изоляции, повышает уверенность в ситуациях межличностного взаимодействия.

Обсуждение

Очевидно, что для того, чтобы встретить интересных людей, нужно бывать в местах, где бывают такие люди.

Что же побуждает некоторых людей вместо этого пассивно ждать, когда в их поле зрения такие собеседники окажутся сами? В какое из мест, предложенных вами, вы действительно пойдете, когда именно? «Хочешь отыскать гриб – значит, сначала найди лес, где водятся грибы, а там он сам найдется. А хочешь познакомиться с интересными людьми – найди места, где «водятся» такие люди!».

Ролевая игра «бомбоубежище»

Описание ролевой игры

Участникам дается инструкция: «Представьте себе, что на Земле разразилась ядерная война. Однако вам повезло, и в момент бомбардировки вы оказались в специальном бомбоубежище — герметичном бункере. Взрыв произошел совсем недалеко от вас, сверху все разрушено, в живых там никого не осталось и уровень радиации таков, что человек гибнет в течение несколько минут. Однако ваш бункер уцелел, и в нем есть запасы воздуха, пищи, воды и топлива, достаточные для того, чтобы прожить целый год. Есть надежда, что за это время уровень радиации на поверхности уменьшится настолько, что можно будет покинуть бункер и начать жить, как и раньше. Однако, что происходит в других частях Земли, вы не знаете. Вполне возможно, что погибло все человечество, а значит, именно вам, выйдя через год из бункера, предстоит основать новую цивилизацию».

После этого участникам дают перечень ролей тех, кто оказался в бункере, и предлагают распределить их (лучше, если участники сделают это самостоятельно, однако если в течение 2 — 3 минут это не удастся, придется прибегнуть к жеребьевке).

Примерный перечень ролей:

1. Девочка-подросток, 14 лет, восьмиклассница. Хорошо учится, спортивная, красивая. Но обладает неустойчивой нервной системой, и история с атомной бомбардировкой привела ее в такой шок, что она только плачет и ничего толком не может сказать. Влюблена в оказавшегося в бункере мальчика (см. роль 2).

2. Мальчик-подросток, 16 лет, десятиклассник. В школе имеет репутацию двоечника и балбеса, однако физически здоровый, сильный и ловкий, занимается легкой атлетикой. Влюблен в девочку, тоже оказавшуюся в бункере (см. роль 1).

3. Девушка, 19 лет, студентка Университета физической культуры по специальности «Художественная гимнастика». Ловкая, обаятельная и привлекательная, но, кроме спортивных выступлений, делать ничего не умеет. Ждет ребенка, находится на пятом месяце беременности.

4. Девушка, 21 год, студентка выпускного курса медицинского института. Однако училась она так себе, и не вполне понятно, готова ли она к тому, чтобы самостоятельно лечить людей. Увлекается шитьем.

5. Мужчина, 22 года, студент института физической культуры, мастер спорта по альпинизму. Совершенно здоров, физически очень крепкий. Имеет опыт службы в МЧС. Однако склонен к конфликтному поведению, из МЧС был уволен за драку на рабочем месте.

6. Женщина, 25 лет, тренер по ОФП. Занимается исследованиями, готовилась защитить диссертацию. Имеет опыт работы школьным учителем и инструктором по туризму. Свободно владеет английским и французским языками.

7. Мужчина, 30 лет, боевой офицер. Служил в стратегических ракетных войсках, знает, как вести себя, чтобы выжить после атомной бомбардировки, имеет хорошую физическую подготовку, занимается единоборствами. Склонен к злоупотреблению спиртным.

8. Женщина, 45 лет, агроном. Знает, как наладить производство сельскохозяйственной продукции даже в неблагоприятных условиях. Хорошо владеет химией, геологией и географией. Увлекается кулинарией, шитьем.

9. Мужчина, 47 лет, профессор, физик-ядерщик. Помимо своей специальности, компетентен в ряде других связанных с техникой областей (электроника, строительство, системы связи). В последнее время жаловался на сильные боли в области сердца.

10. Мужчина, 55 лет, академик Российской академии наук. Очень образованный человек, имеет обширные знания в области гуманитарных дисциплин (история, философия, психология) и огромный опыт преподавательской работы, написал и опубликовал несколько книг.

Если ведущий желает видоизменить или расширить данный перечень, то следует помнить, что здесь не должно быть слабых, очевидно «проигрышных» ролей. Для каждой роли следует предусмотреть какое-то качество, ценное для ситуации, обозначенной в игре. Таким «козырем» может быть молодость и здоровье, ожидание ребенка, наличие важных для выживания знаний и умений, высокая степень владения культурным и техническим наследием человечества. В то же время, чем ценнее это качество, тем важнее предусмотреть и какое-нибудь «слабое звено», уравнивающее достоинство первого (проблемы со здоровьем, склонность к алкоголизму, неуживчивый характер и т. п.).

Когда роли распределены, дается вторая часть инструкции: «Но вдруг обнаружилось, что дела в вашем бункере не так уж хороши — вы почувствовали резкую нехватку кислорода, стало тяжело дышать. Оказывается, система обеспечения воздухом в бомбоубежище рассчитана на меньшее число людей, чем в нем оказались! Значит, кем-то придется пожертвовать, иначе задохнутся и мучительно погибнут все... Выберете тех, кому придется выйти из бункера на поверхность, на верную смерть. Помните, что в бункере должны, в конечном итоге, остаться именно те, кто важнее всего для того, чтобы человечество, в вашем лице, смогло построить новую цивилизацию. Однако каждый из вас, естественно, хочет выжить сам, и добровольно предлагать свою кандидатуру на выход из бункера не станет, а наоборот, попытается доказать, что именно он важен для будущей цивилизации и достоин выжить! Однако если убедить в этом группу не удастся — он будет вынужден покинуть бункер и погибнуть. У вас в запасе 5 минут для принятия решения, потом запасы кислорода исчерпаются и вы начнете задыхаться».

При определении того, сколько мест будет в бункере и, соответственно, сколько человек должны быть исключены, рекомендуется руководствоваться следующей таблицей.

6 4

7–8 5

9–10 6

11–12 7

Когда в игре больше 12 — 13

Число участников игры Количество мест в «бункере» участников, то лучше не добавлять новые роли, а разбить группу на две подгруппы и провести в них игру параллельно, предложив им оди наковый перечень ролей. На стадии обсуждения будет интерес но сравнить, кого выбрали представители разных подгрупп и чем они при этом руководствовались.

Участникам дается 5 минут на обсуждение и принятие решения. В это время ведущий может дополнительно «нагнетать обстановку» — например, выключить свет («В убежище возникли проблемы с электроснабжением»), неожиданно громко стукнуть кулаком по столу («На поверхности что-то взорвалось») и т. п. Если через 5 минут группа так и не определилась, кому следует покинуть бункер. Ведущий напоминает, что дышать становится все труднее, потому что воздух в убежище заканчивается, и дает еще полторы-две минуты на обсуждение. Если и после этого группа не пришла к консенсусу, то дискуссия останавливается, и участники, которые должны покинуть бункер, определяются путем открытого голосования.

Смысл ролевой игры

Тренировка умения общаться в ситуации оценки и жесткого выбора (от того, как именно ты выступишь взаимодействие, зависит решение о том, попадешь ли ты в число избранных), отстаивать свои интересы, прибегая к различным способам влияния, а также навыков группового взаимодействия. Кроме того, игра побуждает участников задуматься над своими ценностными ориентациями, дает повод для обсуждения, что насколько важно для людей.

Обсуждение

Какие эмоции и чувства возникали в ходе этой игры? Весьма вероятно, что среди них были и негативные. Чем именно они вызваны? От чего, в первую очередь, зависело то, кого участники решили оставить в бомбоубежище, а кому предложили покинуть его? Что за способы влияния были использованы участниками (аргументация, просьба, требования, манипуляция и т. д.), какие из этих способов оказались более результативными? Каким реальным ситуациям из жизни и из спорта можно уподобить эту ролевую игру?

Наша группа на занятиях

Описание упражнения

Участники сидят в кругу. Каждый из них получает лист бумаги, задумывает какой-либо целостный рисунок на тему «Наша группа на занятиях» и изображает его — но не полностью, а только какую-то одну главную деталь, по которой можно было бы догадаться, что за рисунок планируется (2 – 3 мин). Потом каждый человек передает свой рисунок соседу справа, а сам, соответственно, получает рисунок того, кто сидит слева от него. На полученных изображениях быстро дорисовывается еще по одной детали на эту же тему (30 сек), после чего по команде ведущего листы опять передаются правым соседям и т. д. Так продолжается до тех пор, пока каждый рисунок не пройдет полный круг и вновь вернется к тому, кто его начал.

Смысл упражнения

Одна из техник получения обратной связи по прошедшим занятиям, а также развития навыков взаимопонимания. Кроме того, упражнение позволяет продемонстрировать, насколько по-разному люди представляют в образной форме одно и то же событие и как необычно могут быть интерпретированы замыслы первоначальных авторов рисунков. Даже те рисунки, сюжет которых вроде бы вполне ясен, порой продолжают очень неожиданно.

Обсуждение

Участники демонстрируют рисунки и комментируют, какие мысли и чувства о занятии они изначально хотели выразить с их помощью, насколько получившееся в итоге изображение отвечает их исходным замыслам и что оно, с их точки зрения, выражает в окончательном варианте.

Чепуха

Шуточный вариант обратной связи по прошедшим занятиям, в основу которого положена одноименная детская игра.

Описание упражнения

Каждый участник получает лист бумаги и пишет на нем ответ на вопрос ведущего (отвечать нужно не «вообще», а применительно к прошедшему занятию), после чего загибает лист таким образом, чтобы его ответ не был виден, и передает своему соседу. Тот письменно отвечает на следующий вопрос, вновь загибает лист и передает дальше. Когда вопросы

закончились, каждый участник разворачивает лист, оказавшийся у него в руках, и вслух, читает записанные на нем ответы.

Примерный перечень вопросов: Кто? Где? С кем? Чем занимались? Как это происходило? Что запомнилось? И что в итоге получилось?

Смысл упражнения

Поиск ответов побуждает подростков более осмысленно отнестись к занятиям, а ведущему дает информацию о том, что в проделанной работе оказалось для участников «эмоциональными доминантами» и легче всего вспоминается ими.

Обсуждение

Достаточно попросить участников высказаться, какой из получившихся текстов показался им наиболее интересным.

Вопросы для тестового опроса

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение;**
- б) восприятие;
- в) взаимодействие;
- г) идентификация;

2. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
- г) все ответы правильные.**

3. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение;
- б) деловое общение;**
- в) конфиденциальное общение;
- г) нет правильного ответа.

4. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу;
- б) способствует коммуникативному процессу;**
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;
- г) все ответы правильные.

5. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- а) без обратной связи;**
- б) с истинной обратной связью;
- в) с неистинной обратной связью;
- г) с истинной и неистинной обратной связью.

6. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные;**
- б) главные и второстепенные;
- в) вербальные и речевые;
- г) вербальные и невербальные.**

7. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи;
- б) устные и письменные;**
- в) знаковые и тактильные;
- г) нет правильного ответа.

8. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;**
- б) никаких скороговорок;
- в) держите паузу;
- г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты.

9. К эффективным приёмам слушания не относят:

- а) активная поза слушающего;
- б) умение задавать уточняющие вопросы;
- в) активное слушание;
- г) нерефлексивное слушание.**

10. Как быть внимательным во время беседы?

- а) не доминируйте во время беседы;
- б) не давайте волю эмоциям;
- в) смотрите на собеседника;**
- г) не принимайте позы обороны

11. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- а) перестаньте говорить;
- б) будьте терпеливы;
- в) задавайте вопросы;
- г) планируйте беседу.**

12. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а) нерефлексивное слушание;**
- б) взгляд;
- в) тактильный контакт;
- г) рефлексивное слушание.

13. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а) жест;
- б) походка;
- в) мимика;
- г) все ответы правильные.**

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

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;**
- г) публичная.

15. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

- а) публичная;
- б) социальная;
- в) интимная;**
- г) личная.

Самостоятельная работа №4. Изучить материал понятие «конфликт», структура конфликта. Изучить тактические приемы разрешения конфликта.

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
3. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
4. Какая стратегия характерна для вас?

Тема 5. Правила эффективного общения Вопросы для устного (письменного) опроса

1. Охарактеризуйте понятие, критерии и уровни успешного общения.
2. Охарактеризуйте стиль общения как фактор успешности.
3. Охарактеризуйте эмоции в общении как фактор успешности.
4. Охарактеризуйте стили общения в совместной деятельности.
5. Охарактеризуйте оптимальный стиль.

Практическое занятие №5. Тренинг эффективное ведение диалога. Тренинг сензитивности — частная форма социально-психологического тренинга общения, основанная на тренировке межличностной чувствительности, направленная на развитие способностей адекватного и полного познания себя, других людей и отношений, складывающихся в ходе общения.

Отличительная особенность этого тренинга — максимальная самостоятельность участников. Метод основан на актуализации чувств и эмоций за счет обратной связи. Под обратной связью в данном случае понимается искреннее предъявление информации о своем отношении к другому человеку.

Цель сензитивного тренинга – формирование умения управлять стилем своего поведения за счет осознания того, как оно воспринимается окружающими, совершенствовать умение наблюдать, определять психическое состояние другого человека по внешним признакам и соответственно строить свое поведение, развивать эмпатию.

Самопознание чрезвычайно полезно для становления личности. В ходе тренинга участники получают своеобразный социальный опыт, благодаря которому они узнают, как они воспринимаются другими членами группы.

Упражнение- приветствие «Звериный ритм»

Участники сидят в кругу

Задачи упражнения:

- способствует эмоциональной разрядке,
- создает хороший фон для продолжения работы

Участники садятся в круг.

Инструкция: «Пусть каждый из вас назовет какое-нибудь животное. При этом будем внимательно слушать друг друга и постараемся запомнить, какое животное назовет каждый».

Все по очереди называют животных, и надо потратить достаточно времени, чтобы все запомнили, какое животное назвал каждый. Для упрощения задачи запоминания можно попросить называть животных по очереди (по кругу), и каждый, прежде назовет животное, повторит все то, что сказали предыдущие участники.

«Теперь давайте запомним ритм, который будет сопровождать выполнение упражнения».

Тренер демонстрирует ритм: два хлопка в ладоши и два удара ладонями по коленям.

«На протяжении всего упражнения мы будем выдерживать этот ритм. Задавать его буду я. Тот из вас, кто начнет первым, хлопнет два раза в ладоши и скажет название своего животного: например, волк-волк, а потом, хлопнув два раза по коленям, - название животного того, кому он хочет передать ход. Тот, чье животное будет названо, в свою очередь, хлопая два раза в ладоши, назовет его, а потом, хлопая два раза по коленям, назовет еще чье-то животное. При этом нельзя выбиваться из ритма и

нельзя обращаться к тому, кто только что передал вам ход. Будем очень внимательны, так как те, кто ошибется, получит дополнительное задание».

В процессе упражнения постепенно ускоряется темп его выполнения. Тот, кто ошибается, должен вместо названия своего животного два раза, хлопая в ладоши, изображать характерный звук, издаваемый этим животным. И все остальные с этого момента должны обращаться к нему, воспроизводя этот звук. Кто ошибается второй раз, выбывает из игры.

Вопросы для обсуждения: что вас больше всего отвлекло во время игры?

Упражнение 1.

Все участники садятся по кругу. Тренер выходит из круга и дает инструкцию к упражнению, стоя за кругом.

Инструкция: У вас есть полторы минуты, в ходе которых надо внимательно посмотреть друг на друга. Через полторы минуты тренер просит всех повернуться на стульях спиной в круг, подходит к одному из участников группы и говорит, обращаясь к нему, например: “Владимир, я иду по кругу (тренер идет вправо или влево) и прохожу одного, второго, третьего, останавливаюсь около четвертого человека. Кто это?”. Владимир отвечает (если ответ неправильный, надо ему об этом сказать и дать возможность ответить еще и еще раз, пока не будет получен правильный ответ). После этого тренер предлагает Владимиру ответить на ряд вопросов, относящихся к внешнему облику названного участника группы. Например: “Есть ли у Димы галстук?”, “Что у него в руках? Какого цвета у него рубашка?” и т. д.

Далее тренер дает аналогичное задание еще 4—5 участникам. В заключение упражнения тренер просит всех повернуться лицом в круг и еще раз посмотреть друг на друга.

Упражнение 2

Инструкция:

Нам нужен один доброволец, который хотел бы проверить свою психологическую наблюдательность.

Тренер ждет до тех пор, пока желающий не появится. Допустим, добровольцем оказался участник по имени Андрей. “Андрей, подожди, пожалуйста, одну минуту за дверью”. После того как Андрей покидает комнату, все остальные участники группы располагаются по комнате, оставаясь сидеть на стульях или стоять по одному и парами. Тренер приглашает ожидающего за дверью. “Андрей, у тебя есть одна минута для того, чтобы постараться запомнить расположение всех, кто находится в этой комнате... Теперь тебе придется еще раз выйти за дверь”. Тренер быстро меняет что-то в облике участников и приглашает Андрея и предлагает вернуть всех на свои места.

Упражнение целесообразно повторить, чтобы три-четыре участника могли проверить свою наблюдательность. Вариант: можно каждый раз просить быть наблюдателем двух человек одновременно.

После окончания работы тренер обращается с вопросами, прежде всего к тем, кто побывал в роли наблюдателя: “Какие у вас были трудности?”, “Как вы решали поставленную перед вами задачу?”.

УПРАЖНЕНИЕ 3

В центре аудитории ставится стул.

Инструкция:

Сейчас все по очереди побывают в роли “слушающих”. “Слушающий” должен будет постараться услышать и понять все, что будет происходить за его спиной, в то время как он сам будет сидеть на стуле перед своей подгруппой. Каждому “слушающему” дается три минуты. Остальные в это время будут совершать различные действия и по окончании их задавать “слушающему” вопросы о характере действия, о том, кто его исполнял и пр. Например, после приседаний следует вопрос: “Что мы делаем?”, после манипуляций с листком бумаги — “Что это было?”, после тихого (шепотом) разговора двух участников группы — “Кто это был?” и т. д. Если слушающий ошибается, его надо поправить, рассказав ему, что было на самом деле. Все понятно? Давайте начнем”. В ходе обсуждения участникам могут быть заданы вопросы о действиях, которые они производили за

спиной “слушающего”, о характере ошибок, о том, что понималось сразу же и о возникших трудностях.

УПРАЖНЕНИЕ 4 «Молчащее и говорящее зеркало»

Идея упражнения принадлежит Г.И. Марасанову. Ведущий предлагает выйти в круг добровольцу, который будет «смотреть в зеркало». Задача этого участника состоит в том, чтобы только по отражению в «зеркале», а точнее, в двух «зеркала», определить, кто из членов группы подошел к нему сзади. Оба «зеркала» действуют в исполнении живых участников. Одно «зеркало» будет молчащим, т.е. оно будет объяснять, кто находится за спиной участника, только с помощью мимики и жестов. Второе «зеркало» — говорящее, оно будет объяснять, если первое «зеркало» не сможет показать, что это за человек, не называя его имени.

Участник сам выбирает тех, кто будет выполнять роли «зеркал». «Зеркала» встают рядом у стены. Основной участник находится перед ними. Все остальные участники группы располагаются за его спиной и по одному бесшумно заходят к нему сзади. Отражение «зеркалами» происходит по очереди. Сначала работает «молчащее зеркало». Только в том случае, если основной игрок не может угадать человека за спиной, вступает «говорящее зеркало», но произносит только одну фразу. Если участник опять не догадывается, то снова вступает в работу «молчащее зеркало» и т.д. Главная задача — угадать человека за спиной как можно быстрее. При этом «молчащее зеркало» практически не ограничивается в способах «отражения» человека за спиной основного участника.

Не стоит делать акцент на чисто внешних особенностях участников, а тем более подчеркивать какие-то физические характеристики во избежание конфликтов и недоразумений.

Важно научиться «отражать» не физическое «Я», а психическое «Я». Кроме того, «говорящее зеркало», произнося оговоренную фразу, не должно ссылаться на воспоминания о событиях с участием этого человека вне группы.

Через несколько минут можно менять основного игрока, он, в свою очередь, выбирает «зеркала» по своему усмотрению. В конце упражнения проводится обсуждение по следующему плану: Кому из участников потребовалось меньше всего зеркальных «отражений», чтобы определить, кто находится за его спиной? В чем секрет такой прозорливости? Кто из участников группы оказался самым талантливым «зеркалом»? Кто из участников удивлен тем, как он был отражен «зеркалам»? «Что вы почувствовали, когда увидели свое «отражение»?

Участники могут спрашивать друг друга, что означали тот или иной жест, поза, мимическое выражение или какое-либо высказывание.

УПРАЖНЕНИЕ 5

Инструкция:

Один из нас, кто именно, мы решим позже, выйдет из комнаты. После этого мы выберем какое-нибудь известное всем стихотворение и распределяем между собой слова его первых двух строчек. Например: “Наша Таня горько плачет; уронила в речку мячик”. Слова будем распределять по одному, по часовой стрелке, начав с любого из нас. Если на всех слов не хватит, мы начнем сначала. После этого вышедший вернется и по моему сигналу (например, я скажу “раз-два-три”) мы все одновременно скажем каждый свое слово. Вернувшийся в комнату должен понять, какую строчку мы цитировали”.

Я памятник себе воздвиг нерукотворный,
К нему не зарастёт народная тропа,
Вознёсся выше он главою непокорной
Александрійского столпа.

Я помню чудное мгновенье:
Передо мной явилась ты,
Как мимолетное виденье,
Как гений чистой красоты.
Сижу за решеткой в темнице сырой.
Вскормленный в неволе орел молодой,

Белеет парус одинокой
В тумане моря голубом!..
Что ищет он в стране далекой?
Что кинул он в краю родном?..
Ночь, улица, фонарь, аптека,
Бессмысленный и тусклый свет.

Если отгадывающему строки участнику не удастся сделать это с первого раза, тренер предлагает всем повторить их слова еще раз и снова дает команду.

Упражнение 5

Инструкция:

Каждый из участников по очереди выходит переди становится к группе спиной. Остальные задают ему любые вопросы, изменяя при этом свой голос (по тону, частоте, громкости, интонации).

Прежде чем ответить на вопрос, отвечающий называет имя спрашивающего. Если он ошибается, то надо сказать ему об этом.

Упражнение 6

Инструкция:

“Один из вас сядет на стул, положит руки на колени ладонями вверх и закроет глаза. Мы по очереди в произвольном порядке будем подходить к нему и класть свои руки ему на ладони. Сидящий на стуле должен понять, чьи это руки. Каждый раз я буду говорить „да“, если подошедший будет назван правильно, и “нет” в случае ошибки. Напоминаю, что подходить мы будем в произвольном порядке и может оказаться так, что кто-то подойдет несколько раз, а кто-то — ни разу”.

После того как доброволец нашелся и сел на стул в центре круга, закрыв глаза, тренер по очереди показывает на того, кто должен подойти к нему.

Во время упражнения в центре круга могут побывать 3—4 человека.

Упражнение направлено на развитие тактильной чувствительности, способности опознавать другого человека, используя этот канал получения информации из окружающего мира.

Упражнение 7

Участники группы сидят по кругу, у каждого — чистый лист бумаги.

Инструкция. Я буду зачитывать вопросы, на которые вы будете отвечать, каждый самостоятельно. Отвечайте откровенно и будьте готовы к тому, что ваши ответы узнают другие участникам нашей группы. Итак.

1. Кто ваш любимый поэт?
2. Какой ваш любимый цвет?
3. Какое качество вы больше всего цените в людях?
4. Какое время года вы любите больше?
5. Если бы у вас была возможность провести неделю в любой стране мира, какую страну вы бы выбрали?

После каждого вопроса ведущий дает немного времени для ответа, а в конце собирает листы.

Сейчас я по очереди зачитаю ответы каждого. Выслушав их, постарайтесь понять, кому они принадлежат. Каждый может высказать одно предположение. Если автор будет назван, он раскрывает свое инкогнито, если нет — остается анонимным.

Рефлексия в конце тренинга:

1. Какие психологические качества у вас проявились при участия в тренинге?
2. Какие чувства испытывали?
3. Что нового узнали о себе, о группе?
4. Как будете использовать эти знания?
5. Чему научились?
6. Как это пригодится в будущем?
7. Что было важным?
8. Над чем вы задумались?

9. Что происходило с вами?
10. Что нужно развивать на будущее?

Вопросы для тестового опроса

1. Что из ниже перечисленного является типом эмоциональных переживаний?
 - а) воображение;
 - б) эмоциональный стресс;**
 - в) неуравновешенность;
 - г) мышление.

2. Длительные, устойчивые, предметные отношения к какому – либо объекту, это:
 - а) чувства;**
 - б) внимание;
 - в) симпатия;
 - г) аффект.

3. Наиболее мощный вид эмоциональных реакций это:
 - а) настроение;
 - б) чувство;
 - в) аффект;**
 - г) страсть.

4. Реакция не только на текущие события, но и воспоминания это:
 - а) характер;
 - б) эмоции;**
 - в) темперамент;
 - г) внимание.

5. Что легче всего поддается четкому описанию среди разнообразных аспектов возникновения эмоций?
 - а) внутренние переживания;
 - б) эмоциональное поведение;
 - в) физиологическая активация;**
 - г) виды эмоциональной деятельности.

6. Сила наших эмоций, по мнению А.Н. Леонтьева, зависит главным образом:
 - а) от личностного значения той потребности, с которой связана эмоция;**
 - б) от физического состояния человека;
 - в) от анализа полученных сведений о предмете потребности;
 - г) от мотивационной направленности деятельности.

7. От чего возникают отрицательные эмоции, по П.В. Симонову?
 - а) от того, что имеющаяся информация необходима;
 - б) от того, что имеющаяся информация недостаточна;
 - в) от того, что имеющаяся информация достаточна;**
 - г) от того, что имеющаяся информация не нужна.

8. С чем связан стресс, по Г. Селье?
 - а) с тем, что информация, имеющаяся у человека об окружающей обстановке, избыточна;
 - б) с прогрессирующим истощением резервов организма;**
 - в) со способностью каждого человека идти на риск;
 - г) с минорным настроением людей.

9. Из-за недоразвитого чувства _____ дети могут так и остаться более зависимыми от мнения других:

- а) чувства пренебрежения общественным мнением;
- б) чувства осторожности и опасливости;
- в) чувства ответственности за свои действия;**
- г) чувства любви к самому себе.

10. Что из ниже перечисленного в наших эмоциях напрямую зависит от нашего уровня бодрствования?

- а) сила эмоций;**
- б) уравновешенность эмоций;
- в) подвижность эмоций;
- г) глубина эмоций.

11. Что такое эмоциональное состояние, сопереживание к другому объекту?

- а) амбивалентность;
- б) симпатия;**
- в) настроение;
- г) эмоциональный стресс.

12. От чего в большей степени зависит форма, которую принимают наши эмоции?

- а) от нашего восприятия обстановки;**
- б) от нашего отношения к обстановке;
- в) от нашей оценки обстановки;
- г) от нашего мнения об окружающей обстановке.

13. Когда у субъекта слишком мало информации о возможности удовлетворения актуализированных _____, то возникают отрицательные эмоции.

- а) мотиваций;
- б) потребностей;**
- в) когний;
- г) волевых действий.

14. В каком случае у людей увеличивается эмоциональная чувствительность и понимание чувств других?

- а) накопления эмоциональных переживаний;**
- б) вытеснения эмоциональных переживаний;
- в) при незначительных эмоциональных переживаниях;
- г) интенсификации эмоциональных переживаний.

15. Особенно важно, по мнению известного ученого Г. Селье, то, чтобы каждый из нас мог поддерживать свой ... уровень стресса.

- а) оптимальный;**
- б) индивидуальный;
- в) личностный;
- г) условный.

16. Чувства, связанные с познавательной деятельностью, называются такими чувствами:

- а) практическими;
- б) интеллектуальными;**
- в) моральными;

г) нравственными.

17. Показателем аффекта является:

- а) сохранение контроля воли за своими действиями;
- б) незначительное изменение сознания;
- в) нарушение контроля воли за своими действиями.**

Самостоятельная работа №5. Изучить роль эмоций и чувств в процессе общения. Диагностика индивидуально-личностных особенностей.

1. Раскройте понятия «эмоции», «чувства».
2. Опишите взаимосвязь типа темперамента и эмоций в процессе взаимодействия.
3. Назовите отличия эмоций и чувств.
4. Назовите эмоции.
5. Назовите чувства.

Вопросы для итогового тестового опроса

2. Дайте определение понятию «Общение» – это.....?

а) это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания;

б) это сложный, многогранный процесс взаимодействия людей, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания;

в) это процесс обеспечивающий успех какого-либо дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей.

2. Какая функция реализуется при взаимодействии людей в совместной деятельности?

а) формирующая;

б) подтверждения;

в) прагматическая;

г) организации и поддержания межличностных отношений.

3. Установите соответствие между сторонами общения и характеристиками.

№	Стороны общения	№	Характеристики
1	коммуникативная сторона общения;	а	общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия;
2	интерактивная сторона общения;	б	общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;
3	перцептивная сторона общения;	в	общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга;

ответ: 1– б; 2 – а; 3 – в.

4. Напишите формулу синтонической модели общения (вопрос открытого типа). **Ответ: Сложное взаимодействие: восприятие + мышление = общение.**

5. Установите соответствие

№	Репрезентативная система	№	Характеристика
1	Визуальная	а	опирающаяся, в основном, на слуховой канал информации

2	Аудиальная	б	опирающаяся на субъективно-логическое осмысление человеком
3	Кинестетическая	в	опирающаяся, в основном, на обонятельный-осязательный канал информации
4	Дискретная	г	опирающаяся, в основном, на зрительные образы
ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б.			

6. Дайте определение понятию «Сенсорная острота» – это.....?

- а) способность человека изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера;
- б) способность, которая помогает человеку видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению;**
- в) единство мыслей, слов и поступков человека;
- г) отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии.

7. Дайте определение понятию «Конгруэнтность» – это.....?

- а) способность человека изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера;
- б) способность, которая помогает человеку видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению;
- в) отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии;
- г) единство мыслей, слов и поступков человека.**

8. Установите соответствие

№	Понятие	№	Характеристика
1	дефектное общение	а	относят те формы и особенности межличностных контактов, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс взаимопонимания
2	деструктивное общение	б	недостаток доверительных, близких отношений, приводящее к тяжелому чувству потери связи с людьми, к психологическому одиночеству - значит это отношение дефицитное
3	дефицитное общение	в	относительно неполноценное общение, которое в меньшей степени проявляется в деловых контактах, но мешает установлению доверительности, искренности, легкости и человеческой близости в неформальном межличностном общении
ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б.			

9. Установите соответствие

№	Коммуникативный барьер общения	№	Характеристика
1	Фонетическое непонимание	а	связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл
2	Семантические барьеры непонимания	б	возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает

3	Стилистический барьер непонимания	в	возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств
4	Логический барьер непонимания	г	появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звуков-паразитов (гм-м, э-э...)
ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – б; 4 – в.			

10. Выберите правильный ответ. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции равенства. Это.....:

- а) ориентация на контроль;
- б) ориентация на понимание;**
- в) барьер отношения;
- г) нет верного ответа.

11. Выберите правильный ответ. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей – это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.**
- в) идентификация;
- г) аттракция.

12. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это.....:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;**
- в) проявление подчеркнутого неуважения;
- г) безучастность.

13. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;**
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.
- г) скрещенные руки за спиной.

14. Установите соответствие между понятиями и характеристиками?

№	Понятие	№	Характеристика
1	выяснение	а	Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2	отражение	б	Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3	перефразирование	в	Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4	резюмирование	г	Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

ответ: 1 – в; 2 – б, 3 – г, 4 – а.

15. Выберите правильный ответ. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;**
- г) возраст;
- д) манера поведения.

16. Установите соответствие между понятиями и характеристиками.

№	Понятие	№	Характеристика
1	темперамент;	а	Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания.
2	экстраверсия;	б	Динамическая характеристика психической деятельности
3	интроверсия;	в	Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.
4	характер	г	Сочетание индивидуально-психологических особенностей, которое является типичными для конкретного человека и систематически проявляется в его действиях и поступках

ответ: 1– б; 2 – в, 3 – а, 4 – г.

17. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность всех особенностей личности – это:

- а) характер;**
- б) темперамент;
- в) индивидуальность;
- г) интроверсия.

18. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;**
- б) темперамент;
- в) оба ответа верны;
- г) оба ответа неверны.

21. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) оба ответа верны;**
- г) оба ответа неверны.

22. Какой из подходов в трактовке личности лишний в перечне?

- а) антропологический;
- б) социологический;
- в) персоналистический;
- г) научный.**

23. Результатом конфликта может быть:

- а) полное или частичное подчинение другого;

- б) компромисс;
- в) прерывание конфликтных действий;
- г) интеграция;
- д) все ответы верны;**
- е) все ответы не верны.

24. Молодёжь как социальную группу отличают:

- а) общность быта;
- б) единство политических взглядов;
- в) отсутствие дифференциации;
- г) сходные черты поведения.**

25. Социальная группа, положение и поведение членов которой регламентируется нормативными документами, называется:

- а) малой;
- б) большой;
- в) формальной;**
- г) референтной.

26. Общение протекает:

- а) в микросреде;
- б) в макросреде;
- в) в малой группе;
- г) все ответы верны;**
- д) все ответы не верны.

27. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение;**
- б) восприятие;
- в) взаимодействие;
- г) идентификация;

28. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
- г) все ответы правильные.**

29. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу;
- б) способствует коммуникативному процессу;**
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;
- г) все ответы правильные.

30. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- а) без обратной связи;**
- б) с истинной обратной связью;
- в) с неистинной обратной связью;
- г) с истинной и неистинной обратной связью.

31. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные;
- б) главные и второстепенные;

- в) вербальные и речевые;
- г) **вербальные и невербальные.**

32. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) **отдавайте предпочтение длинным предложениям;**
- б) никаких скороговорок;
- в) держите паузу;
- г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты.

33. К эффективным приёмам слушания не относят:

- а) активная поза слушающего;
- б) умение задавать уточняющие вопросы;
- в) активное слушание;
- г) **нерефлексивное слушание.**

34. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а) **нерефлексивное слушание;**
- б) взгляд;
- в) тактильный контакт;
- г) рефлексивное слушание.

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

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) **личная;**
- г) публичная.

36. Что легче всего поддается четкому описанию среди разнообразных аспектов возникновения эмоций?

- а) внутренние переживания;
- б) эмоциональное поведение;
- в) **физиологическая активация;**
- г) виды эмоциональной деятельности.

37. Из-за недоразвитого чувства _____ дети могут так и остаться более зависимыми от мнения других:

- а) чувства пренебрежения общественным мнением;
- б) чувства осторожности и опасливости;
- в) **чувства ответственности за свои действия;**
- г) чувства любви к самому себе.

38. Когда у субъекта слишком мало информации о возможности удовлетворения актуализированных _____, то возникают отрицательные эмоции.

- а) мотиваций;
- б) **потребностей;**
- в) когний;
- г) волевых действий.

39. В каком случае у людей увеличивается эмоциональная чувствительность и понимание чувств других?

- а) **накопления эмоциональных переживаний;**
- б) вытеснения эмоциональных переживаний;
- в) при незначительных эмоциональных переживаниях;

г) интенсификации эмоциональных переживаний.

40. Показателем аффекта является:

- а) сохранение контроля воли за своими действиями;
- б) незначительное изменение в сознании;
- в) нарушение контроля воли за своими действиями.**