



Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Братский педагогический колледж

федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения

«Братский государственный университет»

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Практикум: упражнения и задачи

для студентов II курса
очной формы обучения
специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

Автор: Ж.Н. Исаева

Братск, 2020

Психология общения. Практикум: упражнения и задачи. /Сост. Ж.Н. Исаева.- Братск, 2020.- 28 с.

Практикум по психологии общения предназначен для проведения практических и семинарских занятий со студентами, изучающих курсу «Психология общения», а также для самостоятельной работы над содержанием данного курса.

Целью практикума является закрепление и углубление теоретических знаний, получаемых на лекциях, а также формирование и развитие у студентов навыков и умений решения конкретных задач в различных сферах деятельности.

Печатается по решению научно-методического совета
Братского педагогического колледжа ФГБОУ ВО «БрГУ»
665709, г. Братск, ул. Макаренко 40

При характеристике структуры общения Г.М. Андреева предлагает выделять три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

- **Коммуникативная сторона общения** состоит в обмене информацией между людьми;
- **Интерактивная** – в организации взаимодействия между людьми, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями;
- **Перцептивная сторона общения** заключается в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установлении на этой основе взаимопонимания.

КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Коммуникация (лат. communicatio), буквально означающее «общее» или «разделяемое всеми». В практическом плане - это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию.

Коммуникативный процесс - это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Его цель - обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена.

Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

- Отправитель (коммуникатор) - лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
- Сообщение (процесс кодирования?) – непосредственно информация;
- Канал - средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);
- Получатель (адресат, реципиент) - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

Задание 1. Выделите элементы коммуникативного процесса.

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем. Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации:

- Вербальной (с речью в качестве знаковой системы);
- Невербальной (с использованием различных неречевых знаковых систем).

Речь является самым универсальным средством коммуникации. Она представляет собой исторически сложившуюся форму общения человека с другими людьми посредством языка. Коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Степень и точность понимания слушающим смысла высказывания будет очевидна коммуникатору только тогда, когда реципиент заговорит, превратится в коммуникатора и даст знать как он понял принятую информацию.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности. В психологии выделяют пять форм невербальной коммуникации:

- Кинесику;
- Паралингвистику и экстралингвистику;
- Проксемику (пространственно-временную организацию коммуникативного процесса);
- Визуальное общение;
- Такесика.

Каждая из указанных форм общения использует свою знаковую систему.

Кинесика – это система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом кинетическая система предстает как отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики, различных частей тела (рук- тогда мы имеем жестикуляцию; лица - тогда мы имеем мимику; позы _____%О- тогда мы имеем пантомимику). Эта общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции

человека, благодаря чему общение приобретает нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении, например, одних и тех же жестов в различных национальных культурах.

Например, кивок головы у русских и болгар имеет прямо противоположное значение: согласие у русских, отрицание у болгар.

Задание 2. Ответьте на следующие вопросы.

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты? _____

2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность? _____

3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? _____

4. Какие — труднее всего?

5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом? _____

6. Могут ли жесты передать эмоции?

7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен? _____

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации.

Паралингвистическая система - это система вокализации, т.е. тембр (качество) голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, а также других средств, например покашливание, плач, смех.

Задание 3. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усилий - может пропасть правда, - говори реже».

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

Проксемика - это специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э.Холл, который и ввел термин проксемика, буквальный перевод которого означает близость. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э.Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены 4 расстояниями:

1. интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких;
2. персональное (от 45 см. до 1м.20см) – общение со знакомыми людьми;
3. социальное (от 1,20 до 3,60) – предпочтительно приобщении с чужими людьми и при официальном общении;
4. публичное (от 3,60 и далее) – при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

Задание 4. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?

Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «дают», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего

разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался - каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним».

Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

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

Визуальное общение – это контакт глазами. Многие исследователи считают, что контакт глаз между партнерами по общению может служить мерой симпатии между ними. Во многом этот фактор зависит от культурных традиций: в ряде стран контакта глаз избегают из уважения, у некоторых народов прямой взгляд глаза в глаза расценивается как вызов и агрессия.

Задание 5. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются необходимой формой стимуляции общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди

них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень знакомства.

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

Задание 7. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - ...

- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) предательское проявление нашего самосознания;
- г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...

- а) более выразителен;
- б) менее выразителен;
- в) более сложен;
- г) более многозначен;
- д) более индивидуален;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

- а) качание головой из стороны в сторону;
- б) кивок головой вверх-вниз;
- в) когда морщат нос;
- г) когда поднимают вверх указательный палец;
- д) когда хмурят лоб;
- е) когда подмигивают;
- ж) когда улыбаются;
- з) ответы верны;
- и) все ответы неверны.

4. Какая часть тела «выразительнее» всего:

- | | |
|------------|------------------------|
| а) ноги; | д) кисти рук; |
| б) руки; | е) ступни; |
| в) пальцы; | ж) все ответы верны; |
| г) плечи; | з) все ответы неверны. |

5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:

- | | |
|-----------|------------------------|
| а) лоб; | д) нос; |
| б) глаза; | е) уголки рта; |
| в) губы; | ж) все ответы верны; |
| г) брови; | з) все ответы неверны. |

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...

- | | |
|---------------|----------------------|
| а) одежду; | е) речь; |
| б) походку; | ж) деятельность; |
| в) внешность; | з) все ответы верны; |
| г) осанку; | и) все неверны. |
| д) манеры; | |

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) комплексе неполноценности;
- г) сосредоточенности;
- д) шизоидной акцентуации;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Преступника _____ всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| а) злой взгляд; | е) шишковатый череп; |
| б) взгляд исподлобья; | ж) руки с наколками; |
| в) низкий лоб; | з) бритая голова; |
| г) бегающие глаза; | и) все ответы верны; |
| д) циничная ухмылка; | к) все ответы неверны. |

9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина...

- а) будет раскачивать на ноге туфельку;
- б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов;
- в) будет посасывать дужки своих очков;
- г) обхватит себя обеими руками;
- д) будет встряхивать волосами;
- е) обхватит пальцами свой подбородок;
- ж) сядет, подобрав одну ногу под себя;
- з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах;
- и) все ответы верны;
- к) все ответы неверны.

10. Большинство используемых жестов и поз...

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

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

1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3. [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4. Разговаривая, он, как на пружинах, подсакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для

выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8. Ты запрокидываешь голову - Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9. Польшаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Задание 9. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» - «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» - «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал - книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса. 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% - через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим.

ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Интерактивная сторона общения - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности.

Теория трансактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий.

Центральной категорией этой теории является «трансакция». Трансакция – это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

Дитя - проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель - требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый - работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т.п.

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

Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачится, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся _____ человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу ступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

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

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

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы.

Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание 11. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные.

Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

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

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

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

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

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

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

Петров. Отлично!

9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

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

Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание 12. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмеивается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

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

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия,

пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «карать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

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

Братченко С.Л. под стилем взаимодействия понимает *индивидуальную модель межличностного общения, предпочитаемую конкретным человеком.*

Критерии выделения стилей:

- 1) соотношение позиций собеседника (свобода, власть, подчинение);
- 2) степень взаимопонимания;
- 3) результаты, последствия и возможности взаимодействия.

Стили межличностного взаимодействия (по С.Л. Братченко)

- Диалогический
- Авторитарный
- Манипулятивный
- Альтруистический
- Конформный
- Индифферентный

Задание 14. Какой из феноменов взаимодействия людей наглядно проиллюстрирован в небезынтересном опыте,

проводившемся в 20-ые годы в Берлине в школе К.Левина. Испытуемыми выступали студенты – люди по большей части малообеспеченные, буквально недоедавшие. Их усаживали за стол, полный яств, и предлагали угощаться вволю. Единственной помехой выступал сам экспериментатор, который тоже усаживался за стол, но ничего не ел, а лишь внимательно следил за испытуемыми и что-то записывал в блокнот. **Можно себе представить, что в такой ситуации у испытуемых «кусоч не лез в горло», и в большинство вставали из-за стола голодными.**

Задание 15. Прочитайте отрывок из гоголевской «Женитьбы».

Арина Пантелеймоновна: Прошу, прошу, Алексей Дмитриевич; хоть шерсти не продам, а приходу рады. Прошу покорно садиться. (Все уселись. Молчание).

Яичница: Странная погода нынче: поутру совершенно было похоже на дождик, а теперь как будто и прошло.

Асафья Тихонова: Да-с, уж эта погода ни на что не похожа: иногда ясно, а в другое время совершенно дождливая. Очень большая неприятность.

Жевакин: Вот в Сицилии, матушка, мы были с эскадрой в весеннее время: если пригонять, так выйдет к нашему февралю; выйдешь, бывало из дому: день солнечный, а потом этак дождик, и смотришь, точно как будто дождик.

О каком стиле общения между героями пьесы Н.В. Гоголя в данном случае можно сказать?

Задание 16. О каком стиле общения Павла Ивановича Чичикова со старухой, хозяйкой трактира, мы можем говорить?

«Старуха пошла копаться и принесла тарелку, салфетку, накрахмаленную до того, что дыбилась как засохшая кора, потом нож с пожелтевшею костяного колодочкою, тоненький, как перочинный, двузубую вилку и солонку, которую никак нельзя было поставить прямо на стол.

Герой наш по обыкновению сейчас вступил с нею в разговор и расспросил, сама ли она держит трактир или есть хозяин, и сколько дает доходу трактир, и сними ли живут сыновья, и что старший сын - холостой или женатый человек, и какую взял жену, с большим ли приданым или нет, и доволен ли был тесть, и не сердился ли, что мало подарков получил на свадьбе, словом, не пропустил ничего».

Задание 17. Какой стиль общения мы можем наблюдать в разговоре между Чичиковым и Коробочкой при обсуждении возможности продажи последней «Мертвых душ»?

- Право, не знаю, - произнесла хозяйка с расстановкой. - Ведь я мертвых еще не продавала.

- Еще бы! Это бы скорей походило бы на диво, если бы вы их кому-нибудь продали. Или вы думаете, что в них есть в самом деле какой-нибудь прок?

- Нет, этого-то я не думаю. Что же в них за прок, проку никакого нет. Меня только то и затрудняет, что они уже мертвые.

- Ну, баба, кажется, крепколобая! - подумал про себя ЧИЧИКОВ.

-Послушайте, матушка. Да вы рассудите только хорошенько: ведь вы разоряетесь, платите за него подать, как за живого...

- Ох, отец мой, и не говори об этом! - подхватила помещица. - Еще третью неделю внесла больше полутораста. Да заседателя подмаслила.

- Ну, видите, матушка. А теперь примите в соображение только то, что заседателя вам подмасливать больше не нужно, потому что теперь я плачу за них; а не вы; я принимаю на себя все повинности. Я совершу даже крепость на свои деньги, понимаете ли вы это?... Отерши пот, Чичиков решил попробовать, нельзя ли ее навести на путь какую-нибудь иного стороною.

- Вы матушка, - сказал он, или не хотите понимать слов моих, или так нарочно говорите, лишь бы что-нибудь говорить...

ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Термин «**социальная перцепция**» впервые был введен Дж. Брунером в 1947г. в ходе разработки так называемого «нового взгляда» на восприятие.

Сейчас под социальной перцепцией понимают процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. В качестве субъекта социальной перцепции может выступать не только отдельный индивид, но и группа.

Психологами было обнаружено несколько типовых схем, по которым строится образ другого человека, и которые в той или иной степени используются всеми людьми. Построение образа партнера по этим схемам иногда приводит к так называемым эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем может способствовать пониманию того, как формируется первое впечатление о человеке.

Наиболее часто применяется схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. При встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен.

И наоборот. Эти ошибки можно назвать **фактором превосходства**.

Не менее важными и узнаваемыми являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне партнер по общению или нет. Эти ошибки заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным. В данном случае под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с **фактором привлекательности**.

Следующая схема также хорошо известна. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого **фактора «отношение к нам»**.

Рассмотренные три вида ошибок при формировании первого впечатления называются **эффектом ореола**. Эффект ореола («галлоэффект») проявляется в том, что при формировании первого

впечатления обще позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

Задание 15. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната»).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блеснул фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье.

Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе за политического заговорщика; в передней - за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задание 16. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции.

- Люди излучают разнообразные сигналы, - объяснил Хаит. - Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает.

- А я излучаю сигналы, Эл?

- Да, сэр. Все их излучают.

- Какие сигналы я излучаю?

Лицо Хаита было очень серьезным, когда он ответил:

- Бледно-красные.

- Что? - Марине выглядел озадаченным.

- Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю.

Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что-то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности...

Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся.

- Ну, разве этот парень не псих? - спросил он.

- На самом деле мне кажется, что он довольно проникателен, - сказала я. - Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный.

- Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население - ходячая радуга.

- Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, - ответила я сухо. - Различные эмоции ассоциируются с цветами.

Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный - цвет агрессии, гнева, ярости.

Черный - болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии.

Марино раздосадованно вновь запустил пленку.

- ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, - говорил Хант. - В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть - это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам.

Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям...

- Ну, хорошо, - прервал Марино, - что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали?

- О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, - ответил Хант.

- Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды - розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал...

- Вам нравится такой тип женщин? - спросил Марино.

Хант колебался

- Нет, сэр. Если быть честным.

Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал:

- Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали.

Задумавшись, Хант наморщил лоб.

- Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову.

Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее;

Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

Особенно значительна роль приписывания, как отмечает Г. М. Андреева, при формировании первого впечатления о незнакомом человеке. Это было выявлено в экспериментах А. А. Бодалева. Так, двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный ученый.

После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет этого человека.

В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаенной злобе, выдающийся подбородок - о решимости «идти до конца в преступлении» и т. д. Соответственно во второй группе те же глубоко посаженные глаза говорили о глубокой мысли, а выдающийся подбородок - о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д.

Задание № 17. Упражнения на казуальную атрибуцию.

Представьте, что:

- а) один человек вдруг неожиданно грубо ответил на вопрос другого...
- б) вернувшись из магазина, вы обнаружили, что дверь вашей квартиры распахнута...

- Нужно как можно быстрее назвать побольше причин этих фактов, возможных объяснений. Подсказка: причины нужно искать в трёх направлениях – в субъекте, объекте и в ситуации, а также в преднамеренности или непреднамеренности действий.

Задание № 18. Примером какой фундаментальные ошибки каузальной атрибуции является следующий эксперимент.

Представьте, что вам предложили за 1500 рублей в течение 2 часов ходить с рекламным плакатом «Кока-колы» по центральной улице вашего города. Согласились бы вы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет – это 100%. Сколько процентов из них, по-вашему, приняли бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50% - это большинство). Опыт проведения данного эксперимента, полученный на современных российских гражданах, показывает, что, за редким исключением, люди причисляют себя к большинству.

Задание № 19. К какому эффекту восприятия можно отнести описание данного эксперимента?

Молодым людям было предложено оценить почерк, написанный женщиной, причём к тексту прилагался её портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

Задание № 20. О каком виде стереотипов идет речь в исследованиях американского учёного Secorda?

Люди с похожими чертами лица действительно оказались похожими между собой и по личностным характеристикам.

Задание № 21. К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л.Н. Толстого?

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

Задание № 22. Вспомните из своей жизни случаи, когда первое впечатление о каком-либо человеке оказалось для вас ошибочным? Что вы испытывали, когда поняли это? Что способствовало созданию неправильного восприятия? Как вы осознали его ошибочность? О каких ошибках возможно шла речь?

Задание № 23. Напишите на листе бумаги в столбик имена 5 человек, которые вам нравятся, вам симпатичны, но не по внешним признакам, а по качествам личности, это не должны быть родственники. Затем для каждого из них (в столбик) выпишите качества (4-6), которые его характеризуют как личность. Можно выполнить это задание в виде таблицы.

Вася М.	Коля В.	Маргарита Витальевна	Петр Сергеевич	т. Вика
пунктуальность	выносливость	самолюбие	верность	смелость
смелость	любопытность	трудолюбие	смелость	верность
любопытность	бережливость	смелость	самообладание	кругозор
решительность	усердие	верность	пунктуальность	преданность

Затем, сделайте такую же работу с людьми, которые вам не нравятся, вам не симпатичны.

Вывод. Вы заметите, что качества в первой таблице будут повторяться тоже наблюдается, как правило, и при заполнении второй таблицы. Что лежит в основе этого явления?

Задание № 24. Какие факторы восприятия людьми друг друга имеет в виду Н. В. Гоголь?

«Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки».

Задание № 25. Что вы знаете о феномене «безучастного наблюдателя»? Какие факторы могут оказать влияние на получение необходимой помощи?

Прочитайте описание ситуаций и укажите, в какой из двух ситуаций у героя больше шансов дожидаться помощи от окружающих. Аргументируйте свое мнение.

а) Турист заблудился и не может найти дороги к отелю в небольшом провинциальном городке

или

турист заблудился и не может найти дороги к отелю в многомиллионном городе.

б) Сергей Алексеевич на своей машине «Лада-Калина» ехал с дачи на важную встречу с представителями крупной фирмы, с которой предполагалось сотрудничество. Внезапно что-то случилось со сцеплением. Сергей Алексеевич в отутюженном костюме и строгом галстуке стоял на дороге и ждал помощи. Дорога оглашалась лишь ревом мотоциклов рокеров

или

Сергей ехал на мотоцикле в город, внезапная поломка заставила его остановиться на обочине дороги. Вдали показались мотоциклы рокеров

в) Порыв мокрого ветра вырвал из рук Ольги зонт и погнал его вдоль набережной

или

Ольга пытается пристроить свой пляжный зонт, но тот никак не может защитить ее от солнечных лучей.

Задание № 26. Какие факторы восприятия людьми друг друга имеют место в этом отрывке из сочинения Н.В. Гоголя?

«Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии.

Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, - да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего не выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами под мышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем делается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку!»

Задание № 27. Объясните, какой фактор социальной перцепции хотел использовать Полуянов.

В романе Д. Н. Мамина - Сибиряка «Хлеб» между героями Полуяновым и Ечкиным происходит следующий диалог:

ПОЛУЯНОВ. А я думаю, Борис Яковлевич, очки себе купить... дымчатые, в золотой оправе... да.

- Разве у вас глаза слабые?

- Нет... Но в очках как-то солиднее. Старобровский носит очки. Мышников. - одним словом, все серьезные люди.

- Отчего ж, можно и очки, -милостиво согласился Ечкин, думавший совсем о другом. - Да, конечно, очки...

- Купцы, и те нынче в очках ходят. Вон Евграф Огибенин... да.

«На следующий день Полуянов явился в золотых очках и даже подстриг бороду Шамбор. Нельзя, дело было слишком серьезное, и каждая мелочь имела свое значение».

Задание № 28. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей,

а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната»).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блеснул фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе _ за политического заговорщика; в передней - за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).