

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Глазовский государственный инженерно-педагогический университет  
имени В.Г. Короленко»

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
педагогики и психологии  
*Протокол № 7 от "19" февраля 2025 г*

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по**  
**учебной дисциплине**  
**ОП.10 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**специальность: 44.02.03 Педагогика дополнительного образования**

**квалификация: педагог дополнительного образования**

*Глазов, 2025*

## Требования ФГОС к образовательным результатам:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b> :	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b> :	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### Общие компетенции:

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### Профессиональные компетенции:

ПК 3.1.	Планировать и организовывать взаимодействие с членами педагогического коллектива, профессионального сообщества, социальными партнерами для решения задач обучения и воспитания.
---------	---

### 1. Вопросы для подготовки к диффзачету (теоретические вопросы)

1. Сущность, структура, функции общения
2. Средства общения
3. Виды общения
4. Модели общения
5. Стили общения
6. Уровни общения
7. Понятие социальной перцепции
8. Механизмы взаимопонимания в общении
9. Интерактивная сторона общения
10. Способы взаимодействия людей в процессе общения
11. Стратегия и стили взаимодействия
12. Общая характеристика педагогического общения
13. Уровневая структура педагогического общения

14. Барьеры в педагогическом общении
15. Стили и модели общения педагога

## 2. Задания в тестовой форме

*Уважаемый студент! Вам предлагается выполнить 30 заданий в тестовой форме для контроля усвоенных знаний и практическое задание для оценки освоенных умений. Каждая часть дифзачета оценивается. Итоговая оценка складывается как среднее арифметическое двух заданий, с учетом текущей успеваемости по учебной дисциплине.*

### Задания для проверки усвоения знаний.

*Критерии оценки тестовых заданий.*

*Правильный ответ на вопрос оценивается в 1 балл, неправильный ответ или его отсутствие – ноль баллов.*

Оценка	Процент правильных ответов
5(отлично)	90% - 100%
4(хорошо)	80% - 89%
3(удовлетворительно)	79% - 70%
2(неудовлетворительно)	69% и менее

*Время на выполнение заданий: 1 академический час.*

### I. Выберите один верный ответ

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

2. Механизм познания другого человека в Российской Федерации, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

6. *Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:*

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) компромисс

7. *К невербальным средствам общения относятся:*

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

8. *Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:*

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

9. *Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для под*

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) конвенциональный

10. *В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):*

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая
- в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
- г) авторитарная, демократическая, либеральная

11. *Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:*

- а) диалогический
- б) личностный
- в) конвенциональный
- г) информационный

12. *Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:*

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

13. *Социальная перцепция включает в себя:*

- а) осознание поведения окружающих людей

- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

14. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

15. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бес-

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

16. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий не критическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

17. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

18. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

19. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

20. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) компромисс

## **II. Выберите нескольких ответов**

21. Типы манипуляторов в процессе общения

- а) агрессор;
- б) жертва;
- в) донор;
- г) реципиент.

22. *Признаки манипуляции: как распознать:*

- а) в разговоре приписывает вам слова, которые вы не говорили;
- б) не объясняет конечную цель просьбы, вместо этого засыпает вас множеством разрозненных фактов по теме;
- в) терпимо относится к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям;
- г) терпимо относится к совместной деятельности.

23. *Структура общения включает в себя следующие компоненты:*

- а) коммуникативный;
- б) перцептивный;
- в) базовый;
- г) актуальный.

24. *Барьеры восприятия в общении:*

- а) эффект проекции;
- б) эффект новизны;
- в) воспитанность;
- г) терпимость

25. *Эго-состояния:*

- а) родитель;
- б) ребенок;
- в) учитель;
- г) ученик.

26. *Формы воздействия на партнера:*

- а) авторитарная;
- б) демократическая;
- в) терапевтическая;
- г) педиатрическая.

27. *Вербальные средства общения:*

- а) устная речь;
- б) письменная речь;
- в) позы;
- г) жесты.

28. *Невербальные средства общения:*

- а) устная речь;
- б) письменная речь;
- в) позы;
- г) жесты.

### III. Установите соответствие

29. *Установите соответствие между термином и определением:*

1	Коммуникация	а)	совместная деятельность индивидов, в процессе которой происходит не только обмен информацией, но и реализация совместных целей
---	--------------	----	--

2	Перцепция	б)	восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.д.
3	Интеракция	в)	связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией
4	Общение	г)	сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами
		д)	ухудшение физического или эмоционального состояния человека, ненамеренно спровоцированное медицинским работником

30. Установите соответствие между формой организации совместной деятельности обучающихся и определением:

1	Тренинг	а)	обсуждение спорного вопроса, проблемы
2	Беседа	б)	метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков, а также социальных установок
3	Дискуссия	в)	один из методов психологии, предусматривающий прямое или косвенное получение сведений путем речевого общения.
4	Деловая игра	г)	имитация рабочего процесса, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации.
		д)	основанная на браке или кровном родстве малая группа, члены которой связаны общностью быта, взаимной помощью, моральной и правовой ответственностью

### Задания для проверки освоения умений.

*Уважаемый студент! Вам предлагается выполнить практическое задание.*

*Критерии оценки практического задания.*

Оценка	Критерий
5(отлично)	студент правильно выполнил предложенные задания на основе изученной теории, методов, приемов, технологий
4(хорошо)	студент способен применять полученные теоретические знания в практической деятельности, решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов, при выполнении заданий допускает незначительные ошибки
3(удовлетворительно)	при выполнении задания допущены грубые ошибки
2(неудовлетворительно)	студент не выполнил задание

### 3. Практическое задание

Опишите типы манипуляторов в процессе общения. Приведите Примеры манипулятивных техник.

## Эталоны ответов

### 1. Ответы на теоретические вопросы

#### 1. *Сущность, структура, функции общения*

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами. Вне общения невозможна человеческая деятельность.

Структуру общения можно охарактеризовать путем выделения в ней трех взаимосвязанных сторон: перцептивной, коммуникативной и интерактивной.

Перцептивная сторона общения – процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

Коммуникативная сторона общения состоит во взаимном обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств.

Интерактивная сторона общения заключается в обмене действиями, т. е. в организации межличностного взаимодействия, позволяющего общающимся реализовать для них некоторую общую деятельность.

Функции общения.

Аффективно-коммуникативная (перцептивная) функция, в основе которой лежит восприятие и понимание другого человека, партнера по общению, связана с регуляцией эмоциональной сферы человека, поскольку общение является важнейшей детерминантой эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей – происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

Информационно-коммуникативная функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику:

Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. В этом процессе человек может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, на выполнение и контроль действий.

#### 2. *Средства общения*

Все средства общения делятся на две большие группы: вербальные (словесные) и невербальные. На первый взгляд может показаться, что невербальные средства не столь важны, как словесные.

Рассмотрим кратко основные невербальные средства общения.

Кинесические средства. Кинесические средства наиболее значимы. Это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке.

Вербальные средства общения образуют логико-смысловую линию, определяющую его содержание. Эту линию целесообразно назвать «словесным действием».

Ведущей стилистической чертой современного публичного общения является разговорность, т. е. простота и живость построения фразы, использование разговорной лексики и фразеологии.

#### 3. *Виды общения*

В межличностном виде общения обычно применяют языковые и неязыковые средства обмена информацией, механизмы психологического воздействия и др. Оно предусматривает установление прямых контактов между партнерами по общению, позволяет непосредственно реагировать и влиять на процесс взаимодействия. Именно поэтому межличностное общение еще называют прямым, непосредственным в отличие от опосредованного массового общения (массовое общение имеет анонимный характер, оно направлено не на определенного индивида, а на большие массы людей и осуществляется чаще с помощью средств массовой коммуникации).

В ситуации опосредованного вида общения (массового) между участниками взаимодействия имеется определенная пространственно-временная дистанция. При таких условиях общение имеет преимущественно односторонний характер: человек может только воспринимать информацию, поступающую к нему от других генераций, обществ или эпох, но не может передавать какую информацию им же.

Личностно-ориентированный (или личностный) вид общения предполагает выделение в нем чисто психологического аспекта, т. е. внутреннего мира человека. Это вовсе не означает, что речь идет только об одном партнере общения. Именно в отношениях с другим человеком индивид в полной мере может выступать и проявиться как личность, как субъект взаимодействия.

Официальное (ролевое) общение предполагает отношения, опосредованные социальными или профессиональными ролями. Этот вид общения может иметь элементы личностного, однако они актуализируются настолько, насколько не расходятся с ограничениями, которые накладываются деловыми отношениями.

Формальное (ролевое) общение позволяет человеку реализовать себя как члена общества, в определенной группе, выразителя интересов определенного социального слоя, создателя различных социальных отношений. Будучи участником официального общения, человек приобретает ряд важных ценностей – чувство принадлежности к сообществу, социальной защищенности и т. д. Деловое (ролевое) общение неоднородно по своей природе. Например, ролевое общение в сфере экономики отличается от общения в правоохранительных органах и др. Если человек не соблюдает правила ведения служебных переговоров, это свидетельствует о серьезных проблемах в профессиональной подготовке специалистов той или иной отрасли.

#### *4. Модели общения*

##### *1. Познавательная модель*

- а) цель – передать информацию и расширить информационный фонд друг друга;
- б) условия – учет познавательных возможностей партнеров по общению, их интеллектуальных способностей и установок на общение;
- в) формы коммуникативных процессов воздействия:
  - отчет о деятельности;
  - сообщение о результатах деятельности;
  - лекция о принципах понимания или путях решения проблемы;
  - реферат по результатам изученных первоисточников информации;
  - информационно-аналитическое выступление;
- г) технологические особенности организации коммуникативного действия:
  - концентрация внимания на предмете информирования;
  - рационализация изложения материала;
  - логически безупречная аргументация;
  - доказательность всех выдвигаемых положений;
  - подробная характеристика причинно-следственных и условно-следственных взаимосвязей.

##### *2. Убеждающая модель*

- а) цель – вызвать у партнера по общению определенные чувства и сформировать определенные ориентации и установки;
- б) условия – опора на восприимчивость партнера, его эмоциональную культуру;
- в) формы коммуникативных процессов воздействия:
  - торжественная речь,
  - поздравление,
  - напутствие,
  - комплимент;
- г) технологические особенности организации коммуникативного действия:

- опора на эмоциональный настрой партнера;
- учет контраргументации и критической позиции одного партнера по отношению к другому;

- эмоциональное отношение к предмету общения.

### 3. Экспрессивная модель

а) цель – передать чувства, переживания, сформировать общий психоэмоциональный настрой и на его основе побудить партнера к тем или иным формам социального действия (чаще всего массового);

б) условия – опора на эмоциональную сферу партнера с целью изменения соотношения активности и реактивности в сторону стимулирующего влияния эмоций на волю, широкое использование средств художественно-эстетического воздействия и опора на механизм социально-психологического выражения;

в) формы коммуникативных процессов воздействия:

- рассказ о собственных переживаниях и чувствах, связанных с предметом общения;
- мотивированный призыв;
- анализ возможных последствий;

г) технологические особенности организации коммуникативного действия:

- краткость изложения,
- ситуативная обусловленность,
- яркость жестикулирования,
- демонстративный характер поз,
- интонирование голосом,
- аффектация и акцептация,
- фасцинации при помощи художественного подкрепления.

### 4. Суггестивная модель

а) цель – оказать внушающее воздействие для изменения мотивации ценностных ориентаций и установок личности;

б) условия – некритичность отношения одного партнера к другому, слабый уровень контрсуггестии, внушаемость партнера, взявшего коммуникативную роль воспринимающего;

в) формы коммуникативных процессов воздействия:

- внушение через мотивационную сферу сознания,
- внушение через идентификацию,
- внушение через ссылки на авторитет,
- внушение через предупреждение;

г) технологические особенности организации коммуникативного действия:

- опора на суггестивные потенциалы партнера по переговорам,
- постоянное разъяснение внушаемых установок,
- формирование аттракции как необходимого компонента в суггестивном общении,
- интонационная стимуляция внушаемой информации,
- дистанционное управление эмоциональным напряжением и т. д.

### 5. Ритуальная модель

а) цель – закрепить и поддерживать нормы отношений, обеспечить психорегуляцию социальной психики в больших и малых группах;

б) условия – художественно оформленная среда, канонизация действий и концентрация внимания на алгоритме их исполнения, церемониальный характер взаимодействия и его ориентация на бинарное воздействие (на воспринимающих и исполняющих ритуал одновременно);

в) формы коммуникативных процессов воздействия:

- ритуальные акты,
- церемонии,
- обряды,

- обрядовые комплексы;
- г) технологические особенности организации коммуникативного действия:
  - опора на национальные и территориально-профессиональные традиции и нормы общения,
  - предварительное заключение конвенции о порядке ритуала,
  - концентрация внимания на самооценности ритуальных действий,
  - театрализация коммуникативного поведения.

### *5. Стили общения*

Официально-деловой стиль общения. Официально-деловой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности. Он обслуживает сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализуется как в письменной форме (деловая переписка, нормативные акты, делопроизводство и пр.), так и в устной (отчетный доклад на собрании, выступление на деловом совещании, служебный диалог, беседа, переговоры).

Научный стиль общения. Язык науки используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью, вырабатывающих объективные знания о предметах и явлениях, идеях и законах действительности, вскрывающие их закономерности. Научный стиль характерен для научных трактатов, статей, тезисов, докладов, диссертационных исследований, научных трудов, а также для выступлений на конференциях и симпозиумах, на семинарах и лекциях.

Публицистический стиль речи. Любое выступление на публике можно отнести к публицистическому: устное – речь, доклад, лекция, выступление на собрании или на митинге, интервью на телевидении или радио; или письменное – статья (заметка) в газете, рецензия на профессиональную книгу. Публицистический стиль (от лат. *publicus* – общественный), как правило, обслуживает сферу общественных отношений: политических, идеологических, экономических, культурных. Этот стиль речи широко используется в средствах массовой информации, в пропагандистских и агитационных акциях, на выборах.

Разговорно-бытовой стиль. В отличие от деловых стилей, разговорная речь обслуживает сферу неформальных отношений, которые бывают не только в быту, в семье, дружественном кругу, но и в профессиональной среде. Разговорная речь, как известно, выполняет функцию межличностного общения, поэтому наиболее часто проявляется в устной форме, в диалоге, в котором говорящие участвуют часто спонтанно. Предварительное обдумывание в таком общении не предусмотрено.

### *6. Уровни общения*

Во всем многообразии диалогов, их вариаций выделяют шесть уровней общения.

Примитивный. Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно вы его воспримете. Пьяный без стеснения исповедуется незнакомому ему человеку в автобусе. Собеседник предпочитает больше говорить, чем слушать, он не заботится о рождении нужных чувств у окружающих.

Манипулятивный. Собеседник на этом уровне общения воспринимается как инструмент для достижения каких-либо целей, подобный уровень общения – неотъемлемая часть многих профессий (дипломат, менеджер по продажам). Зачастую манипуляция необходима для некоторых бытовых процессов (жена косвенно дает мужу понять, что ей нечего надеть, вынуждая его, таким образом, по своей воле приобретать новую шубу). Часто манипуляция характеризуется имитацией заинтересованности, учтивости. Угроза и лесть тоже являются крайними формами манипулятивного уровня общения.

Деловой. Собеседник внимателен к вашим личным взглядам, вкусам, он обращает внимание на ваш характер, возраст. Объединяющая вас цель обуславливает ваши взаимоотношения – поэтому это не является манипуляцией (впрочем, грамотный игрок сможет легко совместить сразу несколько уровней общения, исходя из его задач). Деловой уровень общения в повседневной жизни применим к людям, с которыми необходимо соблюдать определенную дистанцию.

Игровой. Уровень общения, основывающийся на импровизационных формах, которые могут быть несерьезными, шутливыми, даже гротескными. Так, несколько приятелей, оживленно разговаривая и обмениваясь шутками, не замечают, как выстраивается достаточно длинная логическая цепочка. Кокетство женщин – также один из ярчайших примеров общения на уровне взаимной игры.

Духовный. Название показывает, что данный уровень общения характеризуется наибольшей степенью раскрытия своей личности и погружения в личность собеседника. Этот уровень требует порою немалых внутренних усилий, на которые далеко не все способны. Духовный уровень общения используется некоторыми особенно близкими родственниками, друзьями. Исповедь священнику, искренний рассказ о себе непременно потребует особенно глубокого духовного уровня общения. Особой чертой духовного уровня общения является неспешный темп речи, причиной которого выступает особое доверительное отношение к собеседнику, к общению с ним.

Уровень масок. Каждый может насчитать у себя много масок. Собеседник поневоле надевает маску приветливости, серьезности, вежливости, т. к. иногда просто психологически невозможно вкладывать в общение все свои умственные ресурсы, обаяние. Также следует учесть контакты не только вербальные – ничуть не реже мы сталкиваемся с кем-то просто взглядом, молча жмем кому-то руку, на это тоже уходит энергия, и мы защищаемся при помощи масок.

### *7. Понятие социальной перцепции*

Социальная перцепция – процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие, изучение, понимание и оценку людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп или социальных общностей. Процесс социальной перцепции является сложной и разветвленной системой формирования в сознании человека образов общественных объектов в результате таких методов постижения людьми друг друга, как восприятие, познание, понимание и изучение. Термин «восприятие» не является наиболее точным при определении формирования представления наблюдателя о своем собеседнике, т. к. это более специфический процесс. В социальной психологии иногда применяется такая формулировка, как «познание другого человека» (А. А. Бодалев) в качестве более точного понятия для характеристики процесса восприятия человека человеком. Специфика познания человеком другого человека заключается в том, что субъект и объект восприятия воспринимают не только физические характеристики друг друга, но и поведенческие, а также в процессе взаимодействия происходит формирование суждений о намерениях, способностях, эмоциях и мыслях собеседника. Кроме того, создается представление о тех отношениях, которые связывают субъекта и объекта восприятия. Это придает еще более значительный смысл последовательности дополнительных факторов, которые не играют столь важной роли при восприятии физических объектов. Если субъект восприятия активно участвует в общении, то это означает намерение лица установить согласованные действия с партнером с учетом его желаний, намерений, ожиданий и прошлого опыта. Таким образом, социальная перцепция зависит от эмоций, намерений, мнений, установок, пристрастий и предубеждений.

### *8. Механизмы взаимопонимания в общении*

Идентификация – это один из механизмов познания и понимания другого человека, заключающийся чаще всего в неосознанном уподоблении себя значимому другому. Здесь значимый другой – это человек, являющийся авторитетом для данного субъекта общения и деятельности.

Эмпатия – это постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания. Механизм эмпатии в определенной мере схож с механизмом идентификации. Эта схожесть состоит в умении поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения.

Рефлексия – это осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. как будет партнер по общению понимать меня. При взаимодействии взаимно оцениваются и изменяются определенные характеристики друг друга.

Аттракция. При восприятии людьми друг друга формируются определенные отношения с включением эмоциональных регуляторов – от неприятия того или иного человека до симпатии, дружбы, любви.

Социальная аттракция – это особый вид социальной установки на другого человека, в котором преобладают положительные эмоциональные компоненты. Выделяют три основных уровня аттракции: симпатия, дружба, любовь. Аттракция проявляется в эмоциональной привлекательности, влечении одного человека к другому.

#### *9. Интерактивная сторона общения*

Интерактивная сторона общения – условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных с взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Общение всегда должно предполагать некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей. Здесь общение выступает как межличностное взаимодействие, т. е. совокупность связей и взаимовлияния людей, складывающихся в их совместной деятельности. Наиболее распространенным является деление всех взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. Кроме кооперации говорят также о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствие для нее.

#### *10. Способы взаимодействия людей в процессе общения*

1. Совместно-взаимодействующий тип деятельности характеризуется обязательностью участия каждого в решении общей задачи. При этом интенсивность труда исполнителей, как правило, примерно одинакова, особенности их деятельности определяются руководителем и, как правило, мало изменчивы. Эффективность группы в равной степени зависит от вклада каждого из ее участников. Иллюстрацией такого варианта организации совместной деятельности может послужить совместное перемещение тяжестей.

2. Совместно-последовательный тип деятельности отличается от совместно-взаимодействующего временным распределением, а также порядком участия каждого в работе. Последовательность предполагает, что вначале в работу включается один участник, затем – второй, третий и т. д. Особенность деятельности каждого участника задается спецификой целей совместного преобразования исходного сырья в конечный продукт.

Типичный пример совместно-последовательного типа взаимодействия – конвейер, когда продукт деятельности одного из участников процесса, переходя к другому, становится для последнего предметом труда.

Так, например, при изготовлении досок вначале кто-то спиливает дерево, потом кто-то перевозит его на фабрику, затем кто-то отделяет ствол от ветвей, потом кто-то измеряет ствол и рассчитывает, сколько и какого размера досок может получить и какова должна быть схема распилки, и лишь потом ствол поступает на распиливание.

3. Совместно-индивидуальный тип деятельности отличается тем, что взаимодействие между участниками труда минимизируется. Каждый из исполнителей выполняет свой объем работы, специфика деятельности задается индивидуальными особенностями и профессиональной позицией каждого. Каждый из участников процесса представляет результат труда в оговоренном виде и в определенное место. Личное непосредственное взаимодействие может практически отсутствовать и осуществляться в непрямых формах (например, через телефон, компьютерные сети и т. д.). Объединяет разных исполнителей лишь предмет труда, который каждый из участников обрабатывает специфическим образом. Примеры этого типа деятельности – индивидуальная переноска тяжестей или независимый анализ различных аспектов одного и того же явления разными специалистами.

## *11. Стратегия и стили взаимодействия*

Ведущие стратегии поведения во взаимодействии:

1. Сотрудничество направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей без ущемления интересов другого (реализуются мотивы кооперации либо конкуренции).
2. Соперничество (противодействие) предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнеров по общению (индивидуализм).
3. Компромисс реализуется в частном достижении целей партнеров ради условного равенства.
4. Уступчивость (приспособление) предполагает жертву собственных целей для достижения целей партнера (альтруизм).
5. Избегание представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

Каждая ситуация диктует свой стиль поведения и действий, в каждой ситуации человек по-разному «подает» себя. А если самоподача не адекватна, это затрудняет общение.

Стили взаимодействий подразделяются на следующие виды: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.

**Ритуальный стиль.** Этот стиль обычно задается культурой, в которой живет человек. Ритуальным, например, может быть стиль приветствий и вопросов, задаваемых при встрече, и ответов. Так, в американской культуре принято на вопрос: «Как дела?» отвечать: «Прекрасно», как бы дела ни обстояли в действительности. Для нашей культуры свойственно отвечать «по существу», не стесняясь отвешивать негативные характеристики собственному существованию. Человек, привыкший к другому ритуалу, будет озадачен, получив подобный ответ.

**Манипулятивный стиль.** Если цель императивного общения никак не завуалирована, то при использовании манипулятивного стиля влияние на собеседника осуществляется скрытно. Цель остается той же: добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. При манипулятивном общении собеседник воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных, нужных манипулятору качеств. Поэтому человек, выбравший в качестве основного стиля общения манипулятивный, со временем начинает воспринимать фрагментарно и себя самого, переходя на стереотипные формы поведения. При этом использование манипулятивных навыков в одной сфере (например, в деловой) обычно заканчивается переносом этих навыков на все остальные сферы жизни человека.

**Гуманистический стиль.** К этому стилю относятся все разновидности диалогического общения: это равноправное взаимодействие, цель которого – взаимное познание, самопознание. Гуманистический стиль общения лишен императива и позволяет достичь глубокого взаимопонимания.

## *12. Общая характеристика педагогического общения*

Педагогическое общение есть форма учебного взаимодействия, сотрудничества учителя и учеников. Это – личностно- и социально-ориентированное взаимодействие (И. А. Зимняя). Педагогическое общение одновременно реализует коммуникативную, перцептивную и интерактивную функции, используя при этом всю совокупность вербальных, изобразительных, символических и кинетических средств.

Как отмечает Н. В. Кузьмина, педагогическая система – понятие общественно-историческое и каждый исторический тип педагогической системы направлен на достижение определенных государственных, педагогических и исторических целей. Эта система осуществляет организуемое педагогическим коллективом (как своим важнейшим элементом) обучение и воспитание личности обучающегося в процессе целенаправленного, систематического и длительного воздействия на него. Педагогическая система имеет свои цели, задачи, содержание, структуру и, что особенно важно для дальнейшего анализа общения, разные единицы: структурные, функциональные, содержательные.

В этом широком контексте педагогическое общение определяется как «...такое общение учителя (и шире – педагогического коллектива) со школьниками в процессе обучения, которое создает наилучшие условия для развития мотивации учащихся и творческого характера учебной

деятельности для правильного формирования личности школьника, обеспечивает благоприятный эмоциональный климат обучения (в частности, препятствует возникновению «психологического барьера»), обеспечивает управление социально-психологическими процессами в детском коллективе и позволяет максимально использовать в учебном процессе личностные особенности учителя» (А. А. Леонтьев). Добавим к этому, что педагогическое общение как форма учебного сотрудничества есть условие оптимизации обучения и развития личности самих учащихся.

В то же время педагогическое общение определяется и тройной ориентированностью его субъектов: личностной, социальной и предметной. Учитель (преподаватель), работая с одним обучающимся над освоением какого-либо учебного материала, всегда ориентирует его результат на всех присутствующих в классе, и наоборот, работая с классом, т. е. фронтально, воздействует на каждого обучающегося (И. А. Зимняя).

Второе качество педагогического общения обуславливается прежде всего его обучающей функцией, которая включает в себя воспитывающую функцию, поскольку образовательный процесс, как уже отмечалось, имеет воспитывающий и развивающий характер.

### *13. Уровневая структура педагогического общения*

Связь разных сторон (функций) общения, их динамика наиболее явно прослеживаются в уровневой схеме общения, предложенной Я. Яноушеком. На первом уровне этой схемы коммуникация представляет собой прежде всего передачу и принятие информации, ее кодирование и декодирование, осуществляющие выравнивание различий, имеющих в исходной информированности вступивших в контакт индивидов.

Коммуникация приобретает явно взаимный характер на втором уровне, где она представляет собой взаимную передачу и принятие значений участниками. На этом уровне коммуникация непосредственно связана с их совместной деятельностью по решению общей задачи, которая ведет к некоторой дифференциации.

На третьем уровне на передний план выступает то, что для коммуникации наиболее существенно, а именно: стремление понять установки и взгляды друг друга, прислушаться к мнению других, даже когда с ними не соглашаются и т. д. В этом случае коммуникация направлена на формирование общей оценки достигнутых результатов, вкладов отдельных участников. Стремление к общей оценке может натолкнуться на препятствие, заключающееся в разности основных ценностей, с которыми отдельные участники вступают в коммуникацию. Этот третий уровень коммуникации связан с коллективным характером взаимных отношений.

### *14. Барьеры в педагогическом общении*

Позитивная функция затруднения (по А. К. Макаровой) «... имеет два значения: а) индикаторное (привлечение внимания учителя; например, внимательному учителю на его трудности укажут ошибки его учеников); б) стимулирующие, мобилизующее (активация деятельности учителя при анализе и преодолении затруднений, приобретение опыта)». Показательна в этом плане двойственность позиции учителей относительно ошибки как следствия неадекватного решения сложной педагогической или коммуникативной задачи. Одни считают недопустимыми ошибки в этой деятельности, другие рассматривают их как необходимый и неизбежный элемент.

Можно выделить следующие основные области затруднений человека в общении: этно-социо-культурная, статусно-позиционно-ролевая, возрастная, индивидуально-психологическая, деятельностная, область межличностных отношений.

Затруднения этой области связаны с особенностями этнического сознания, ценностями, стереотипами, установками сознания человека, проявляемыми в общении в конкретных условиях его социального и культурного развития.

Особенности этно-социокультурной области вызывают целый ряд затруднений в соблюдении этикета общения. Например, в российской культуре ученик, отвечая, как правило, смотрит на учителя, тогда как у целого ряда тюркских народов, например, якутов, смотреть прямо в глаза старшему, Учителю, не принято – это вызов. Такое поведение может прервать, а

не только затруднить общение. Большую роль в этой этно-социокультурной обусловленности общения играют невербальные средства – мимики, жесты, позы, правильное «прочтение» которых – залог адекватного взаимопонимания и взаимодействия обучающихся.

Статусно-позиционно-ролевая область затруднений в общении обусловлена целым рядом глубинных причин: семейным воспитанием, позицией в общности, атрибутами роли, статусом учреждения, образовательной системы, региона, города и т. д.

Возрастные особенности партнеров общения также могут вызвать затруднения. Известно, что ребенок до школы предпочитает общение с взрослыми; до среднего подросткового возраста почти половина детей предпочитает общение со сверстниками. Это предпочтение доминирует у старшеклассников до окончания школы, когда вновь около трети юношей и девушек проявляют интерес к общению с взрослыми. Затруднения в общении с взрослым, педагогом чаще всего возникают в связи с тем, что учащийся, особенно подросток, считает, что его внутренний мир непонятен взрослым, которые продолжают обращаться к нему еще как к ребенку (поэтому обращение педагога в классе «дети» или «мальчики и девочки» может вызвать негативную или скептически сдержанную реакцию).

Индивидуально-психологические особенности партнеров общения, как учителя (преподавателя), так и учеников (студентов), чаще всего служат причиной коммуникативных затруднений. Это объясняется, во-первых, тем, что эти затруднения есть результат взаимосвязи как минимум трех сил: индивидуально-психологических особенностей учителя (преподавателя), ученика (студента) и их принятия друг другом. Как отмечает Е. А. Климов, совпадение индивидуальных стилей деятельности, отражающих индивидуально-психологические особенности людей, есть одно из основных условий их незатрудненного общения. Во-вторых, это затруднение в педагогическом общении можно объяснить сознательным отсутствием регулирования, сдерживания педагогом негативно влияющих на общение своих индивидуально-психологических особенностей, таких, например, как раздражительность, излишняя эмоциональность, критичность, скептицизм и др. Ситуация усугубляется тем, что она может быть выражением позиции учителя, согласно которой он должен быть «естественным» в своих индивидуальных, в частности эмоциональных, проявлениях.

### *15. Стили и модели общения педагога*

Стиль «совместное творчество» наиболее продуктивен не только своим конечным результатом, но и воспитательной стороной. В его основе лежит единство высокого профессионализма педагога и его этических установок. Деятельностно-диалоговая схема этого общения ставит педагога и обучаемого в паритетное положение, когда ставятся общие цели и совместными усилиями находятся решения. В этом стиле, как на фото пленке, проявляются все личностные качества обеих сторон.

Стиль «дружеское расположение» вплотную примыкает по своим особенностям к предыдущему. В его основе лежат искренний интерес к личности партнера по общению, к аудитории в целом, уважительное отношение к каждому, открытость контактам. Этот стиль – предпосылка успешной совместной учебно-воспитательной деятельности.

Как крайнюю форму «дружеского расположения», несущую отрицательный заряд в отношениях, можно рассматривать стиль «заигрывание». Он основан на стремлении завоевать ложный, дешевый авторитет у партнера по общению. Появление стиля вызывается желанием понравиться, быть приятным аудитории при отсутствии минимальной личной коммуникативной культуры и весомой общепедагогической подготовки. На этот стиль общения легко скатиться начинающему педагогу.

В противовес «заигрыванию» встречается стиль «устрашение», возникающий как следствие собственной неуверенности при более высоком статусе, чем у партнера или же ввиду неумелости организовать общение на основе продуктивной совместной деятельности. Этот стиль искусственно ставит партнера в зависимое положение, вызывая у того негативное отношение к противоположной стороне. Процесс общения оказывается жестко регламентированным, загнанным в формально-официальные рамки. Между общающимися

возводится незримый барьер отчуждения. Для продуктивной творческой деятельности этот стиль совершенно не приемлем.

В деловых кругах, в школьной и вузовской педагогике распространен стиль «дистанция». Он имеет различные оттенки, но во всех случаях сводится к субъективному подчеркиванию различий между партнерами: возрастных, социальных, служебных, профессиональных. Без соблюдения дистанции педагогическое общение может скатиться к панибратско-снихождительным отношениям. Дистанция выступает как показатель ведущей роли педагога. Но, с другой стороны, абсолютизирование дистанции как стиля резко ограничивает творческий потенциал совместной деятельности, провоцирует авторитарность управления педагогическим процессом. При таком стиле общения следует выбрать разумный диапазон его применения, что зависит не столько от практического опыта, сколько от эмпатических тенденций педагога, т. е. от склонности «вчувствоваться» в ситуационное состояние партнера. Следует отметить, что негибкое использование этого стиля при его весьма высокой популярности заведомо приводит к неудачам в профессиональном и педагогическом общении.

Одной из крайних разновидностей стиля «дистанция» можно считать стиль «менторский», когда один из партнеров (чаще всего это бывает лицо, считающее себя «бывалым» человеком) добровольно или непреднамеренно принимает на себя роль наставника. Назидательно-покровительственный тон с его стороны, присутствующий не только в диалоге, но и во всем внешнем облике, не просто увеличивает разрыв между общающимися, а может стать предметом насмешек и шаржирования. В худшем случае этот стиль приведет к полной утрате контактов, а общение приобретет односторонний характер информационного содержания.

## 2. Ключи ответов на задания в тестовой форме.

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Буква правильного ответа	б	г	б	а	в	а	г	б	а	г	в	б	а	б	б
Номер вопроса	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Буква правильного ответа	а	г	а	в	г	а, б	а, б	а, б	а, б	а, б	а, б	а, б	в, г	1-в 2-б 3-а 4-г	1-б 2-в 3-а 4-г

## 3. Практическое задание

Эталон ответа на практическое задание.

Общее качество у всех манипуляторов - они действуют ради собственной выгоды, осознанно или бессознательно вторгаясь в личные границы человека. Отличается только набор инструментов для эмоциональной дестабилизации второй стороны.

Агрессоры играют на чувстве вины. В диалоге практикуют обиду, агрессию и напористость. Уверены в собственном авторитете, используют это в качестве довода и считают свою критику объективной. Питаются страхом и уничижительным положением другого.

Жертвы используют жалобы для получения результата. Вывают к жалости и чувству справедливости. На вид это добрые, безобидные, неудачливые люди, которые будто бы сами оказались в уязвимой позиции.

Примеры манипулятивных техник:

1. Вина и угрызания совести. Распространенная манипуляция среди родителей и руководства: с помощью слов заставить почувствовать другого виноватым. В этот

момент сразу хочется искупить вину и сделать то, о чем просит манипулятор. Фразы-индикаторы: «последний шанс», «у нас очень мало времени», «нужно лучше разбираться».

2. Давление авторитетом. Манипулятор сразу обозначает, что он влиятельнее вас, у него больше возможностей и знаний, и предлагает довериться ему. Он может говорить: «мы так уже делали», «я это проверил на тысяче человек», «поверь, я знаю».

3. Создание условий, некомфортных для переговоров. Физический дискомфорт может затмевать доводы логики. Хочется сбежать из душного помещения, завершить выматывающий разговор любым способом, не задерживать явно торопящегося по важным делам человека.

4. Необоснованное отрицание. Полное отрицание разумности ваших доводов. Об этом говорят фразы «такого просто не может быть», «я не верю», «это невозможно».

5. Газлайтинг. Откровенно токсичная ситуация, в которой манипулятор самоутверждается за чужой счет. Стоит насторожиться, услышав: «если бы не я, тебя бы здесь не было», «я могу поговорить с кем надо», «по-моему, ты не компетентен для этого проекта».

6. Взаимная услуга, или принцип реципрокности. «Ты — мне, я — тебе». Коллега делает комплименты и угощает шоколадом, а потом просит ему помочь. Сложно отказать хорошему и любезному человеку. И комплименты звучат только громче: «я бы так точно не смог», «ты такой умный человек».