

**АНО ПОО «Колледж администрирования и современных технологий»**

Рассмотрено и утверждено на заседании П(Ц)К  
Протокол от «31» 08 2020 г.  
№ 228/01  
Председатель Сысоева З.А. Сысоева  
./



Утверждаю:  
Директор колледжа  
И.В.Тараканов  
«31» 08 2020 г.

**Вопросы к контрольному занятию по дисциплине «Психология общения»**

1. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Слушание в межличностном общении.
7. Деловые беседы, правила и приемы их ведения.
8. Личностные аспекты эффективности коммуникации.
9. Характеристика конфликта.
10. Тактики завершения конфликта.
11. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
12. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
13. Взаимосвязь общения и деятельности.
14. Цели и функции общения.
15. Роли и ролевые ожидания в общении.
16. Виды социальных взаимодействий.
17. Механизмы взаимопонимания в общении.
18. Техники и приемы общения.
19. Правила слушания.
20. Правила ведения беседы.
21. Правила убеждения.
22. Этические принципы общения.
23. Источники, причины и виды конфликтов.
24. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.
25. Технология подлинного общения Э. Берна.
26. Технология спонтанности Ф. Перлза.
27. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера.
28. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч.
29. Виды и уровни общения.
30. Способы разрешения конфликтов и стратегии взаимодействия в них.
31. Публичные речи.
32. Письменная коммуникация и условия ее эффективности.
33. Технология манипуляции и психологическая защита от неё.
34. Этика и этикет общения.

**Практические ситуации**

*Практическая ситуация № 1*

Выберите правильный ответ из предложенных:

1. *Социальные роли связаны с...* а) социальным положением; б) поведением, которого ждут от человека члены группы; в) статусом в группе; г) фактическим поведением человека; д) их одобряемостью или неодобряемостью в обществе; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
2. *Интерес к другому человеку можно невербально выразить...* а) помещенными на бедра

руками; б) пронзительным голосом; в) пристальным взглядом, устремленным на собеседника; г) слегка дотрагиваясь до него руками; д) вторгаясь в его личное пространство; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

3. Склонность объяснять все поведением человека на основе тех качеств, которые, на наш взгляд, являются у него главными, называется эффектом... а) первичности; б) новизны; в) плацебо; г) Пигмалиона; д) стереотипа; е) бумеранга; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

4. Стереотипы... а) представляют собой обобщение нашего личного опыта; б) укрепляются при тесном общении с группой людей, относительно которой они выработаны; в) всегда являются предубеждением; г) являются результатом родительского внушения; д) с трудом меняются после подросткового возраста; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

#### *Практическая ситуация № 2*

Что вы можете сказать о потребности в общении у животных и человека, прочитав следующие отрывки?

1. В начале 1967 г. в один из зоопарков отправили леопарда и пустили к нему в клетку живую курицу, чтобы он подкрепился в дороге; вместо потребности в пище леопард почувствовал большую потребность в общении с птицей в незнакомой обстановке. И впоследствии не трогал курицу, поселившуюся в его клетке.

2. Попав в плен в Германии, Кристофер Берни в течение 18 месяцев находился в одиночном заключении, и его лишь изредка выводили из камеры. Как-то раз ему удалось пронести в камеру улитку. Она не только составила ему компанию на какое-то время, но и стала для него своего рода эмиссаром реального мира.

3. Овцы, которые держатся стадами, не так зависимы друг от друга, как это может показаться по их поведению. Лидерство матери-овцы запечатлевается в мозгу молодого ягненка на очень ранней стадии, и это животное, даже став взрослой особью, будет стремиться следовать за матерью. Каждый ягненок следует только за своей собственной матерью, не проявляя никакого интереса к остальному стаду, довольный, когда толкает других...

#### *Практическая ситуация № 3*

В каком отношении находятся пары понятий:

- а) общественные отношения - б) межличностные отношения;
- а) общение - б) межличностные отношения;
- а) общение - б) обмен информацией;
- а) интеракция - б) социальная перцепция;
- а) знак - б) значение;
- а) социальная роль - б) межличностная роль.

#### *Практическая ситуация № 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 руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты "фамильярны" и чрезмерно "давят", а азиаты считают американцев "слишком холодными и официальными".

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

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

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

помашет приветственно рукой.

#### *Практическая ситуация № 5*

Ниже приведен список разнообразных межличностных ролей. Подумайте, какие из них успешнее играют взрослые, подростками, детьми.

Вундеркинд, Мудрец, Скромник, Шалун, Тупица, Тихоня, Порочный Старикашка, Благородный Рыцарь, Добрый Папа, Красавчик, Невзрачный, Брюзга, Неудачник, Преуспевающий, Остроумец, Всеобщий Любимец, Душа Общества, Сизиф, Ясновидящий, Золушка, Ничтожество, Подхалим, Прилипала, Позер, Ханжа, Кавалер, Обыватель, Калека, Дурачок, Жертва Обстоятельств, Подстрекатель, Придурок, Шут, Агрессор, Придворный, Старый Воин, Поэт, Профессор, Скандалист, Психопат, Правдоискатель.

Поясните, верно ли, что конформизму более других подвержены: а) очень дисциплинированные люди, б) сравнительно умные люди, в) люди, неустойчивые к стрессу, г) подростки, д) лица с низким групповым статусом, е) эмоционально-зависимые люди, ж) дети, з) психически неуравновешенные люди, и) физически непривлекательные люди.

#### *Практическая ситуация № 7*

Согласны ли вы с приведенным мнением? Приведите примеры, иллюстрирующие каждый из факторов.

Чрезмерная плотность населения чаще всего усиливает у людей: а) чувство одиночества, б) чувство "анонимности", в) чувство агрессии, г) раздражительность, д) уход в себя, е) чувство взаимопомощи, ж) понижение работоспособности, з) чувства соматического нездоровья, и) усталость, слабость.

#### *Практическая ситуация № 8*

Поясните, пользуясь приведенным примером, как ситуация общения "задает", "навязывает" выбор определенных средств общения.

Мужчины, а тем более женщины должны чувствовать себя в согласии с окружающей средой. Мне безразлично, в чем быть, в смокинге или в костюме, но я чувствовал бы себя крайне неловко, придя на ужин во фраке и увидев остальных мужчин в пиджаках. Я сумел бы преодолеть неловкость, но все же я чувствовал бы себя много лучше, последовав общему правилу. Слабость? Разумеется. Но она естественна в человеке.

"Короткое или длинное платье?" - спрашиваете вы, когда вас приглашают на ужин. И вы правы. Правило должно быть. Не ради того, чтобы убить оригинальность, но чтобы заявить ее. Подлинная оригинальность возможна и внутри правила. (А. Моруа)

#### *Практическая ситуация № 9*

Ниже приведен список утверждений. Оцените их с точки зрения правильности и неправильности.

1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций.
2. В большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно.
3. Взаимное влечение двух людей определяется главным образом внутренними качествами каждого из них.
4. Достижение человеком власти чаще всего зависит от обстоятельств или даже от случая, а не от его внутренних качеств.
5. Эффект ореола состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие качества, гармонирующие с этим качеством.
6. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
7. Стереотип - это сравнительно объективное представление о группе людей, с которой у нас были ограниченные контакты.
8. Установки "выкристаллизовываются" в период от 12 до 20 лет, и впоследствии изменить их очень трудно.
9. В случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.
10. Авторитетная личность менее подвержена предрассудкам, чем прочие люди.

#### *Практическая ситуация № 10*

Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения.

1. Дистанция, позволяющая людям находить друг от друга на расстоянии вытянутой руки, называется ... ; дистанция, которая устанавливается между людьми на собраниях и в аудиториях,

- ... дистанция.

2. К внешним факторам, вызывающим нарушения психического равновесия человека, относятся

... , ... и .....

3. Социальное положение человека связано с его ... , на которую рассчитывают другие члены группы и которая позволяет им ... определенного поведения.

4. Конформизм особенно сильно развивается в тех случаях, когда велико ... конформности, а человек испытывает большую потребность в ... .

5. Каузальная атрибуция состоит в том, что поведение других людей объясняют либо свойственными им ... , либо ... , в которых эти люди оказались.

#### *Практическая ситуация № 11*

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

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

#### *Практическая ситуация № 12*

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 проявления 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) все ответы верны; и) все ответы неверны.

4. *Какая часть тела "выразительнее" всего:* а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

5. *Какая часть человеческого лица наиболее "информативна":* а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны

#### *Практическая ситуация № 13*

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

1. *Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают внимание в первую очередь на...* а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все ответы неверны.

2. *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.

3. *Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...* а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

4. *Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина...* а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облегающих 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.

5. *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 неверны.

#### *Практическая ситуация № 14*

Прокомментируйте следующие отрывки из романа С. Моэма "Театр". Какими невербальными средствами и зачем воспользовалась актриса Джулия Ламберт?

1. Все с той же надменной, но беспредельно приветливой улыбкой, улыбкой королевы, которую та дарует подданным во время торжественных процессий, Джулия пристально глядела на Джун. Она ничего не говорила. Она помнила афоризм Жанны Тэбу: "Не делай паузы, если в этом нет крайней необходимости, но уж если сделала, тяни ее сколько сможешь". Джулия, казалось, слышала, как громко бьется сердце девушки, видела, как та съеживается в своей купленной на распродаже одежде, съеживается в собственной коже.

2. Единственная большая мизансцена Эвис была во втором акте. Кроме нее, в ней участвовала Джулия, и Майкл поставил сцену так, что все внимание зрителей должно было сосредоточиться на девушке. Это соответствовало и намерению драматурга. Джулия, как всегда, следовала на репетициях всем указаниям Майкла. Чтобы оттенить цвет глаз и подчеркнуть белокурые волосы Эвис, они одели ее в бледно-голубое платье. Для контраста Джулия выбрала себе желтое платье подходящего оттенка. В нем она и выступала на генеральной репетиции. Но одновременно с желтым Джулия заказала себе другое, из сверкающей серебряной парчи, и, к удивлению Майкла и ужасу Эвис, в нем она и появилась на премьере во втором акте. Его блеск и то, как оно отражало свет, отвлекало внимание зрителей. Голубое платье Эвис выглядело рядом с ней невзрачным и унылым, как линиялая тряпка.

3. Когда они подошли к главной мизансцене, Джулия вынула откуда-то - как фокусник вынимает из шляпы кролика - большой платок пунцового шифона и стала им играть. Она помахивала им, она расправляла его у себя на коленях, словно хотела получше рассмотреть, сворачивала его жгутом, вытирала им лоб, изящно сморкалась в него. Зрители, как замороженные, не могли оторвать глаз от красного лоскута.

Прокомментируйте следующие отрывки из романа С. Моэма "Театр". Какими невербальными средствами и зачем воспользовалась актриса Джулия Ламберт?

Джулия уходила в глубину сцены, так что, отвечая на ее реплики, Эвис приходилось обращаться к залу спиной, а когда они сидели вместе на диване, взяла девушку за руку, словно бы повинуюсь внутреннему порыву, совершенно естественным, как казалось зрителям, движением и, откинувшись назад, вынудила Эвис повернуться в профиль к публике. Джулия еще на репетициях заметила, что в профиль Эвис немножко похожа на овцу. Автор вложил в уста Эвис строки, которые были так забавны, что на первой репетиции все актеры покатались со смеху.

Но сейчас Джулия не дала залу осознать, как они смешными тут же кинула ей ответную реплику; зрители, желая услышать ее, подавили свой смех. Сцена, задуманная как чисто комическая, приобрела сардонический оттенок, и героиня Эвис стала выглядеть одиозной. Эвис, не слыша ожидаемого смеха, от неопытности испугалась и потеряла над собой контроль, голос ее зазвучал жестко, жесты стали неловкими.

Джулия отобрала у Эвис мизансцену и сыграла ее с поразительной виртуозностью. Но ее последний удар был случаен. Эвис должна была произнести длинную речь, и Джулия нервно скомкала свой платочек; этот жест почти автоматически повлек за собой соответствующее выражение: она поглядела на Эвис встревоженными глазами, и две тяжелые слезы покатались по ее щекам. Вы чувствовали, что она сгорает со стыда за ветреную девицу, вы видели ее боль из-за того, что все ее скромные идеалы, ее жажда честной, добродетельной жизни осмеиваются столь жестоко. Весь эпизод продолжался не больше минуты, но за эту минуту Джулия сумела при помощи слез и муки, написанной на ее лице, показать все горести жалкой женской доли. С Эвис было покончено навсегда.

#### *Практическая ситуация № 16*

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

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров.* Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?  
*Студент.* Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!
3. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер.* Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. *Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. *Коршунов.* Ну конечноконечно, с удовольствием провожу.
5. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! *Петров.* О, конечноконечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

#### *Практическая ситуация № 17*

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

*Петров.* Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. *Сидоров.* Могу и вообще не выступать...

*Жена.* Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом. *Муж.* Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

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

Отлично! *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? *Ковбой.* Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? *Барышня.* Ах, я с детства обожаю лошадок!

#### *Практическая ситуация № 18*

Ниже приведен отрывок из книги И. Ильфа и Е. Петрова "Двенадцать стульев". Проанализируйте ходы манипуляции Остапа Бендера. Какие психологические приемы лежат в основе общения Остапа Бендера с Людоедкой Эллочкой?

На ней был халатик, переделанный из толстовки Эрнеста Павловича и отороченный загадочным мехом.

Остап сразу понял, как вести себя в светском обществе. Он закрыл глаза и сделал шаг назад.

- Прекрасный мех! - воскликнул он.

- Шутите! - сказала Эллочка нежно. - Это мексиканский тушкан.

- Быть этого не может. Вас обманули. Вам дали гораздо лучший мех. Это шанхайские барсы. Ну да! Барсы! Я знаю их по оттенку. Видите, как мех играет на солнце!.. Изумруд! Изумруд!

Эллочка сама красила мексиканского тушкана зеленой акварелью, и поэтому похвала утреннего посетителя была ей особенно приятна.

Не давая хозяйке опомниться, великий комбинатор вывалил все, что слышал когда-либо о мехах. После этого заговорили о шелке, и Остап обещал подарить очаровательной хозяйке несколько сот шелковых коконов, якобы привезенных ему председателем ЦИК Узбекистана.

- Вы - парниша, что надо, - заметила Эллочка после первых минут знакомства.

#### *Практическая ситуация № 19*

Охарактеризуйте с поведенческой стороны перечисленные межличностные роли. Какие люди чаще других "исполняют" эти роли и почему? Можно ли добровольно принять на себя межличностную роль или избавиться от нее?

Козел Отпущения; Рубаха-парень; Добрый Папочка; Ужасный Ребенок; Жертва Обстоятельств; Первая Красавица; Эрудит; Бэби; Золушка.

#### *Практическая ситуация № 20*

Прочтите отрывок, герои которого - врачи, спасшие безнадежную пациентку, - собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты?

Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, - это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо

одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер)

*Практическая ситуация № 21*

Объясните причину перечисленных социальных явлений. Как называется этот феномен в психологии?

1. Поздним вечером в среду ответственный работник Центробанка, выступая по телевидению, заявляет, что в ближайшее время не будет денежной реформы и тем более не будет обмена крупных купюр; в четверг утром в магазинах все стремятся разменять крупные купюры, на почтах делаются крупные переводы в дальние города; в сберкассах делаются вклады этими купюрами.
2. Перед выборами оптовые рынки были атакуемы старушками, скупавшими крупными партиями соль, спички, мыло, консервы, полотенца, зубную пасту, стиральный порошок, школьные тетради.
3. Если где-то в транспорте или очереди вы слышите, что "с первого все подорожает", вы непременно сообщите об этом родным и близким и побегае по магазинам.
4. Если вы однажды постриглись в модном парикмахерском салоне и опытный мастер сказал вам, что вам не идут длинные волосы и рыжий цвет, то вы всегда будете избегать этого.

*Практическая ситуация № 22*

Прочитайте следующий отрывок. Ф. М. Достоевский рассказывает о языке пьяных, который состоит просто-напросто из одного нелеклексического существительного. За счет какого невербального фактора меняется значение высказывания?

Однажды в воскресенье уже к ночи мне пришлось пройти шагов с пятнадцать рядом с толпой шестерых пьяных мастеровых, и я вдруг убедился, что можно выразить все мысли, ощущения и даже целые глубокие рассуждения одним лишь названием этого существительного, до крайности к тому же немногосложного. Вот один парень резко и энергически произносит это существительное, чтобы выразить о чем-то, о чем раньше у них общая речь зашла, свое *самое презрительное отрицание*. Другой в ответ ему повторяет это же самое существительное, но совсем уже в другом тоне и смысле, именно *в смысле полного сомнения в правильности отрицания* первого парня. Третий вдруг приходит в негодование против первого парня, резко и азартно ввязывается в разговор и кричит ему то же самое существительное, но *в смысле уже брани и ругательства*. Тут ввязывается опять второй парень в негодовании на третьего, на обидчика, и останавливает его в таком смысле: "*Что дескать, что же ты так, парень, влетел. Мы рассуждали спокойно, а ты откуда взялся - лезешь Фильку ругать*". И вот всю эту мысль он проговорил тем же самым словом, одним *заповедным* словом, тем же крайне односложным названием одного предмета, разве что только поднял руку и взял третьего парня за плечо. Но вот вдруг четвертый паренек, самый молодой из всей партии, доселе молчавший, должно быть, вдруг отыскав разрешение персонального затруднения, из-за которого вышел спор, в восторге, приподнимая руку, кричит... Эврика, вы думаете? Нашел, нашел? Нет, совсем не эврика и не нашел; он повторяет лишь то же самое нелеклексическое существительное, одно только слово, всего одно слово, но только *с восторгом, с визгом упоения*, и, кажется, слишком уж сильным, потому что шестому, угрюмому и самому старшему парню, это не понравилось, и он мигом осаживает молокососный восторг паренька, обращаясь к нему и повторяя угрюмым и назидательным басом... да все то же самое, запрещенное при дамах существительное, что, впрочем, ясно и точно обозначало: "*чего орешь, глотку дерешь*". Итак, не проговоря ни единого другого слова, они повторили это одно только излюбленное ими словечко шесть раз кряду один за другим и поняли друг друга вполне. Это - факт, которому я был свидетелем. Американские психологи Дж. Эдингер и М. Паттерсон провели забавный эксперимент: в огромном супермаркете девушка обращалась к разным людям с просьбой дать монетку для телефона-автомата. При этом к одним людям она в момент просьбы слегка прикасалась, а к другим - нет. Монетка была получена у 51% "тронутых" и только у 29% тех, кого просили "без рук" (возраст и пол роли не играли). В другом подобном же эксперименте в читальном зале университетской библиотеки девушка, выдающая книги, "невзначай" прикасалась к одним посетителям (без учета пола, возраста, расы, статуса и т.д.) и не трогала других. В тот же день всех побывавших в читальном зале под видом социологического опроса проанкетировали - в анкете нужно было оценить сотрудников библиотеки по ряду параметров (деловым качествам, интеллектуальным возможностям, доброжелательности, внешним данным и т.п.).

То, что библиотекарша оказалась "тронутым" более красивой и доброй, еще можно как-

то объяснить на уровне здравого смысла, но вот почему она показалась им более умной и профессионально пригодной? Какие категории людей, на ваш взгляд, более чувствительны к случайным прикосновениям - мужчины или женщины, взрослые или дети, высоко- или низкостатусные субъекты, экстра- или интроверты?

#### *Практическая ситуация № 24*

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 реорганизации 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 ее 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.

#### *Практическая ситуация № 25*

Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.

2. Если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее.

3. Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.

4. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами. Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда.

#### *Практическая ситуация № 26*

Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.

2. В разговоре надо стремиться как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.

3. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.

4. В общении главное правило: делать подарки Ребенку и не дразнить Родителя своего собеседника.

5. Главное в общении - побольше говорить, поменьше слушать и не допускать в разговоре пауз.

#### *Практическая ситуация № 27*

Примените эти афоризмы к процессу общения, "переведя" на язык современной науки.

1. Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить. (*Зенон из Катиона*)

2. Если встречаются военнослужащие одинакового звания, первым отдает честь тот, кто умнее. (*Положение устава французской армии*)

3. Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют. (*Восточная мудрость*)

4. Нет ничего только внутри... поскольку все, что внутри - снаружи. (*Гете*)



5. По одежке встречают, по уму провожают. (*Русская пословица*)  
*Практическая ситуация № 28*

Примените эти афоризмы к процессу общения, "переведя" на язык современной науки.

1. Нет ничего отвратительнее, чем много говорить о себе. (*Леопарди*)
2. Кто способен управлять женщиной, тот способен управлять государством. (*Бальзак*)
3. Скажи мне, кто твой друг, и я скажу, кто ты. (*Русская пословица*)
4. Рыбак рыбака видит издалека. (*Русская пословица*)
5. С волками жить, по-волчьи выть. (*Русская пословица*)
6. С кем поведешься, от того и наберешься. (*Русская пословица*)
7. Тщеславие делает человека болтливым. (*Шопенгауэр*)

*Практическая ситуация № 29*

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

64

вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; "ломает" руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается.

*Практическая ситуация № 30*

Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он: употребляет следующие слова и выражения: "хочу"; "на мой взгляд"; "никогда в жизни..."; "давай пойдем"; "запомни раз и навсегда!"; "что"; "где"; "самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)"; превосходные степени сравнения; "только попробуй...", "не буду"; "заруби себе на носу!"; "сынок (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...".

*Практическая ситуация № 31*

Продолжите следующие тезисы:

1. Красивые дети начинают осознавать преимущества своей внешности с...
2. Физическая привлекательность мужчин в XX в. связана преимущественно с...
3. Красивый партнер по общению повышает...
4. Оценка физической привлекательности мужчины во многом определяется...
5. Социальный стереотип гласит: "красивый - значит..."
6. При моделировании судебного процесса, где в роли преступника выступали красивые и некрасивые люди, "судьи" были склонны вынести более жесткий приговор...
7. Еще Аристотель говорил, что люди считают красивыми тех, кто...

*Практическая ситуация № 32*

Американский психолог Джейн Темплтон в статье "Как продавец может узнать, что у покупателя на уме" пишет:

Если глаза возможного покупателя смотрят вниз, а лицо он отворачивает в сторону, - вам откажут. Напротив, если клиент искренне, а не механически улыбается, а его подбородок выставлен вперед, то он, вероятно, обдумывает ваше предложение. Если его взгляд встречается на несколько секунд с вашим и он одновременно улыбается легкой улыбкой, то он склонен принять ваше предложение. И наконец, если он чуть опускает голову и по лицу скользит улыбка, будьте уверены - покупка действительно будет сделана.

Как психологически расшифровать эти указания? Можно ли напрямую воспользоваться этой инструкцией при продаже товаров?

### Практическая ситуация № 33

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, подскакивал 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)

### Практическая ситуация № 34

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

1. 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)
2. 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)
3. Ты запрокидываешь голову - Затем, что ты гордец и врешь... (М. Цветаева)
4. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)
5. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

### Практическая ситуация № 35

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 пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится "зависнуть в пустоте" или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем "Искусстве беседы" писал: "Женщина, которая страшится объяснения в любви или сцены 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".

### Практическая ситуация № 36

Прокомментируйте следующий фрагмент с точки зрения использования в общении невербальных средств, манипуляций и ловушек. Как вы думаете, почему в данном случае сработала столь примитивная ловушка? Почему оказались неэффективными действия продавщицы?

После неудавшегося визита к психотерапевту Джесс сама не заметила, как оказалась в обувном магазине.

- Не могу ли я вам помочь?

- Спасибо, я просто смотрю, что у вас есть.

Что это ей взбрело в голову, рассуждала про себя Джесс, рассматривая зеленые замшевые сапожки без каблучков фирмы "Бруно Магли". Что ее толкнуло зайти в этот магазин? Ей только и не хватало, что купить еще пару сапог.

- Если вы мне объясните, какого фасона туфли вы ищете... - Продавщица проявила настойчивую любезность.

- В общем-то я пока что и сама не знаю, - ответила Джесс продавщице, приземистой женщине среднего возраста, в слезшем набок парике.

Джесс взяла в руки легкие желтые мокасины, повертела их. Обувь, конечно, не снимает житейские проблемы, подумала она, поглаживая мягкую замшу. Но, может быть, такая психотерапия ей подойдет больше. К тому же они дешевле, чем в других местах, решила она, разглядывая ценник, приклеенный к подошве. Девяносто девять долларов...

Она подошла к другому столу, заставленному выходной обувью, проводя пальцами по носочкам ряда черных ... туфель на высоких каблучках. Существовала только одна проблема, которая ее занимала. Что касается беспокойства, то это верно, признала Джесс, беря блестящую черную туфлю и сжимая носок так сильно, что кожа начала трескаться. Но не вина. Из-за чего ей, собственно, чувствовать себя виноватой? Она начала стучать острым концом каблука по ладони.

- Эй, поосторожнее! - раздался чей-то голос у нее за спиной. Протянутая рука остановила ее. - Это же туфля, а не молоток.

Джесс оставилась сначала на свою поцарапанную ладонь, затем на помятую туфлю в другой руке, потом подняла глаза на мужчину... Он слегка притронулся к ее руке. Табличка, приколотая к темносинему спортивному пиджаку, сообщала, что это Адам Стон.

- Простите, - произнесла она. - Я, конечно, заплачу за них.

- Я не беспокоюсь о туфлях, - возразил он, мягко беря из ее руки туфлю и ставя ее опять на стол. Джесс наблюдала, как туфля закачалась, а потом свалилась набок, как будто ее кто-то подстрелил.

- Но я испортила ее.

- Вы не сделали ничего такого, чего нельзя было бы исправить хорошей гуталиновой чисткой и посадкой на колодку. А как ваша рука?

- Ничего, пройдет.

- Хотите воды?

Джесс покачала головой.

- А конфетку?

Джесс улыбнулась.

- Спасибо, не надо.

- А если пошутить?

- Неужели я выгляжу так ужасно?

- Вы выглядите, как человек, которого может приободрить веселая шутка.

Она кивнула.

- Вы правы. Валяйте.

- Детскую или немножко сальную?

Джесс рассмеялась.

- Что за вопрос? Как выйдете.

- Значит, слегка сальную, - и он рассказал пошлый анекдот.

Джесс невольно громко рассмеялась.

- Так-то лучше. А теперь хотите, я продам вам пару туфель?

Джесс еще сильнее закатилась смехом.

- На этот раз я говорил серьезно. Смешная часть закончилась.

- Простите. Вы так же хорошо продаете обувь, как рассказываете анекдоты?

- Можете проверить.

- Мне пригодились бы зимние сапожки, - сказала она, - Не знаю пока, какого фасона. Мне бы не хотелось тратить кучу денег на кожаную обувь, которая быстро развалится от снега и соли.

- Тогда не покупайте кожаные.

- Но мне нравятся стильные вещи. И приятно, когда ноги в тепле.

- Эта дама любит стиль и тепло. Думаю, что у меня есть для вас как раз то, что вы ищете.

- Правда?

- Я никогда не обманываю покупателей.

- Возможно.

Он улыбнулся.

- Вижу, что в душе вы немножко циник. Тогда разрешите, попробуем вот эти. Эти из винила, на

мягкой подкладке из ворса, водонепроницаемые зимние сапожки, которые не требуют абсолютно никакого ухода. Они стильные, теплые, с гарантией... - он протянул сапог Джесс.

- Но они и очень дорогие, - воскликнула Джесс, удивленная ценой на наклейке - двести долларов.

- За такую цену можно купить сапожки из настоящей кожи.

- Но вы же не хотите из настоящей кожи. Их надо чистить гуталином или спреем, за ними надо ухаживать. Настоящая кожа протекает, на ней остаются пятна, возникает многое другое, чего вам хотелось бы избежать. А эти сапоги вы носите и ни о чем не думаете. Им нет износа.

- Вы действительно такой же хороший продавец, как и рассказчик анекдотов, - заметила Джесс.

- Вы хотите сказать, что не против примерить их?

- Размер восемь с половиной.

- Сию минуту.

Джесс наблюдала, как Адам Стон скрылся за дверью в задней части магазина. Она перехватила обиженный взгляд продавщицы средних лет с плохо подогнанным париком... Знаю, подумала она, я поддаюсь на уговоры, меня легко к чему-то склонить. Привлекательное лицо и хорошая шутка - и я сдалась.

- Вы даже не поверите, - сказал ей вернувшийся Адам Стон, - но размера восемь с половиной не оказалось. У нас имеются восьмой и девятый размеры.

Она примерила оба размера. Как и следовало ожидать, восьмой оказался слишком тесным, а девятый слишком свободным.

- Вы уверены, что у вас нет размера восемь с половиной?

- Я все обыскал. Я могу позвонить в один из наших других магазинов, - предложил Адам Стон.

- Хорошо, - согласилась Джесс. "Что это она делает?"

Он сделал три звонка.

- Можете ли поверить? Я позвонил в три магазина. Ни в одном нет размера восемь с половиной. Но один из магазинов ждет доставки по заказу, и мне позвонят, как только обувь поступит. Хотите, чтобы я позвонил вам?

- Простите? - Он что, просил ее убираться?

- Когда сапоги этого размера поступят, хотите ли вы, чтобы я вам позвонил?

- Ах, это. Конечно, - Джесс назвала номер своего рабочего телефона.

- Товар вам обязательно поставят в течение недели.

Джесс улыбнулась и подождала, не скажет ли он что-нибудь еще, но он этого не сделал. Более того, он посмотрел мимо нее на женщину, которая любовалась темно-красными туфлями-лодочками фирмы "Чарльза Жордана".

- Еще раз спасибо, - сказала она, выходя из магазина, но он уже направился к другой женщине и в ответ Джесс получила лишь небрежный жест.

Что на нее нашло? Уже второй раз за последний месяц она почти позволила красивому незнакомцу увлечь себя. На этот раз мужчина даже не любезничал с ней. Он предложил ей воды, конфетку и забавный анекдот в надежде получить свои комиссионные от продажи обуви. Он попытался забраться в ее кошелек, и она позволила ему сделать это без всякого сопротивления, согласившись купить самые дорогие из когда-либо сделанных сапог из искусственной кожи. (Дж. Филдинг).

### *Практическая ситуация № 37*

Проанализируйте отрывки и попробуйте объяснить, какие признаки придают определенный характер помещению, где общаются люди. Почему приемная производит впечатление "чисто мужской", а диваны "способствуют сердечным признаниям"?

1. Приемная была маленькой и решительно мужской: мебель обита грубой синей кожей, кофейный столик завален кипой спортивных журналов. На обшитых панелями стенах красовались фотографии всех директоров ФБР. Там же висели наградные листы за безупречную службу и медная табличка с выгравированными именами агентов, погибших при исполнении задания. (П. Корнуэлл)

2. Стиль мебели тоже по-своему влияет на характер беседы. Глубокие английские кресла располагают к полунемой дремоте; стулья с жесткими спинками побуждают к остроумию; диваны, на которых можно удобно развалиться, способствуют сердечным признаниям. Взоры собеседников, расположившихся на таком диване, не встречаются, что действует благотворно на

застенчивые натуры, а близость расслабившихся тел навеивает чувственные воспоминания. (А. Моруа)

#### Практическая ситуация № 38

Какие стереотипные механизмы воздействия людей друг на друга проявляются в повседневных ситуациях общения?

1. Клерк узнает, что его начальник терпеть не может наполненную мусорную корзину, и именно поэтому она всегда переполнена.
2. Боцман увидел, что матрос кривится каждый раз, когда произносится слово "пижон", поэтому применяет это слово всегда, когда недоволен работой подчиненного.
3. Подросток знает, что его прабабушка глуховата, поэтому всегда старается говорить с ней потише.
4. Когда Мэри нужна машина, чтобы съездить в соседний город к матери, Джон сообщает, что у нее "стучит кардан".
5. Когда на ужин приезжает теща, у Джона всегда совещание, из-за которого он вынужден допоздна задержаться на работе.

#### Практическая ситуация № 39

Какие стереотипные механизмы воздействия людей друг на друга проявляются в повседневных ситуациях общения?

1. Политический деятель, сулящий "хлеба и зрелищ", привлекает людей с актуальной потребностью "позаботьтесь обо мне".
2. Если завтра контрольная по математике, школьник, чьи успехи в ней весьма посредственны, жалуется на жар, тошноту и боли в животе.
3. Если покупательница в магазине колеблется, купить или не купить дорогие и не очень-то нужные ей сейчас туфли, то продавщица по секрету говорит ей, что эта пара - последняя.
4. В магазинах часто встречаются цены типа 9,95 доллара или 99 долларов, а также используется реклама типа "покупая пять шариков, шестой вы получаете бесплатно" или "1 баночка волшебного крема стоит 33 доллара, две - 60 долларов, а три - 85 долларов".
5. Если в вашей машине пустячная поломка, а вам срочно надо ехать в деревню за сыном перед 1 сентября, то автослесарь наверняка будет морщиться, удрученно качать головой, задумчиво тереть лоб и обязательно предложит вам оставить машину на ремонт недели на две.
6. Если у вас подтекает кран на кухне, у сантехника никогда нет нужной прокладки или гайки подходящего размера.
7. Если вы дали приятелю почитать интересный детектив на выходные, в понедельник он обязательно "забудет" книгу.

#### Практическая ситуация № 40

Прочтите текст, ответьте на поставленные в нем вопросы.

Одним из основателей теории атрибуции был Ф. Хайдер. Сущность восприятия в социальной сфере он предлагал сводить к процессу атрибуции, т.е. субъективному, мысленному наделению окружающей среды, людей, их поведения определенными свойствами, диспозициями и значениями. Им введено в психологию понятие каузальной атрибуции, или умозаключения о причине.

Г. Келли на этой основе предположил, что самыми распространенными и наиболее адекватными объяснениями поведения, "конечными пунктами" интерпретации являются: стимулы, индивиды и обстоятельства (иначе: внешние факторы, внутренние факторы, случайные факторы). Мы склонны приписывать поведению другого человека *внутренние* причины при: 1) низкой степени сходства, 2) низкой степени отличия, 3) высокой степени постоянства (паттерн ННВ). Мы приписываем его поведению *внешние* причины при условии: 1) высокой степени сходства, 2) высокой степени отличия, 3) высокой степени постоянства (паттерн ВВВ). И наконец, мы полагаем, что поведение детерминировано *случайными* обстоятельствами, при условии: 1) низкой степени сходства, 2) высокой степени отличия, 3) низкой степени постоянства (паттерн НВН).

Доказательна ли, на ваш взгляд, система атрибутивных стратегий?

Представьте, что вы наблюдаете, как человек на улице испугался собаки. Как вы объясните его поведение, если вам известно:

- 1) что обычно никто не пугается этой собаки; что этот человек вообще боится собак; что и раньше, сталкиваясь с собаками, этот человек так же сильно пугался;
- 2) что другие люди так же боятся этой собаки; что этот человек не пугается других собак; что,

встречая именно эту собаку, этот человек испытывает страх.  
К каким заключениям приведут эти информационные паттерны?

*Практическая ситуация № 41*

Проанализируйте идеи Дж. Мида и выпишите характеристики каждого из его "Я". С чем здесь можно согласиться, что спорно, что можно опровергнуть? Как называется в психологии предложенная им концепция?

"Личностное Я", как то, что может служить объектом по отношению к самому себе, является по существу социальной структурой и возникает на основе социального опыта.

Для того чтобы осознать себя в процессе социального взаимодействия, индивид прежде всего должен размышлять, он не может быть просто средним представителем массы. Дж. Мид считает, что размышления, обдумывания предшествуют поступку в разумных взаимоотношениях, где образ действий индивида основан на его целостной картине социального процесса. Согласно Дж. Миду, размышление, обдумывание - это "внутренний разговор", который служит основой для значимого социального взаимодействия.

Дж. Мид определял "субъектное Я" и "объектное Я" в их отношениях к социальной общности, поскольку люди совершают поступки или действуют, одновременно отдавая себе в этом отчет. В таком случае "субъектное Я" является реагирующим "личностным Я". "Субъектное Я" реагирует на отношения и установки других, в то время как "объектное Я" представляет собой организованный комплекс отношений, которые "личностное Я" принимает как социальный ответ. "Субъектное Я" выражает себя через опыт и поступки, воспринимая их как свои собственные. "Субъектное Я" - это проявляющее инициативу, думающее, принимающее решения "личностное Я", которое отвечает "объектному Я" социальной общности через поступки. Человеческой личности, по убеждению Дж. Мида, "субъектное Я" необходимо для того, чтобы отвечать "объектному Я", представляющему собой социальный опыт. Без "субъектного Я" не было бы "объектного Я", социального, были бы только неразумные животные. У человека есть язык, что дает ему возможность обсуждать ситуации. У него также есть возможность использовать свое "субъектное Я" для того, чтобы рефлексировать социальную ситуацию.

*Практическая ситуация № 42*

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?

*Практическая ситуация № 43*

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

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано "Дженин Куртис", окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, - рывкнул через плечо Грейсон. - Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, - потребовала сестра.

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

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

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

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

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

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

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

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

*Практическая ситуация № 44*

Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли "цветопсихологии" в социальной перцепции.

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

- А я излучаю сигналы, Эл?

- Да, сэр. Все их излучают.

- Какие сигналы я излучаю?

Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил:

- Бледно-красные.

- Что? - Марино 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...

Марине остановил пленку и язвительно мне улыбнулся.

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

- На самом деле мне кажется, что он довольно проникновен, - 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.

Марине 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 светлокрасного, 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, бледножелтый, 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 Верил, 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)