

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Общение.	8
1.1. Определение понятия.	8
1.2. Структура общения.	10
1.3. Уровни общения.	11
1.4. Уровни делового общения.	12
1.5. Практическое занятие	12
Выводы.	25
Материалы для самостоятельной работы	26
Глава 2. Общение как передача информации	29
2.1. Механизм обратной связи.	29
2.2. Понятие коммуникативного барьера	30
2.3. Феномен коммуникативного влияния	31
2.4. Уровни обмена информацией. Вербальная информация	32
2.5. Уровни обмена информацией. Невербальная информация	34
2.6. Практическое занятие	53
Выводы.	58
Материалы для самостоятельной работы	59
Глава 3. Общение как восприятие и познание друг друга	67
3.1. Понятие социальной перцепции	67
3.2. Функции социальной перцепции	69
3.3. Характеристики субъекта и объекта восприятия.	70
3.4. Механизмы социальной перцепции	73
3.5. Практическое занятие	79
Выводы.	94
Материалы для самостоятельной работы	94
Глава 4. Общение как взаимодействие между людьми.	102
4.1. Понятие о межличностном взаимодействии и его мотивах	102
4.2. Виды контактного взаимодействия	102
4.3. Практическое занятие	109
Выводы.	111
Материалы для самостоятельной работы	111
Глава 5. Межличностные конфликты и пути их разрешения	115
5.1. Конфликт — дефект общения?	115
5.2. Характеристика конфликта.	116
5.3. Функции конфликта	118
5.4. Причины конфликтов	119

5.5. Сигналы конфликта	122
5.6. Стратегии конфликтного реагирования	122
5.7. Основные тактики и приемы разрешения конфликта	125
5.8. Конфликты между преподавателями и студентами	127
5.9. Практическое занятие	130
Выводы.	138
Материалы для самостоятельной работы	139
Глава 6. Психология делового общения	144
6.1. Понятие, виды и формы делового общения	144
6.2. Деловая беседа.	144
6.3. Беседа по телефону.	146
6.4. Переговорный процесс	147
6.5. Деловые совещания	148
6.6. Выступления	149
Выводы.	152
Материалы для самостоятельной работы	153
Глава 7. Профессиональная этика и этикет как основа профессионального общения	157
7.1. Понятия «этика», «мораль», «нравственность»	157
7.2. Моральные принципы и нормы.	158
7.3. Принципы и нормы профессиональной этики.	160
7.4. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	162
7.5. Деловая переписка	166
Выводы.	171
Материалы для самостоятельной работы	172
Словарь психологических терминов.	177
Литература.	183



ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ

Основные понятия: интерактивная сторона общения, мотив, кооперация, виды контактного взаимодействия, ассертивность, агрессивность.

4.1. ПОНЯТИЕ О МЕЖЛИЧНОСТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И ЕГО МОТИВАХ

Интерактивное общение предусматривает взаимодействие людей, приспособление человека к человеку в совместной работе, учебе, на отдыхе. Межличностное взаимодействие — взаимные действия участников общения, направленные на соотнесение целей каждой из сторон и организацию их достижения в процессе общения.

Исследователи выявили основные *мотивы*, по которым люди вступают во взаимодействие друг с другом.

1. Мотив максимизации общего выигрыша (*мотив кооперации*). Кооперация (от лат. *cooperatio* — сотрудничество) — одна из основных форм межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели.

2. Мотив максимизации собственного выигрыша (*индивидуализм*).

3. Мотив максимизации выигрыша другого (*альтруизм*).

4. Мотив минимизации выигрыша другого (*агрессия*).

5. Мотив минимизации различий в выигрышах (*равенство*).

4.2. ВИДЫ КОНТАКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

В социальной психологии существуют различные структурные описания взаимодействий. С точки зрения Э. Берна [4], каждый участник взаимодействия может занимать 1 из 3 позиций, которые условно

можно обозначить как *Родитель, Взрослый, Ребенок*. Это не роли, исполняемые в жизни людьми, а поведенческие стереотипы, продуцируемые актуальной ситуацией. Позиция Родителя может быть определена как позиция «Надо!», позиция Ребенка — «Хочу!», позиция Взрослого — «Хочу» и «Надо». Взаимодействие в данном случае эффективно, если партнер обращается к другому как Взрослый, а тот отвечает ему с такой же позиции. Процесс коммуникации в такой ситуации может продолжаться неопределенно долго.

Если же один из участников взаимодействия обращается с другим как Взрослый, а тот отвечает ему с позиции Ребенка, взаимодействие нарушается и может вообще прекратиться (рис. 4.1, приложение 4).

Согласно теории транзактного анализа, Родитель, Ребенок и Взрослый — это не абстрактные стили поведения, а вполне конкретные и значимые воспоминания, имеющиеся у каждого человека, которые не всегда можно произвольно припомнить, но которые всегда имеются и оказывают влияние на поведение. Именно поэтому Родитель — это воспоминания индивида о том, как реагировали его мать и отец на подобную ситуацию, а Ребенок — это он сам в детстве в подобной ситуации [20].

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. РОДИТЕЛЬ, ВЗРОСЛЫЙ, РЕБЕНОК (ПО [20])

Структура личности характеризуется наличием трех состояний Я: Родитель, Ребенок, Взрослый.

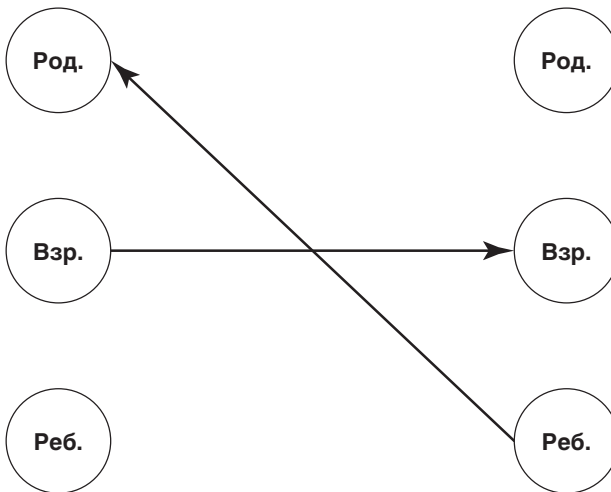


Рис. 4.1. Пересекающиеся транзакции

Родитель — это информация, полученная в детстве от родителей и других авторитетных лиц. Это наставления, поучения, правила, нормы, запреты из категории, что можно и чего нельзя. С одной стороны, это набор полезных, проверенных временем правил, с другой — вместилище предрассудков и преубеждений. Родитель может выступать в роли Контролирующего Родителя (запреты, санкции) и Заботящегося Родителя (советы, поддержка, опека). Диагностировать состояние Родителя можно по таким высказываниям, как «я должен», «мне нельзя». К другим характеристикам относятся поучающие, оценивающие, поддерживающие или критические замечания типа «всегда», «никогда», «прекрати», «ни за что на свете», «итак, запомни», «сколько раз я тебе говорил», «я бы на твоём месте», «милый мой», «бедняжка», «какой вздор». Физическими признаками Родителя являются нахмуренный лоб, поджатые губы, качание головой, «грозный вид», «указующий перст» руки, постукивание ногой, руки на бедрах, руки, скрещенные на груди, вздохи, поглаживания другого по голове и т.п.

Ребенок — это эмотивное начало в человеке, которое может проявляться в двух видах. Естественный Ребенок имеет все импульсы, присущие ребенку: доверчивость, нежность, непосредственность, любопытство, творческая увлеченность, изобретательность. Эти качества независимо от возраста придают человеку обаяние и теплоту. Однако Естественный Ребенок не только обаятелен, но и капризен, обидчив, легкомыслен, снисходителен к себе, эгоцентричен, упрям и агрессивен.

Адаптированный Ребенок — это та часть личности, которая, желая быть принятой и боясь быть отвергнутой, не позволяет себе поведения, не соответствующего ожиданиям и требованиям родителей. Для Адаптированного Ребенка характерны повышенная комфортность, неуверенность, особенно при общении с родителями и со значимыми лицами, робость, стыдливость. Разновидностью Адаптированного Ребенка является Бунтующий (против Родителя) Ребенок, иррационально отрицающий авторитеты, нормы, нарушающий дисциплину.

Ребенок диагностируется на основании высказываний, выражающих чувства, желания, опасения: «я хочу», «я не хочу», «я боюсь», «меня злит», «я ненавижу», «мне все равно» и т.д. К невербальным характеристикам относятся дрожащие губы, слезы, «надутый вид», потупленный взор, хныкающий голос, пожимание плечами, размахивание руками, выражение восторга.

Взрослое Я-состояние — это способность индивида объективно оценивать действительность по информации, полученной в результате собственного опыта, и на основе этого принимать адекватные решения. Если Родитель — это преподанная концепция жизни, а Ребенок — концепция жизни через чувства, то Взрослый — это концепция жизни через мышление, основанная на сборе и обработке информации. Роль Взрослого сводится не к подавлению того и другого и возвышению над ними, а к изучению

информации, записанной в Родителе и Ребенке. Анализируя эту информацию, Взрослый решает, какое поведение наиболее соответствует данным обстоятельствам, от каких стереотипов необходимо отказаться, а какие желательно включить. Так, на вечеринке уместно поведение, диктуемое Детским Я-состоянием, а неуместно морализирование Родителя на тему образа жизни. Именно в этом ключе необходимо понимать девиз транзактного анализа: «Будь всегда Взрослым».

Классическим является пример Э. Берна «Запонки». Муж не может найти запонки и спрашивает у жены: «Ты не знаешь, где мои запонки?» Это вопрос Взрослого, и ответ от Взрослого был бы таким: «Посмотри в верхнем ящике гардероба». Однако жена может сказать: «Куда положил, там и возьми». Стимул исходит от Взрослого, но жена вернула ответ от Родителя. Стимул и реакция пересеклись. Коммуникация прекращается: муж и жена больше не могут говорить о запонках, сначала они должны выяснить, почему он никогда не кладет вещи на место. Если бы ответ жены исходил от Ребенка («Вечно я у тебя во всем виновата!»), образовался бы тот же тупик. Такие перекрестные транзакции начинаются упреками, колкими репликами и заканчиваются хлопаньем дверью и громким выкриком: «Это все из-за тебя!».

П.Н. Ершов [15], обозначая позиции вхождения в контакт, говорит о возможной «пристройке сверху», «пристройке снизу» и «пристройке наравне» (приложение 5).

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРИСТРОЙКИ «СВЕРХУ», «СНИЗУ», «НАРАВНЕ»

Действовать сознательно человек может тогда, когда цель действия возникнет в его сознании. Так зарождается всякое сознательное действие. Это первый момент (или «ступенька») всякого осознаваемого действия.

Далее. Оно всегда протекает в конкретной среде, это — следствие изменений, происшедших в данной среде. Тогда второй момент (или ступенька) всякого действия — приспособление действующим самого себя к свойствам объекта и к обстоятельствам, в которых ему нужно переделывать объект, согласно своей цели.

Наконец, всякое действие — приспособление объекта к субъективной цели действующего. Это — третий момент действия — действие в собственном смысле слова.... все эти 3 момента, по существу, являются звеньями единого действия.

Например, я добиваюсь чего-то от человека. Цель возникла так: либо мне указали на того, кто может помочь, либо я услышал его голос или увидел его, либо я увидел, что настал подходящий момент; либо увидел, услышал в окружающей среде нечто такое, что побудило меня обратиться к

нему, заострив мое внимание на том, что мне нужно, и т.п. Все это возможные действия «первой ступеньки». Обозначим их термином «оценка».

«Оценка» произошла. Теперь нужно приспособиться для дальнейшего действия. Тут может понадобиться: перейти в другую комнату, повернуться к партнеру лицом, наклониться, привлечь его внимание и сконцентрировать на нем свое внимание и т.д. Это — «пристройка».

После того как тело приспособлено к тому, чтобы воздействовать на партнера («пристроено»), наступает само воздействие.

В результате я либо добьюсь своего, либо нет, либо что-то отвлечет мое внимание от партнера. Во всех этих случаях вновь возникает «оценка» и новая конкретная цель. Она будет вытекать из тех или иных существующих у меня общих интересов. За «оценкой» последует «пристройка», за «пристройкой» — «воздействие» и т.д.

Один и тот же человек к разным объектам будет пристраиваться по-разному; к одному и тому же объекту разные люди будут пристраиваться опять-таки по-разному. К столу с закуской голодный человек будет пристраиваться не как сытый; гурман — не так, как равнодушный к еде.

Нередко по «пристройке» уже видно отношение человека к тому объекту, на который он собирается воздействовать. Причем главную роль здесь играет представление действующего о соотношении сил своих и партнера. Например: я имею право требовать, партнер обязан мне повиноваться; я сильнее его; я нужен ему больше, чем он мне. Или я не имею права требовать, он имеет право и возможность отказать мне; он сильнее меня; я ему не нужен, хотя он мне очень нужен. В первом случае будет «пристройка сверху», во втором — «пристройка снизу».

Легко представить некоторую среднюю, промежуточную пристройку — «пристройку наравне».

«Пристройки» обладают чрезвычайной выразительностью, потому что они произвольны. Они автоматически, рефлекторно отражают то, что делается в душе человека: и его душевное состояние, и его отношение к партнеру, и его представление о самом себе, и степень его заинтересованности в цели.

Многие особенности «пристроек» (и, вообще, поведения человека) связаны с ощущением (разумеется, подсознательным) веса собственного тела.

Иногда старый, тучный и больной человек действует (а значит, и движется) неожиданно смело, решительно и легко; иногда молодой, сильный и здоровый сутулится, осторожен, тяжел и робок в движениях; иногда бодрый, легкий и активный человек мгновенно увядает, а «увядший» оживает.

Увлеченность делом, перспективы успеха, надежды окрыляют человека, увеличивают его силы или уменьшают относительный вес его тела. Падение интереса к делу, ожидание поражения, угасание уменьшают силы или увеличивают относительный вес тела.

Поэтому улучшение настроения, оживление надежд, появление перспектив, осознание своей силы, уверенность в себе, в своих правах — все это влечет за собой выпрямление позвоночника, подъем головы и общей мускульной мобилизованности «кверху», облегчение головы, корпуса, рук, ног и пр., вплоть до открытых глаз, приподнятых бровей и улыбки, которая опять-таки приподнимает углы рта и щеки [15].

Определено взаимодействие с позиций агрессивного, уверенного и неуверенного поведения [69] с соответствующими характеристиками. С.А. Ефремцева [16] полагает, что «неуверенный тон соответствует позиции Ребенка, агрессивный — Родителя, уверенный — Взрослого».

Невербальный компонент	Неуверенность в себе	Уверенность в себе	Агрессивность
Выражение лица	Нервное выражение, глаза часто опущены вниз	Расслабленное, приятное, твердое выражение, хороший зрительный контакт. Глаза на уровне собеседника	Напряженное, сердитое выражение, пристальный взгляд
Поза	Согнутая, неудобная поза. Может прислоняться к чему-либо или готов убежать	Расслабленная, прямая поза. Соблюдение личного пространства	Руки на бедрах, расхождение назад и вперед, вторжение в чужое пространство. Часто стоит, когда остальные сидят. Обычно старается доминировать
Тон голоса	Тихий, дрожащий, слабый, трудно различимый	Твердый, уверенный, теплый, проявляющий уважение к другому человеку	Громкий, требовательный, угрожающий и повелительный
Жесты	Нервные и беспокойные	Соответствующие моменту	Резкие, стремительные. Кулаки сжаты
Вербальный компонент	Стремление скрыть смысл слов, оправдаться, повиноваться другому человеку	Искренние чувства, обычно выражающие то, что человек думает	Обвинительный, атакующий, старющийся унижить и победить любой ценой

В последнее время распространенным стало понятие *ассертивности*. J. Wolpe и A. Lazarus [93] определили ассертивность как «выражение индивидом его прав и эмоций» и четко дифференцировали понятия ассертивности и агрессивности. (В данном контексте агрессивность — склонность действовать энергично и, возможно, безжалостно для достижения поставленных целей, стремление к социальному доминированию,

контролю над действиями и убеждениями других членов группы.) По их мнению, почти каждый может быть ассертивным в одних ситуациях и в то же время совершенно неассертивным — в других.

Исследования P. Jakubowski-Spector [71] и R. Alberti и M. Emmons [45] обнаружили, что люди, которые демонстрируют менее ассертивное поведение, полагают, что они не имеют прав на выражение своих чувств, верований, мнений, т.е. не принимают той идеи, что все люди равны и что именно на этом должно быть построено общение. В результате такие люди не могут противостоять манипулированию или плохому обращению со стороны других. Вероятно, в детстве им часто указывали, что их восприятие, мнения, чувства, желания менее важны или попросту неверны в сравнении с чувствами других людей, поэтому они выросли сомневающимися в себе людьми, привыкшими обращаться к другим за помощью при принятии решения.

Ассертивность рассматривается как необходимый для личностной и профессиональной компетентности социальный навык. Ниже представлен континуум ассертивного поведения.

Неассертивное поведение	Ассертивное поведение	Агрессивное поведение
В роли источника информации		
Самоотрицающее	Самоусовершенствующее	Самоусовершенствующее за счет других
Сдерживающее	Выразительное (экспрессивное)	Сверхэкспрессивное
Не достигает желаемых целей	Может успешно добиваться поставленных целей	Достигает желаемых целей за счет других
Выбор осуществляют другие	Сам выбирает для себя	Осуществляет выбор за других
Сомневающийся, тревожный, с заниженной самооценкой	Уверен в себе, позитивно себя оценивает	Недооценивает других
В роли получателя информации		
Нетерпеливый, испытывающий вину или раздраженный	Имеет представление о точке зрения каждого	Ощущает себя униженным и обесцененным
Не проявляет уважения к источнику информации	Проявляет уважение к источнику информации	Оскорбленный, занявший оборонительную позицию, униженный
Достигает своих целей за счет источника информации	Может достичь своих целей	Не достигает своих целей

Можно предположить, что описанные выше подходы к структурному описанию взаимодействий: 1) Родитель, Взрослый, Ребенок; 2) «при-

стройка сверху», «пристройка наравне», «пристройка снизу»; 3) агрессивное, уверенное и неуверенное поведение; 4) неассертивное, ассертивное, агрессивное поведение имеют как общие характеристики (особенности), так и индивидуальные. Удельный вес составляющих вашей личности можно определить с помощью теста-опросника «Три Я».

4.3. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРЕОБЛАДАЮЩЕГО ТИПА КОНТАКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Инструкция: оцените в баллах от 0 до 10 следующие высказывания. Оценка в 10 баллов отражает полное соответствие высказывания вашему представлению о себе и об окружающих людях, 0 баллов — полное несоответствие. Промежуточные баллы выражают разную степень соответствия (на 10%, 20% и т.д.).

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители (как более зрелые люди) должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте сумму баллов отдельно по вопросам.

Вопросы: 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 — позиция ребенка (детская — Д).

Вопросы: 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 — позиция взрослого (В).

Вопросы: 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 — позиция родителя (Р).

Расположите результаты в порядке *убывания* и запишите формулу своих социальных ролей.

ВДР — вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

РДВ, РВД — категоричность и самоуверенность противоположны, например, медицинским работникам, педагогам, организаторам, словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с техникой.

Сочетание РДВ способно осложнить жизнь его обладателю. «Родитель» с детской непосредственностью «режет правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Однако и тут нет повода для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на 2-е или 3-е место, то это вполне осуществимо.

ДВР, ДРВ — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутиливо объяснял причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Однако детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять эмоции под контроль.

РЕПЕТИЦИЯ ПОВЕДЕНИЯ

Инструкция: группа разбивается на пары. Для каждой пары на листке бумаге предложена ситуация, которую участники должны промоделировать с учетом трех позиций: Взрослый—Родитель—Ребенок (пристройка «сверху», «снизу», «наравне»).

Варианты ситуаций

1. Друг продолжает занимать вас разговором, а вы хотите уйти. Вы говорите...
2. Продавщица занята разговором с приятельницей, а вам нужно сделать покупку. Вы говорите...
3. Ваш заказ выполнен с дефектами. Вы обращаетесь к мастеру...
4. Вы хотите исправить плохую отметку. Вы обращаетесь к преподавателю...

5. Вы пришли с другом в кафе. Он сразу уткнулся в свой смартфон. А вам нужно обсудить с ним одну проблему...
6. Ваш товарищ поставил вас в неловкое положение перед чужими людьми. Вы заявляете ему...
7. Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором. Вы обращаетесь к ним...
8. Мама не отпускает вас на 2-дневную экскурсию с группой. Вы говорите ей...
9. Ваша знакомая надела немыслимую красную шляпу, зеленое пальто и серебристые клипсы ужасающих размеров. Вы замечаете ей...
10. Вам необходимо пообщаться с вашим знакомым (знакомой) дома наедине. Вы обращаетесь к родителям...
11. Ваша дочь начала курить. Вы обращаетесь к ней...
12. У вашей жены (мужа) в очередной раз в автобусе украли последние деньги. Вы по этому поводу замечаете, что...

ВЫВОДЫ

1. Основные мотивы, с которыми человек вступает во взаимодействие с другими людьми, это кооперация, индивидуализм, альтруизм, агрессия, равенство.
2. В социальной психологии существуют различные структурные описания взаимодействий.
3. С точки зрения транзактного анализа взаимодействие осуществляется с одной из трех позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок.
4. С другой точки зрения, позиции вхождения в контакт — это «пристройка сверху», «пристройка снизу» и «пристройка наравне».
5. Можно также описать взаимодействие на основе неуверенного, уверенного и агрессивного поведения; неассертивного, ассертивного и агрессивного поведения.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вопросы для самопроверки

1. Дайте характеристику мотивам, с которыми человек вступает во взаимодействие.
2. Объясните содержание понятия «кооперация». Приведите иллюстрирующие примеры из студенческой жизни.
3. В каких ситуациях, с точки зрения транзактного анализа, процесс коммуникации будет продолжаться неопределенно долго, и наоборот?

4. Каким образом у человека формируются стереотипы поведения: Родитель, Взрослый, Ребенок?
5. Что такое пересекающиеся трансакции? Как они влияют на взаимодействие?
6. Опишите вербальные и невербальные компоненты общения, свойственные рассматриваемым поведенческим типам.
7. Опишите, как ведет себя каждый из описываемых типов при передаче и получении информации?
8. Почему люди в определенных ситуациях демонстрируют неуверенное, неассертивное поведение?

Заполнить пробелы

1. Позиция Родителя может быть определена как позиция ..., как «пристройка» ..., как ... поведение.
2. Три звена действия: оценка — ... — воздействие.
3. Важно четко дифференцировать понятия ассертивности и ...
4. Частое поглаживание других по голове свойственно позиции ...
5. Родитель, Взрослый и Ребенок — это стереотипы поведения, продуцируемые ... ситуацией.
6. Недооценка других свойственна человеку, выбравшему ... поведение.
7. Недооценка себя свойственна человеку, выбравшему ... поведение.
8. Мотив минимизации выигрыша другого — это ...
9. Можно выделить три вида детского Я-состояния: Естественный Ребенок, Адаптированный Ребенок и ... Ребенок.
10. Главную роль в «пристройках» играет ... действующего о соотношении сил своих и партнера.
11. Родитель может выступать в виде Контролирующего Родителя и ... Родителя.
12. Если человек при разговоре постоянно прислоняется к стенке или держится за что-то, то, вероятно, он демонстрирует ... тип поведения.
13. Мотив ... различий в выигрышах — это равенство.

Верно (В) или неверно (Н)

- Человек, выбирающий при общении агрессивное поведение, при получении информации не достигает своих целей.
- Неуверенный в себе человек стремится повиноваться другому.
- Человек, выбирающий при общении агрессивное поведение, занимает оборонительную позицию.
- Мотив максимизации выигрыша другого — это индивидуализм.
- «Пристройки» произвольны.
- Неуверенный в себе человек при получении информации проявляет уважение к источнику информации.

- Человек, занимающий агрессивную позицию в общении, обычно стремится скрывать смысл используемых слов.
- Человек в одной ситуации может вести себя асертивно, а в другой агрессивно.
- Один и тот же человек к разным объектам будет пристраиваться одинаково.

Найти соответствие

<p>1. Мотивы вхождения во взаимодействие</p> <p>1. Мотив минимизации различий в выигрышах.</p> <p>2. Мотив максимизации общего выигрыша.</p> <p>3. Мотив максимизации выигрыша другого.</p> <p>4. Мотив минимизации выигрыша другого.</p> <p>5. Мотив максимизации собственного выигрыша</p>	<p>а) агрессия;</p> <p>б) равенство;</p> <p>в) альтруизм;</p> <p>г) кооперация;</p> <p>д) индивидуализм</p>
<p>2. Виды контактного взаимодействия</p> <p>1. Ребенок.</p> <p>2. Родитель</p>	<p>Используемые слова:</p> <p>а) я должен;</p> <p>б) я боюсь;</p> <p>в) не хочу;</p> <p>г) сколько раз повторять?</p> <p>д) ты — бедняжка моя</p>
<p>3. Виды контактного взаимодействия</p> <p>1. «Пристройка наравне».</p> <p>2. «Пристройка сверху».</p> <p>3. «Пристройка снизу»</p>	<p>Представления человека о себе:</p> <p>а) я имею право требовать;</p> <p>б) он мне очень нужен;</p> <p>в) я ему нужен больше, чем он мне;</p> <p>г) он имеет право отказать;</p> <p>д) мы одинаково нужны друг другу</p>
<p>4. Виды контактного взаимодействия</p> <p>1. Агрессивное поведение.</p> <p>2. Неасертивное поведение.</p> <p>3. Асертивное поведение</p>	<p>Человек при этом:</p> <p>а) достигает своих целей за счет других;</p> <p>б) осуществляет выбор за других;</p> <p>в) сдерживает себя;</p> <p>г) имеет представление о точке зрения каждого;</p> <p>д) с заниженной самооценкой;</p> <p>е) считает, что его недооценивают</p>

<p>5. Виды контактного взаимодействия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уверенное поведение. 2. Неуверенное поведение. 3. Агрессивное поведение 	<ol style="list-style-type: none"> а) глаза часто опущены вниз; б) вторжение в чужое пространство; в) искреннее выражение того, что человек думает; г) нервные, беспокойные жесты; д) расхаживание взад и вперед; е) пристальный взгляд
---	---

УЧЕБНЫЕ ЗАДАНИЯ

- Что общего и различного между описанными выше структурами взаимодействий?
- Женщина и мужчина решили создать семью. Привести конкретные примеры мотивов, которые могли ими при этом двигать.
- Что значит быть Взрослым с точки зрения транзактного анализа?
- П. Эршов считал, что многие особенности поведения человека связаны с подсознательным ощущением веса собственного тела. Приведите примеры, подтверждающие или опровергающие это мнение.
- Каким образом по «пристройке» можно увидеть отношение одного человека к другому?

ОТВЕТЫ

Заполнить пробелы: 1 — «надо», «сверху», агрессивное; 2 — «пристройка»; 3 — агрессивности; 4 — Родителя; 5 — актуальной; 6 — агрессивное; 7 — неуверенное (неассертивное); 8 — агрессия; 9 — Бунтующий; 10 — представление; 11 — заботящегося; 12 — неуверенный; 13 — минимизации.

Верно или неверно: 1 — В; 2 — В; 3 — В; 4 — Н; 5 — Н; 6 — Н; 7 — Н; 8 — В; 9 — Н.

Найти соответствие:

- 1) 1 — б; 2 — г; 3 — в; 4 — а; 5 — д;
- 2) 1 — б, в; 2 — а, г, д;
- 3) 1 — д; 2 — а, в; 3 — б, г;
- 4) 1 — а, б, е; 2 — а, в, д; 3 — г;
- 5) 1 — в; 2 — а, г; 3 — б, д, е.