

4.1 Примерные типовые задания для проведения аттестации¹

Часть А. Теоретические вопросы

1. Раскройте цели и задачи учебной дисциплины «Психология общения». Какую роль эта дисциплина играет в формировании профессиональной компетентности специалиста?
2. Дайте определение понятию «общение» и подробно охарактеризуйте его трёхкомпонентную структуру. Раскройте содержание каждой из сторон общения. Приведите примеры, иллюстрирующие, как эти три стороны проявляются одновременно в одном акте деловой коммуникации.
3. Дайте определение понятию «социальная роль» и объясните, как смена социальной роли (например, от «коллеги» до «вахтенного помощника») меняет стиль и содержание общения человека.
4. Представьте подробную классификацию общения по различным основаниям. Приведите примеры каждого из этих видов из вашей будущей профессиональной деятельности.
5. Перечислите и раскройте основные функции общения в жизни человека и общества. Объясните, почему нарушение любой из этих функций может привести к сбоям в работе коллектива.
6. Раскройте классическую модель коммуникации, назвав и охарактеризовав её основные элементы.
7. Дайте развёрнутую характеристику основных видов слушания. Объясните, в каких ситуациях каждый из этих видов является наиболее эффективным.
8. Раскройте конкретные техники активного слушания и объясните, как они способствуют установлению контакта и пониманию собеседника.
9. Приведите примеры основных коммуникативных барьеров и опишите технологии их преодоления на практике.
10. Что такое деструктивная коммуникация? Приведите примеры вербальных и невербальных маркеров деструктивного общения. Какие методы и техники вы бы порекомендовали для развития собственных коммуникативных способностей и повышения эффективности общения?
11. Дайте сравнительную характеристику вербальных и невербальных средств общения. Раскройте значимость невербальных сигналов в процессе коммуникации. Приведите примеры поведения, когда слова человека противоречат его языку тела, и объясните, чему в такой ситуации следует доверять больше и почему.
12. Дайте определение толерантности в контексте межличностного общения. Как толерантное отношение к собеседнику влияет на процесс коммуникации и помогает в преодолении коммуникативных барьеров?
13. Раскройте понятие «социальная перцепция». Какие ключевые психологические механизмы лежат в основе восприятия и понимания людьми друг друга? Какие типичные

¹ Согласно Приказу Минпросвещения России от 6 ноября 2024 г. № 779 оценочные материалы – являются рабочим инструментом преподавателя и не являются составной частью рабочей программы.

искажения могут возникнуть в этом процессе и как они влияют на объективность восприятия?

14. Насколько велико значение первого впечатления в межличностном общении? Опишите психологические закономерности его формирования.

15. Что такое ведущая репрезентативная система и как её можно определить в процессе общения? Как знание ведущей сенсорной системы собеседника влияет на эффективность коммуникации?

16. Дайте определение психологическим защитным механизмам. Раскройте содержание таких механизмов, как «проекция», «рационализация» и «вытеснение». Как эти механизмы проявляются в повседневном и деловом общении?

17. Что такое манипуляция в общении и чем она отличается от открытого влияния или убеждения? Опишите общую технологию манипуляции. Какие существуют универсальные техники и тактики для нейтрализации манипулятивного воздействия и защиты личных границ?

18. Раскройте основные положения транзактного анализа Эрика Берна. Опишите три эго-состояния личности и формируемые ими базовые жизненные позиции.

19. Дайте определения кооперации и конкуренции как двум основным типам социального взаимодействия. Сравните их по ключевым характеристикам: цели, характер отношений между участниками и конечный результат. В каких ситуациях каждая из этих стратегий является наиболее эффективной или, наоборот, деструктивной?

20. Как теория деятельности объясняет связь между общением и совместной работой?

21. Раскройте интерактивную сторону общения как процесс организации взаимодействия. Опишите, как в процессе совместной деятельности происходит распределение ролей.

22. Раскройте понятие «деловая беседа» и её основные цели. Подробно охарактеризуйте различные формы постановки вопросов. Объясните, как с помощью правильно подобранных вопросов можно управлять ходом беседы и направлять её к желаемому результату.

23. Опишите психологические особенности ведения деловой дискуссии. Что такое аргументация и какова её структура? Раскройте суть основных тактик аргументирования.

24. Проанализируйте ключевые психологические аспекты публичного выступления. Каковы основные причины страха перед аудиторией и каковы способы его преодоления? Опишите роль невербальной коммуникации в установлении контакта с аудиторией и удержании её внимания.

25. Раскройте понятие «психологическая структура личности» и назовите её основные компоненты. Раскройте классификацию психических явлений. Дайте определения и приведите примеры для психических процессов, психических состояний и психических свойств.

26. Дайте определение темпераменту как психическому свойству личности. В чём заключается его физиологическая основа (согласно учению И. П. Павлова)? Охарактеризуйте четыре классических типа по их основным свойствам. Приведите поведенческие примеры для каждого типа.

27. Как знание типа темперамента собеседника или коллеги может повысить эффективность общения? Дайте конкретные рекомендации по взаимодействию с

представителем каждого из четырёх типов темперамента в рабочей ситуации. Каковы сильные и слабые стороны каждого типа в условиях напряжённой или монотонной работы?

28. Что такое характер в психологии? Раскройте его физиологическую основу и объясните, как он связан с темпераментом. Опишите структуру характера через систему черт, разделив их на группы: отношение к труду, к другим людям, к себе и к вещам.

29. Что такое акцентуация характера? Приведите примеры основных типов акцентуаций (по К. Леонгарду или А. Личко), объяснив, как их проявления могут влиять на поведение человека в обычных и стрессовых ситуациях.

30. Раскройте понятие «трудовой коллектив» и его отличие от понятия «рабочая группа». Что такое «психологический климат» коллектива, и какие факторы на него влияют?

31. Дайте определение лидерству в организации. Раскройте классификацию лидерства по содержанию деятельности и по стилю. Проанализируйте, какой стиль руководства является наиболее эффективным в стандартных условиях, а какой — в кризисных. Обоснуйте свой ответ.

32. Что такое мотивация, и каковы её основные функции в трудовой деятельности? Раскройте разницу между материальными и нематериальными методами мотивации. Приведите примеры.

33. Охарактеризуйте особенности работы в многонациональном или мультикультурном коллективе (на примере экипажа судна). Какие социально-психологические проблемы могут возникать в такой среде? Каковы ключевые компетенции и тактики руководителя для эффективного управления таким коллективом и предотвращения межкультурных конфликтов?

34. Составьте портрет эффективного руководителя. Раскройте концепцию «стилей руководства». По каким основным критериям можно оценить эффективность руководства?

35. Раскройте классическую модель развития команды (например, модель Б. Такмена). Подробно охарактеризуйте каждый этап, указав основные цели команды, типичные проблемы и стиль лидерства, необходимый для успешного перехода на следующий уровень.

36. Что такое «эффективная команда» и чем она отличается от простой группы людей? Раскройте ключевые факторы, влияющие на эффективность команды. Опишите конкретные методы и технологии формирования и сплочения команды.

37. Раскройте структуру конфликта, описав его основные элементы. Проанализируйте двойственную природу конфликта, раскрыв его конструктивные и деструктивные функции.

38. Охарактеризуйте пять основных стратегий поведения в конфликтной ситуации, указав, в каких случаях каждая из них является наиболее эффективной.

39. Опишите стадии протекания конфликта. Какие типичные предпосылки (причины) приводят к возникновению конфликтов в процессе общения? Приведите пример того, как на предконфликтной стадии можно предотвратить перерастание противоречия в открытый конфликт.

40. В чём заключается специфика конфликтов в личностно-эмоциональной сфере? Чем они отличаются от деловых (предметных) конфликтов? Предложите алгоритм действий для разрешения уже возникшего эмоционального конфликта с коллегой или близким человеком, сделав акцент на управлении собственными эмоциями и техниках «Я-высказывания».

41. Раскройте особенности эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, проанализировав эмоции гнева и агрессии. Каковы их функции и в чём их принципиальное

различие? Опишите ключевые вербальные и невербальные маркеры, позволяющие идентифицировать в конфликте роли «агрессора» и «жертвы». Как распознавание этих маркеров помогает выбрать правильную тактику поведения?

42. Опишите базовые правила конструктивного поведения в конфликте. Какую роль в этом процессе играет управление собственными эмоциями и техники их разрядки?

43. Сравните два типа конфликтных ситуаций: межличностный конфликт в экипаже и потерю управления неорганизованной массой людей (например, паника на палубе). Какие модели человеческого поведения характерны для толпы? Какие психологические принципы и тактики должен использовать руководитель (капитан, боцман) для управления толпой в кризисной ситуации и для разрешения межличностного конфликта в команде? Объясните, почему тактика, эффективная в одном случае, может быть губительной в другом.

44. Раскройте понятие «стресс» с точки зрения психологии. В чём заключается двойственная природа стресса? Охарактеризуйте основные виды стрессоров и приведите примеры типичных источников стресса в профессиональной деятельности (например, в условиях работы на судне).

45. Какие методы и техники профилактики стресса и управления им в деловом общении вы можете назвать? Приведите примеры.

46. Опишите специфику работы в кризисных и нестандартных ситуациях, а также в условиях длительного пребывания в замкнутом пространстве (например, в экипаже судна или вахтенной смене). Какие индивидуальные стратегии и тактики стрессоустойчивого поведения являются наиболее эффективными в таких условиях?

47. Дайте определение понятию «профессиональное выгорание». В чём его ключевое отличие от обычной усталости? Каковы основные причины и симптомы выгорания? Опишите конкретные методы работы с собственными эмоциями и профилактики выгорания, которые может применять специалист для сохранения своего психологического здоровья и профессиональной эффективности.

48. Раскройте понятия «этика» и «мораль», обозначив их различие. Дайте определение категориям этики. Объясните, как моральные принципы и нормы служат основой для эффективного и доверительного общения.

49. Дайте определение понятию «деловой этикет» и раскройте его основные функции в профессиональной деятельности. Опишите ключевые правила делового этикета.

50. Проанализируйте взаимосвязь между «этикой деловых отношений» (как системой внутренних моральных принципов) и «деловым этикетом» (как внешней формой проявления этих принципов). Приведите примеры ситуаций, где внешняя форма (этикет) может маскировать или, наоборот, подчёркивать внутреннюю сущность (этику) человека в деловой среде.

Критерии оценивания

Оценка	Критерии
5 (отлично)	Глубокое понимание теории, свободное владение терминологией. Самостоятельный, глубокий анализ ситуации с опорой на несколько теорий. Предлагает конкретные, реалистичные и обоснованные

	решения. Логичная, структурированная, грамотная речь. Ответ без наводящих вопросов.
4 (хорошо)	Твёрдое знание основного материала, но возможны неточности в деталях. Способен анализировать стандартные ситуации, но может упускать нюансы. Предлагает верное, но недостаточно детализированное решение. Речь в целом логична, но могут быть паузы или незначительные ошибки. Иногда требуются уточняющие вопросы.
3 (удовлетворительно)	Поверхностное, фрагментарное знание теории. Путаница в базовых понятиях. Анализ сводится к описанию фактов без глубокого осмысления. Даёт общие, шаблонные рекомендации без теоретического обоснования. Речь непоследовательная, слабая аргументация. Требует постоянных наводящих вопросов.
2 (неудовлетворительно)	Значительные пробелы в знаниях. Не знает ключевых определений. Не способен анализировать ситуацию. Не может предложить никакого решения. Бессвязный ответ, неспособность сформулировать мысль даже с помощью преподавателя.

Часть В. Примерные тестовые задания

Вариант I

1. Какова основная цель учебной дисциплины «Психология общения»?

- а) Изучение истории развития человеческого общества
- б) Формирование знаний, умений и навыков эффективного межличностного и профессионального взаимодействия
- в) Обучение методам математической статистики
- г) Развитие физических способностей человека

2. Какова главная роль общения в профессиональной деятельности человека?

- а) Обеспечение физического выживания в коллективе
- б) Организация совместной деятельности, координация усилий и обмен информацией для достижения общих целей
- в) Развлечение коллег в перерывах между работой
- г) Снижение необходимости использования технических средств

3. Общение в системе межличностных и общественных отношений рассматривается как:

- а) Процесс обмена товарами и услугами
- б) Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности
- в) Исключительно вербальный обмен информацией
- г) Процесс, не связанный с деятельностью

4. Какая из перечисленных функций НЕ относится к основным функциям общения?

- а) Инструментальная (организация совместной деятельности)
- б) Экспрессивная (понимание эмоциональных состояний)
- в) Функция саморазвития личности
- г) Функция терморегуляции организма

5. Что из перечисленного НЕ является основным элементом коммуникации (согласно классической модели)?

- а) Отправитель (коммуникатор)
- б) Сообщение
- в) Шум (помехи)
- г) Получатель (реципиент)

6. Что из перечисленного является примером вербальной коммуникации?

- а) Кивок головой в знак согласия
- б) Написание электронного письма коллеге
- в) Скрещенные на груди руки
- г) Отведение взгляда в сторону

7. Деструктивная коммуникация — это процесс общения, который:

- а) Ведет к разрушению отношений, вызывает конфликты и не решает проблему
- б) Строго следует правилам этикета
- в) Направлен на достижение компромисса
- г) Основан на активном слушании

8. Какой метод развития коммуникативных способностей предполагает анализ собственных удач и ошибок в общении?

- а) Чтение художественной литературы
- б) Рефлексия и самоанализ
- в) Физические упражнения
- г) Изучение технических наук

9. Толерантность в общении — это:

- а) Безразличие к мнению других
- б) Уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур, форм самовыражения и способов проявления человеческой индивидуальности
- в) Полное согласие со всем, что говорит собеседник

г) Скрытая неприязнь к оппоненту

10. Техника «Я-высказывание» используется для того, чтобы:

- а) Обвинить собеседника в его ошибках
- б) Выразить свои чувства и потребности, не обвиняя партнера по общению (например, «Я чувствую..., когда..., потому что...»)
- в) Прекратить неприятный разговор
- г) Повысить голос на оппонента

11. Что такое социальная перцепция?

- а) Восприятие человеком неодушевленных предметов.
- б) Процесс восприятия, понимания и оценки людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп).
- в) Способность к логическому мышлению.
- г) Процесс запоминания новой информации.

12. Какое из перечисленных утверждений верно описывает роль невербального общения в профессиональной деятельности?

- а) Оно не играет существенной роли, так как в бизнесе важны только цифры и факты.
- б) Оно может передавать до 60–80% информации о реальном отношении человека к ситуации, часто противореча его словам.
- в) Его основная функция — замена устной речи в шумных помещениях.
- г) Оно используется исключительно для выражения негативных эмоций.

13. Какова основная роль первого впечатления в общении?

- а) Оно не имеет значения, так как всегда можно изменить мнение о себе позже.
- б) Оно формирует установку, которая влияет на дальнейшее восприятие и интерпретацию поступков человека.
- в) Оно важно только при приеме на работу.
- г) Оно всегда бывает верным.

14. Что такое манипуляция в общении?

- а) Открытый и честный диалог для достижения компромисса.
- б) Скрытое психологическое воздействие на человека с целью побудить его к действиям, не совпадающим с его первоначальными намерениями.
- в) Оказание прямой помощи собеседнику.
- г) Публичное выступление перед аудиторией.

15. Какой способ нейтрализации манипуляции заключается в том, чтобы довести до абсурда доводы манипулятора или сделать вид, что вы не понимаете его истинных намерений?

- а) Конструктивный диалог.
- б) Техника «выяснение».
- в) Техника «испорченной пластинки».
- г) Техника «многократного уточнения» или «техника английского профессора».

16. Как называется тип взаимодействия, при котором участники объединяют усилия для достижения общей цели?

- а) Конкуренция
- б) Кооперация
- в) Конфронтация
- г) Избегание

17. Ориентация на контроль в общении проявляется в...

- а) Стремлении понять чувства и точку зрения собеседника
- б) Попытках влиять на поведение, мысли и решения другого человека
- в) Равноправном обмене информацией
- г) Избегании любой ответственности

18. Какая из перечисленных ролей НЕ относится к процессу организации совместной деятельности?

- а) Генератор идей
- б) Исполнитель
- в) Критик (элиминатор)
- г) Наблюдатель за звездами

19. Какова основная цель деловой беседы?

- а) Выразить личные эмоции и переживания
- б) Решить конкретные профессиональные задачи, обменяться информацией или прийти к соглашению
- в) Провести время в приятной компании
- г) Критиковать действия собеседника

20. Какое правило невербального поведения на сцене помогает удерживать внимание аудитории?

- а) Стоять неподвижно, как статуя
- б) Постоянно ходить из стороны в сторону без цели
- в) Поддерживать зрительный контакт с разными частями зала и использовать открытые жесты
- г) Держать руки в карманах или скрещенными на груди

21. Что из перечисленного является примером психического состояния?

- а) Память
- б) Внимание
- в) Настроение
- г) Мышление

22. Физиологической основой темперамента, согласно учению И.П. Павлова, является:

- а) Строение костной системы
- б) Тип высшей нервной деятельности (сила, уравновешенность и подвижность нервных процессов)
- в) Группа крови

г) Уровень образования

23. Понятие «акцентуация характера» означает:

- а) Отсутствие каких-либо черт характера
- б) Нормальный характер с чрезмерным усилением его отдельных черт, что делает человека уязвимым к определенным психогенным воздействиям
- в) Полную смену характера в течение жизни
- г) Совокупность всех положительных черт характера

24. Что из перечисленного является ключевым отличием «трудового коллектива» от простой «рабочей группы»?

- а) Наличие общей пространственной близости
- б) Наличие общей социально значимой цели и совместной деятельности по её достижению
- в) Одинаковый возраст участников
- г) Наличие только формального лидера

25. Стил ь руководства, при котором руководитель единолично принимает решения, жёстко контролирует их выполнение и не допускает инициативы со стороны подчинённых, называется:

- а) Демократическим
- б) Либеральным (попустительским)
- в) Авторитарным (директивным)
- г) Партнёрским

26. Какой из критериев оценки эффективности руководства является наиболее объективным?

- а) Субъективное мнение вышестоящего начальства
- б) Личная симпатия подчинённых к руководителю
- в) Степень достижения поставленных перед коллективом целей (производительность, прибыль)
- г) Количество времени, которое руководитель проводит на рабочем месте

27. В условиях длительного рейса в замкнутом пространстве на судне психологический климат в экипаже имеет критическое значение. Какое действие со стороны руководителя (капитана/старпома) является наиболее эффективным для профилактики конфликтов и поддержания высокого морального духа?

- а) Строгое разделение экипажа на вахты без возможности неформального общения.
- б) Создание условий для неформального общения (например, организация совместного досуга), справедливое распределение нагрузок и своевременное разрешение споров.
- в) Игнорирование мелких конфликтов, так как они «рассосутся сами собой» в море.
- г) Поощрение конкуренции между матросами за право занять более легкую должность.

28. В машинном отделении, где работает постоянный шум, мотористу необходимо передать важную информацию коллеге. Какое правило невербальной коммуникации является ключевым для эффективного и безопасного взаимодействия в таких условиях?

- а) Говорить громче, перекрикивая шум оборудования.

- б) Использовать только стандартные жесты и сигналы, принятые на судне, а для сложных объяснений — письменную коммуникацию (блокнот, рация), чтобы исключить искажение информации.
- в) Общаться исключительно с помощью мимики.
- г) Передавать информацию через третьих лиц, чтобы не отвлекаться от своей работы.

29. Какая траектория развития группы является наиболее желательной для экипажа рыбопромыслового судна, где требуется максимальная слаженность для безопасной и эффективной работы?

- а) Стагнация (застой в развитии)
- б) Дезинтеграция (распад, конфликты)
- в) Развитие и сплочение
- г) Конформизм (бездумное подчинение)

30. На этапе «нормирования» в развитии команды на судне происходит:

- а) Знакомство членов экипажа и определение целей рейса.
- б) Возникновение конфликтов и борьба за лидерство.
- в) Выработка общих правил поведения, распределение ролей и формирование взаимного доверия.
- г) Расформирование команды после завершения контракта.

31. Какая из перечисленных ситуаций является наиболее частой предпосылкой для возникновения конфликта в процессе общения между членами экипажа в замкнутом пространстве судна?

- а) Различия в профессиональной квалификации.
- б) Расхождение во мнениях по поводу маршрута следования.
- в) Информационная перегрузка или, наоборот, недостаток информации (слухи, домыслы).
- г) Различия в возрасте.

32. Конфликт в личностно-эмоциональной сфере на судне опасен тем, что:

- а) Он всегда разрешается быстро и без последствий.
- б) Он не влияет на производственные показатели и безопасность мореплавания.
- в) Он может перерасти в скрытую враждебность, саботаж и создать прямую угрозу безопасности во время выполнения совместных работ.
- г) Он помогает экипажу сплотиться против общего «врага».

33. Вы замечаете, что ваш коллега по вахте ведёт себя как «жертва» в общении с более опытным матросом: сутулится, говорит тихо, избегает зрительного контакта. Какая ваша тактика будет наиболее правильной?

- а) Подтвердить его статус «жертвы», предложив ему самому разобраться.
- б) Публично высмеять его поведение, чтобы он перестал «ныть».
- в) Поддержать коллегу, вовлекая его в общий разговор и демонстрируя уважение к его мнению, чтобы укрепить его уверенность.
- г) Сообщить об этом поведении старшему помощнику капитана как о дисциплинарном проступке.

34. Какая из перечисленных фраз является типичным вербальным маркером агрессора, использующего манипулятивные приёмы для обесценивания слов собеседника?

- а) «Я понимаю, что ты чувствуешь».
- б) «Давай попробуем найти решение, которое устроит нас обоих».
- в) «Не говори глупости».
- г) «Помоги мне понять твою точку зрения».

35. Что из перечисленного является ключевым отличием обычного утомления от профессионального выгорания?

- а) Утомление проходит после хорошего отдыха (выходных, отпуска), а выгорание — это хронический процесс, который не исчезает даже после длительного перерыва и характеризуется циничным отношением к работе и эмоциональным истощением.
- б) Утомление — это физическое состояние, а выгорание — исключительно психологическое.
- в) Выгорание наступает внезапно, а утомление накапливается постепенно.
- г) Утомление бывает только у руководителей, а выгорание — у рядовых сотрудников.

36. В чём заключается ключевое различие между «моралью» и «этикетом» в условиях работы на судне?

- а) Мораль — это неписаные правила о добре и зле (например, помочь упавшему за борт), а этикет — это формальные, писанные или неписаные правила поведения (например, порядок приветствия капитана).
- б) Мораль важна только для офицеров, а этикет — для рядового состава.
- в) Этикет — это устаревшее понятие, которое на современном судне полностью заменено международными конвенциями.
- г) Мораль регулирует только общение с пассажирами, а этикет — только общение внутри экипажа.

Вариант II

1. Какой из перечисленных компонентов НЕ входит в структуру общения?

- а) Коммуникативный (обмен информацией)
- б) Интерактивный (организация взаимодействия)
- в) Перцептивный (восприятие и понимание другого человека)
- г) Физиологический (работа внутренних органов)

2. Какое из определений наиболее точно описывает понятие «коммуникативная компетентность»?

- а) Умение быстро печатать на клавиатуре.
- б) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, включающая в себя знание норм и правил общения, а также умение слушать и убеждать.
- в) Навык публичного выступления перед большой аудиторией.
- г) Знание иностранных языков.

3. Социальная роль — это:

- а) Биологическая функция человека в обществе

- б) Модель поведения, ориентированная на определённый статус и ожидаемая окружающими от человека
- в) Личное хобби человека
- г) Официальная должность в штатном расписании

4. К какому виду общения относится взаимодействие между продавцом и покупателем в магазине?

- а) Дружеское
- б) Манипулятивное
- в) Деловое (ролевое)
- г) Светское

5. К вербальным средствам общения относятся:

- а) Жесты, мимика, поза
- б) Расстояние между собеседниками (проксемика)
- в) Устная и письменная речь
- г) Интонация, громкость голоса

6. Семантический барьер общения возникает, когда:

- а) Участники разговора говорят на разных языках
- б) Собеседники используют одни и те же слова, но вкладывают в них разный смысл
- в) В помещении слишком шумно
- г) Один из участников находится в плохом настроении

7. Деструктивная коммуникация — это процесс общения, который:

- а) Строго следует правилам этикета
- б) Ведет к разрушению отношений, вызывает конфликты и не решает проблему
- в) Направлен на достижение компромисса
- г) Основан на активном слушании

8. Умение не только слушать, но и слышать собеседника, вникая в суть сказанного, называется:

- а) Пассивное слушание
- б) Эмпатическое слушание
- в) Критическое слушание
- г) Избирательное слушание

9. Толерантность в общении — это:

- а) Уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур, форм самовыражения и способов проявления человеческой индивидуальности
- б) Безразличие к мнению других
- в) Полное согласие со всем, что говорит собеседник
- г) Скрытая неприязнь к оппоненту

10. Техника «Я-высказывание» используется для того, чтобы:

- а) Обвинить собеседника в его ошибках
- б) Повысить голос на оппонента

- в) Прекратить неприятный разговор
- г) Выразить свои чувства и потребности, не обвиняя партнера по общению (например, «Я чувствую..., когда..., потому что...»)

11. Какое искажение в процессе восприятия заключается в том, что общее благоприятное впечатление о человеке (например, из-за его красоты) переносится на все его остальные, неизвестные качества?

- а) Эффект ореола (гало-эффект).
- б) Каузальная атрибуция.
- в) Стереотипизация.
- г) Проекция.

12. Какой барьер общения возникает из-за разницы в социальном статусе, образовании или культурном уровне собеседников?

- а) Семантический барьер (непонимание смысла слов)
- б) Барьер социально-культурных различий
- в) Технический барьер (плохая связь)
- г) Психологический барьер (неприязнь)

13. Репрезентативная система— это:

- а) Система управления финансами.
- б) Ведущий сенсорный канал, через который человек воспринимает и обрабатывает информацию (визуальный, аудиальный, кинестетический).
- в) Система социальных связей.
- г) Метод лечения психологических травм.

14. Какой из перечисленных приемов является манипулятивным?

- а) Активное слушание и уточнение деталей.
- б) «Подстройка» (копирование позы и жестов собеседника для вхождения в доверие).
- в) Прямое выражение своей просьбы.
- г) Предоставление честной обратной связи.

15. Какой способ нейтрализации манипуляции заключается в том, чтобы довести до абсурда доводы манипулятора или сделать вид, что вы не понимаете его истинных намерений?

- а) Конструктивный диалог.
- б) Техника «выяснение».
- в) Техника «испорченной пластинки».
- г) Техника «многократного уточнения» или «техника английского профессора».

16. Какая стратегия поведения в конфликте является примером конкуренции?

- а) Поиск решения, удовлетворяющего обе стороны
- б) Стремление добиться своего в ущерб интересам другого
- в) Уход от обсуждения проблемы
- г) Принесение в жертву собственных интересов ради другого

17. Ориентация на понимание в первую очередь связана с...

- а) Достижением поставленной задачи любой ценой
- б) Активным слушанием и эмпатией
- в) Установлением иерархии и власти
- г) Критикой действий собеседника

18. Что является ключевым фактором успешной кооперации?

- а) Наличие явного лидера, который всё решает
- б) Общая цель и взаимозависимость участников в её достижении
- в) Полное отсутствие разногласий
- г) Индивидуальные награды за личный результат

19. Вопрос, который предполагает развернутый, подробный ответ и начинается со слов «как?», «почему?», «расскажите о...», называется:

- а) Закрытый
- б) Открытый
- в) Риторический
- г) Контрольный

20. Техника аргументации, при которой вы сначала соглашаетесь с частью доводов оппонента, а затем приводите свой контраргумент, называется:

- а) Метод «бумеранга»
- б) Метод «да, но...»
- в) Метод «мнимой поддержки»
- г) Метод «извлечения выводов»

21. К психическим свойствам личности (структуре личности) относится:

- а) Ощущение
- б) Эмоция
- в) Темперамент
- г) Восприятие

22. При общении с меланхоликом важно:

- а) Требовать от него быстрых решений и резких перемен
- б) Быть чутким, избегать резкой критики и оказывать поддержку
- в) Громко и энергично разговаривать, чтобы «расшевелить»
- г) Игнорировать его чувства

23. Какое из утверждений верно?

- а) Темперамент и характер — это одно и то же.
- б) Темперамент является врожденной основой, на которой в течение жизни «выковывается» характер.
- в) Характер можно полностью изменить в течение одного дня.
- г) Темперамент не влияет на формирование характера.

24. Психологический климат коллектива — это:

- а) Температура и влажность в рабочем помещении

- б) Преобладающий относительно устойчивый психический настрой коллектива, который влияет на самочувствие и результаты деятельности
- в) Количество конфликтов в группе
- г) Уровень технической оснащённости рабочих мест

25. Какой стиль руководства предполагает, что руководитель передаёт полномочия подчинённым, предоставляя им полную свободу в решении задач?

- а) Авторитарный
- б) Демократический
- в) Либеральный
- г) Патерналистский

26. В многонациональном экипаже для предотвращения конфликтов важно:

- а) Игнорировать культурные различия, делая вид, что их не существует
- б) Учитывать национальные традиции, праздники и особенности коммуникации разных культур
- в) Заставить всех общаться только на одном языке вне работы
- г) Разделить коллектив на группы по национальному признаку

27. На судне в многонациональном экипаже возникла спорная ситуация из-за разного понимания субординации: для моряка из европейской страны нормально задавать уточняющие вопросы старшему по званию, а для моряка из азиатской страны это считается проявлением неуважения. Какой стиль руководства будет наиболее эффективен для капитана в данной ситуации?

- а) Авторитарный: приказать всем следовать правилам той страны, под чьим флагом ходит судно.
- б) Демократический: провести общее собрание и проголосовать за единый стиль общения.
- в) Ситуативный (адаптивный): провести индивидуальные беседы, объяснить обеим сторонам культурные различия и установить единый стандарт взаимодействия на борту, основанный на безопасности и морской практике.
- г) Либеральный: позволить экипажу самим решить, как им общаться, чтобы не обострять конфликт.

28. Работа на рыбопромысловом судне связана с монотонностью (длительные переходы) и резкими сменами интенсивности (аврал на палубе). Какая стратегия является наиболее эффективной для матроса, чтобы поддерживать работоспособность и не допустить психологического истощения?

- а) Стараться максимально изолироваться от остального экипажа в свободное время, чтобы отдохнуть от людей.
- б) Поддерживать физическую форму в свободное от вахты время, использовать техники саморегуляции (например, дыхательные упражнения) во время монотонной работы и активно участвовать в коротких неформальных разговорах с коллегами для снятия напряжения.
- в) Употреблять большое количество кофе или энергетиков для поддержания бодрости во время длительных вахт.
- г) Игнорировать усталость и апатию, считая их признаком слабости.

29. Какая из перечисленных ситуаций является ключевым фактором формирования эффективной команды на судне, способствующим её быстрому сплочению?

- а) Изоляция от внешнего мира и полная зависимость друг от друга в условиях автономного плавания
- б) Возможность для каждого члена экипажа работать независимо от других
- в) Низкая квалификация части экипажа
- г) Отсутствие чёткой иерархии и субординации

30. На этапе «бурления» в команде рыболовного судна возник острый конфликт между двумя опытными матросами, который мешает проведению палубных работ. Какое действие руководителя (мастера добычи или боцмана) будет наиболее эффективным для перехода команды к следующему, конструктивному этапу развития?

- а) Игнорировать конфликт, так как опытные сотрудники должны разобраться сами.
- б) Открыто осудить обоих участников перед всем экипажем, чтобы другим было неповадно.
- в) Выступить в роли медиатора: выслушать обе стороны по отдельности, выявить корень проблемы и помочь им найти компромисс, установив новые правила взаимодействия.
- г) Немедленно списать одного из конфликтующих на берег в ближайшем порту, не разбираясь в причинах.

31. На начальной стадии конфликта на судне (скрытое напряжение) наиболее эффективной стратегией для одного из участников будет:

- а) Игнорирование проблемы в надежде, что она исчезнет сама собой.
- б) Эскалация конфликта с целью доказать свою правоту любой ценой.
- в) Попытка прояснить ситуацию и обсудить возникшие противоречия до того, как они перерастут в открытый конфликт.
- г) Обращение за поддержкой к другим членам экипажа, чтобы сформировать «группу поддержки».

32. Конфликт в личностно-эмоциональной сфере на судне опасен тем, что:

- а) Он может перерасти в скрытую враждебность, саботаж и создать прямую угрозу безопасности во время выполнения совместных работ.
- б) Он не влияет на производственные показатели и безопасность мореплавания.
- в) Он всегда разрешается быстро и без последствий.
- г) Он помогает экипажу сплотиться против общего «врага».

33. В случае возникновения паники или неорганизованного поведения среди членов экипажа (например, при учебной тревоге), какой стиль управления является наиболее эффективным для офицера?

- а) Либеральный: дать людям успокоиться самим.
- б) Демократический: провести голосование о дальнейших действиях.
- в) Авторитарный: отдать чёткие, громкие и короткие команды, чтобы взять ситуацию под контроль.
- г) Попустительский: наблюдать со стороны, чтобы понять лидеров мнений.

34. Во время спора человек начинает медленно и спокойно подходить к вам, постепенно сокращая дистанцию до некомфортно близкой, в то время как его голос

становится тише, но твёрже. Какой невербальный маркер агрессии здесь проявляется наиболее явно?

- а) Демонстрация уязвимости: человек пытается стать ближе, чтобы показать своё доверие.
- б) Вторжение в личное пространство: это классический невербальный приём доминирования и скрытой угрозы, направленный на то, чтобы вызвать у оппонента дискомфорт и лишить его психологического равновесия.
- в) Проявление эмпатии: человек хочет лучше вас расслышать и понять.
- г) Признак неуверенности: человек боится, что его не услышат, поэтому подходит ближе.

35. Какая из характеристик точнее всего описывает профессиональное выгорание в отличие от простого переутомления?

- а) Это состояние, которое легко снимается после одного-двух дней отдыха и хорошего сна.
- б) Это в первую очередь физическое истощение, которое не затрагивает эмоциональную сферу.
- в) Это внезапный срыв, который происходит без каких-либо предшествующих признаков и симптомов.
- г) Это хронический процесс, который развивается постепенно, сопровождается нарастающим цинизмом по отношению к работе и не исчезает даже после длительного отдыха.

36. В многонациональном экипаже принято правило: «В кают-компаниях во время еды все говорят на одном языке, понятном большинству». К какому типу норм относится это правило?

- а) Правовая норма
- б) Техническая инструкция
- в) Норма морали (групповой обычай)
- г) Религиозная заповедь

Вариант III

1. Принцип единства общения и деятельности означает, что:

- а) Общение и деятельность — это два совершенно разных, не связанных процесса
- б) Общение является лишь развлечением и отдыхом от деятельности
- в) Общение выступает как сторона, часть или условие совместной деятельности, а также может быть её целью
- г) Деятельность возможна только в полной тишине, без общения

2. Что из перечисленного НЕ входит в структуру общения?

- а) Коммуникативная сторона (обмен информацией)
- б) Интерактивная сторона (взаимодействие)
- в) Перцептивная сторона (восприятие друг друга)
- г) Физиологическая сторона (обмен веществ)

3. Общение, при котором человек ставит своей целью получение выгоды от собеседника, используя скрытые приемы, называется:

- а) Диалогическое

- б) Манипулятивное
- в) Светское
- г) Примитивное

4. Примером опосредованного общения является:

- а) Разговор двух друзей за одним столом
- б) Телефонный разговор с родственником
- в) Выступление лектора перед аудиторией в зале
- г) Беседа с врачом во время приема

5. Какая функция невербальной коммуникации заключается в дополнении или замещении речи?

- а) Экспрессивная
- б) Регулятивная
- в) Иллюстративная
- г) Перцептивная

6. Какая технология преодоления барьеров предполагает умение поставить себя на место собеседника?

- а) Убеждение
- б) Эмпатия
- в) Манипуляция
- г) Игнорирование

7. Деструктивная коммуникация — это процесс общения, который:

- а) Строго следует правилам этикета
- б) Направлен на достижение компромисса
- в) Ведет к разрушению отношений, вызывает конфликты и не решает проблему
- г) Основан на активном слушании

8. Какое правило слушания гласит: «Не перебивай собеседника, дай ему высказаться до конца»?

- а) Правило обратной связи
- б) Правило терпения и не-оценочности
- в) Правило визуального контакта
- г) Правило паузы

9. Толерантность в общении — это:

- а) Скрытая неприязнь к оппоненту
- б) Безразличие к мнению других
- в) Полное согласие со всем, что говорит собеседник
- г) Уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур, форм самовыражения и способов проявления человеческой индивидуальности

10. Техника «Я-высказывание» используется для того, чтобы:

- а) Обвинить собеседника в его ошибках
- б) Повысить голос на оппонента

- в) Прекратить неприятный разговор
- г) Выразить свои чувства и потребности, не обвиняя партнера по общению (например, «Я чувствую..., когда..., потому что...»)

11. Установление причин поведения другого человека («он опоздал, потому что неорганизованный») называется:

- а) Эмпатия.
- б) Рефлексия.
- в) Каузальная атрибуция.
- г) Идентификация.

12. В чем заключается интерактивная сторона общения?

- а) В обмене информацией и сообщениями.
- б) В восприятии и оценке внешности собеседника.
- в) В организации взаимодействия между людьми (например, согласование действий, распределение функций или влияние на поведение).
- г) В использовании невербальных средств (жестов, мимики).

13. Какой механизм психологической защиты заключается в приписывании собственных неприемлемых мыслей, чувств и желаний другим людям?

- а) Вытеснение.
- б) Рационализация.
- в) Проекция.
- г) Сублимация.

14. Техника «заезженной пластинки», используемая для нейтрализации манипуляции, заключается в:

- а) Повышении голоса на манипулятора.
- б) Многократном спокойном повторении своей позиции или отказа без вступления в дискуссию.
- в) Игнорировании любых слов собеседника.
- г) Согласии со всеми требованиями манипулятора.

15. Какой способ нейтрализации манипуляции заключается в том, чтобы довести до абсурда доводы манипулятора или сделать вид, что вы не понимаете его истинных намерений?

- а) Конструктивный диалог.
- б) Техника «выяснение».
- в) Техника «испорченной пластинки».
- г) Техника «многократного уточнения» или «техника английского профессора».

16. В транзактном анализе эго-состояние «Родитель» характеризуется...

- а) Спонтанностью, творчеством и следованием своим желаниям
- б) Логикой, объективностью и обработкой информации
- в) Заботой, критикой, поучением и контролем
- г) Эмоциональной открытостью и принятием

17. Взаимодействие как организация совместной деятельности включает в себя...

- а) Только обмен информацией
- б) Распределение ролей, координацию действий и контроль за результатом
- в) Исключительно эмоциональный контакт
- г) Индивидуальное выполнение задач без контакта с другими

18. Что является ключевым фактором успешной кооперации?

- а) Наличие явного лидера, который всё решает
- б) Полное отсутствие разногласий
- в) Общая цель и взаимозависимость участников в её достижении
- г) Индивидуальные награды за личный результат

19. Какой из перечисленных вопросов является закрытым?

- а) «Как вы оцениваете перспективы нашего проекта?»
- б) «Что вы думаете о новой стратегии компании?»
- в) «Вы согласны с предложенными условиями?»
- г) «Расскажите о вашем опыте работы в этой сфере».

20. В ходе деловой дискуссии, чтобы снизить напряжение и перевести разговор в конструктивное русло, наиболее эффективно использовать:

- а) Усиление критики оппонента
- б) Юмор (если он уместен) и поиск точек соприкосновения
- в) Игнорирование аргументов другой стороны
- г) Повышение голоса для утверждения своей позиции

21. Какой тип темперамента характеризуется высокой скоростью психических реакций, энергичностью, но также вспыльчивостью и неуравновешенностью?

- а) Сангвиник
- б) Флегматик
- в) Холерик
- г) Меланхолик

22. Что такое характер в психологии?

- а) Врожденный биологический фундамент личности
- б) Совокупность устойчивых свойств человека, определяющих его типичные способы поведения и отношения к миру
- в) Кратковременное эмоциональное состояние
- г) Процесс познания окружающей действительности

23. Какая черта характера выражается в способности доводить начатое дело до конца, преодолевать трудности?

- а) Целеустремленность (или настойчивость)
- б) Легкомыслие
- в) Инертность
- г) Конформизм

24. Какой тип лидерства характеризуется тем, что лидер вдохновляет и мотивирует последователей на достижение выдающихся результатов и меняет их систему ценностей?

- а) Ситуативный
- б) Транзакционный
- в) Трансформационный
- г) Демократический

25. Социально-психологическая проблема руководства, заключающаяся в приписывании руководителем причин поведения сотрудника его личным качествам, а не внешним обстоятельствам, называется:

- а) Эффект ореола
- б) Фундаментальная ошибка атрибуции
- в) Гало-эффект
- г) Стереотипизация

26. Какая из перечисленных функций НЕ относится к основным функциям руководителя?

- а) Планирование деятельности коллектива
- б) Организация работы и координация усилий сотрудников
- в) Контроль за результатами и мотивация персонала
- г) Выполнение всей работы за подчинённых

27. Во время выполнения сложной швартовой операции матрос-рулевой допустил ошибку, создавшую угрозу безопасности. Капитан, находясь на мостике, должен отреагировать немедленно. Какой подход к коммуникации будет наиболее конструктивным с точки зрения психологии управления и предотвращения подобных ошибок в будущем?

- а) Использовать громкую публичную критику по судовой трансляции, чтобы «наказать» виновного и показать пример остальным.
- б) Отстранить матроса от вахты до конца рейса без объяснения причин.
- в) Сразу после завершения маневра, без свидетелей, спокойно разобрать ошибку, используя «Я-высказывания» (например, «Я обеспокоен безопасностью судна, когда...»), и дать чёткие инструкции на будущее.
- г) Сделать вид, что ошибки не было, чтобы не портить отношения в экипаже.

28. В условиях длительного рейса на рыбопромысловом судне, где экипаж вынужден находиться в замкнутом пространстве, какая стратегия поведения является наиболее эффективной для матроса, чтобы сохранить своё личное психологическое пространство и предотвратить эмоциональное выгорание от постоянного социального взаимодействия?

- а) Поддерживать физическую форму и активно участвовать в неформальных разговорах с коллегами для снятия общего напряжения.
- б) Использовать психофизические техники (например, дыхательные упражнения) для снятия стресса непосредственно во время работы.

- в) Стараться максимально изолироваться от остального экипажа в свободное от вахты время, чтобы отдохнуть от людей и восстановить личные границы.
- г) Игнорировать усталость и апатию, считая их признаком слабости.

29. Какая закономерность развития команды наиболее важна для понимания её эффективности на рыболовном судне во время аврала (например, выборки трала)?

- а) Эффективность команды зависит только от суммы индивидуальных навыков каждого матроса.
- б) Эффективная команда — это не просто сумма её частей, а синергия, где слаженность действий и взаимопонимание позволяют достичь результата, недоступного поодиночке.
- в) Эффективность команды всегда падает из-за высокого уровня стресса.
- г) Команда работает эффективно, только если на борту нет никаких личных конфликтов.

30. На рыболовном судне в конце промысловой смены (после тяжёлой ночной работы) матрос, находящийся в состоянии сильного физического и нервного истощения, совершает ошибку, которая приводит к незначительному, но досадному простоя. Какова наиболее правильная тактика руководителя (мастера добычи/боцмана) в этой ситуации, чтобы не допустить повторения ошибки и сохранить работоспособность матроса?

- а) Немедленно провести «разбор полётов» и строго наказать виновного, чтобы другим было неповадно.
- б) Сделать вид, что ошибки не было, чтобы не расстраивать уставшего члена экипажа.
- в) Дождаться начала следующей смены, дать матросу отдохнуть, а затем в спокойной обстановке провести индивидуальный разговор, чтобы выяснить причины ошибки (например, переутомление) и совместно найти решение.
- г) Объявить выговор и лишить части премии, так как любая ошибка на судне — это финансовые потери.

31. В машинном отделении между мотористом и механиком возник спор по поводу выполнения ремонта. Спор не затрагивает личные отношения. К какому виду относится этот конфликт?

- а) Эмоциональный (личностный).
- б) Деструктивный.
- в) Деловой (предметный).
- г) Вертикальный.

32. Конфликт в личностно-эмоциональной сфере на судне опасен тем, что:

- а) Он помогает экипажу сплотиться против общего «врага».
- б) Он не влияет на производственные показатели и безопасность мореплавания.
- в) Он всегда разрешается быстро и без последствий.
- г) Он может перерасти в скрытую враждебность, саботаж и создать прямую угрозу безопасности во время выполнения совместных работ.

33. Что из перечисленного является примером невербального маркера человека, находящегося в позиции «жертвы»?

- а) Прямой, открытый взгляд в глаза собеседнику.
- б) Занятая, открытая поза.

- в) Сутулость, опущенные плечи и стремление занять как можно меньше пространства.
- г) Громкая, уверенная речь.

34. Вы — вахтенный помощник капитана. Во время вашей вахты вы наблюдаете, как старший и очень опытный матрос, обладающий большим авторитетом, в жёсткой, уничижительной форме публично отчитывает молодого матроса за незначительную ошибку. Молодой матрос явно подавлен. Ваша тактика?

- а) Поддержать молодого матроса, вовлекая его в разговор и демонстрируя уважение, чтобы укрепить его уверенность.
- б) Публично высмеять поведение старшего матроса, чтобы показать ему, что он неправ.
- в) Игнорировать ситуацию, так как старший матрос имеет право воспитывать молодёжь и они должны разобраться сами.
- г) Немедленно вмешаться и прекратить публичную выволочку, отведя старшего матроса в сторону для приватного разговора о недопустимости такого стиля общения.

35. Какая из характеристик точнее всего описывает профессиональное выгорание в отличие от простого переутомления?

- а) Это хронический процесс, который развивается постепенно, сопровождается нарастающим цинизмом по отношению к работе и не исчезает даже после длительного отдыха.
- б) Это в первую очередь физическое истощение, которое не затрагивает эмоциональную сферу.
- в) Это внезапный срыв, который происходит без каких-либо предшествующих признаков и симптомов.
- г) Это состояние, которое легко снимается после одного-двух дней отдыха и хорошего сна.

36. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений на судне проявляется в том, что:

- а) Это совершенно не связанные понятия. Этикет — это про манеры, а этика — про документы.
- б) Этикет (например, вежливое обращение) является внешней формой проявления внутренней этической позиции и уважения к коллегам.
- в) Этика важнее этикета, поэтому можно игнорировать формальные правила, если ты действуешь из лучших побуждений.
- г) Этикет — это только для пассажирских лайнеров, а на сухогрузе он не нужен.

Сводная таблица ответов на тесты (для проверяющего)

Вариант I

№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ
1	б	10	б	19	б	28	б
2	б	11	б	20	в	29	в
3	б	12	б	21	в	30	в
4	г	13	б	22	б	31	в
5	в	14	б	23	б	32	в
6	б	15	г	24	б	33	в
7	а	16	б	25	в	34	в

8	б	17	б	26	в	35	а
9	б	18	г	27	б	36	а

Вариант II

№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ
1	г	10	г	19	б	28	б
2	б	11	а	20	б	29	а
3	б	12	б	21	в	30	в
4	в	13	б	22	б	31	в
5	в	14	б	23	б	32	а
6	б	15	г	24	б	33	в
7	б	16	б	25	в	34	б
8	б	17	б	26	б	35	г
9	а	18	б	27	в	36	в

Вариант III

№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ
1	в	10	г	19	в	28	в
2	г	11	в	20	б	29	б
3	б	12	в	21	в	30	б
4	б	13	в	22	б	31	в
5	в	14	б	23	а	32	г
6	б	15	г	24	в	33	в
7	в	16	в	25	б	34	г
8	б	17	б	26	г	35	а
9	г	18	в	27	в	36	б

Критерии оценивания

Оценка	Количество правильных ответов
5 (отлично)	31 – 36
4 (хорошо)	25 – 30
3 (удовлетворительно)	17 – 24
2 (неудовлетворительно)	0 – 16

Часть С. Практические задания

Задание 1: «Деловое совещание»

Во время групповой работы над проектом студенты не могут прийти к единому мнению по ключевому вопросу. Один участник постоянно перебивает других, второй молчит, а третий критикует все идеи без предложения своих.

Проанализируйте ситуацию с точки зрения трёхсторонней структуры общения: определите коммуникативные барьеры, перцептивные искажения (стереотипизация) и проблемы во взаимодействии. Предложите план действий для модератора встречи, используя техники активного слушания.

Задание 2: «Смена роли»

Вахтенный помощник капитана (3-й помощник), который обычно общается с матросами на дружеской ноге, должен отдать приказ о срочном маневре для избежания столкновения.

Опишите, как должна измениться его речь (лексика, тон, синтаксис) при переходе от социальной роли «друга» к роли «командира». Какие невербальные сигналы он должен использовать, чтобы обеспечить немедленное выполнение команды?

Задание 3: «Информационный сбой»

Староста группы получил от начальника отделения устное распоряжение об изменении времени экзамена, но передал эту информацию одnogруппникам неверно (например, перепутал дату). В результате половина группы опоздала.

Как нарушение информационной функции общения привело к сбою? Кто является отправителем, кто — получателем, и где возник «шум» в модели коммуникации?

Задание 4: «Языковой барьер»

На борту многонационального экипажа возникла проблема с ремонтом оборудования. Инженер-англичанин пытается объяснить механику-филиппинцу суть поломки, но тот понимает лишь простые команды.

Определите тип коммуникативного барьера. Разработайте алгоритм преодоления этой ситуации, включающий упрощение языка, использование наглядных пособий и контроль понимания.

Задание 5: «Конфликт в общежитии»

Два соседа по комнате поссорились из-за того, что один постоянно оставляет грязную посуду. Конфликт перешёл из предметной сферы («кто моет») в личностную («ты неряха»).

Используя знания о стадиях конфликта и техниках «Я-высказывания», напишите диалог, в котором один из соседей инициирует примирение, фокусируясь на собственных чувствах, а не на обвинениях.

Задание 6: «Манипуляция со стороны подчинённого»

Опытный матрос систематически уклоняется от выполнения неприятных обязанностей (например, чистка трюма), ссылаясь на плохое самочувствие только тогда, когда подходит его очередь. Он делает это так убедительно, что другие члены экипажа начинают жалеть его и выполняют работу за него.

Проанализируйте его поведение как манипуляцию. Предложите тактику поведения для боцмана, которая позволит нейтрализовать воздействие и пресечь подобное поведение в будущем.

Задание 7: «Публичная защита курсовой»

Студент испытывает сильный страх перед аудиторией во время защиты курсовой работы. Его голос дрожит, он забывает текст и избегает зрительного контакта с комиссией.

Проанализируйте причины этого страха. Составьте список рекомендаций по подготовке к выступлению и управлению волнением непосредственно перед ним, уделяя особое внимание контролю невербальных сигналов.

Задание 8: «Эмоциональный конфликт»

Капитан в резкой форме отчитал младшего помощника на глазах у всего мостика за незначительную ошибку. Помощник воспринял это как личное оскорбление и замкнулся в себе, отказываясь вступать в конструктивный диалог. Это создало напряжённую атмосферу и снизило эффективность навигационной вахты.

Предложите алгоритм разрешения этого эмоционального конфликта, который мог бы применить старший помощник.

Задание 9: «Трансактный анализ лекции»

Во время сложной лекции студент задаёт преподавателю вопрос. Преподаватель отвечает с позиции «Критикующего Родителя» («Вы должны были прочитать это в учебнике»), вызывая у студента реакцию из эго-состояния «Адаптивного Ребёнка» (молчаливая обида).

Переформулируйте ответ преподавателя таким образом, чтобы общение происходило из позиции «Взрослый – Взрослый».

Задание 10: «Управление стрессом в шторм»

Судно попало в сильный шторм. Экипаж работает на пределе возможностей. Уровень стресса высок, что приводит к раздражительности и ошибкам. Капитан должен принять меры.

Предложите комплекс методов управления стрессом, которые капитан может внедрить: от организационных до индивидуальных.

Задание 11: «Командообразование в группе»

Новая группа студентов первого курса находится на стадии знакомства. Есть явные лидеры, аутсайдеры и несколько замкнутых микрогрупп.

Используя модель развития команды, опишите, какие конфликты могут возникнуть в ближайшее время. Что должен сделать куратор или инициативный староста, чтобы помочь группе быстрее перейти к стадии нормирования и эффективной работы?

Задание 12: «Невербальное противоречие»

Второй помощник докладывает капитану: «Курс проложен, район чист, всё под контролем». При этом он стоит в закрытой позе, скрестив руки на груди, избегает прямого взгляда и нервно постукивает пальцами по карте. Капитану необходимо принять решение.

Чему следует доверять больше — вербальной информации или невербальным сигналам? Почему? И какое действие будет наиболее правильным в данной ситуации?

Задание 13: «Профессиональное выгорание»

Студент-отличник, привыкший быть лучшим, начинает пропускать семинары, теряет интерес к учёбе и жалуется на постоянную усталость. Друзья говорят, что он «просто ленился».

Проанализируйте симптомы. Является ли это состояние обычной усталостью или признаками профессионального выгорания? Предложите этому студенту конкретные методы профилактики и восстановления ресурсов.

Задание 14: «Этикет против этики»

Офицер на мостике безупречно вежлив с проверяющим инспектором порта: предлагает кофе, улыбается, использует правильные формулировки (идеальный этикет).

Однако одновременно он намеренно скрывает мелкую неисправность в журнале, чтобы избежать штрафа.

Проанализируйте эту ситуацию через призму взаимосвязи деловой этики и делового этикета. О чём говорит такое расхождение формы и содержания?

Задание 15: «Толерантность в мультикультурной среде»

Иностранный студент в российском вузе или моряк-иностранец в экипаже часто совершает поступки, которые местные воспринимают как грубость или странность (например, слишком громкий смех, другая концепция личного пространства, отказ от совместного обеда).

Опишите, как толерантное отношение и знание основ кросс-культурной психологии могут предотвратить межличностный конфликт и способствовать созданию здорового психологического климата в коллективе.

Задание 16: «Семейный совет»

Во время обсуждения планов на отпуск супруги не могут договориться. Один хочет активный отдых в горах, другой — пассивный на пляже. Разговор перерастает во взаимные претензии («Ты меня никогда не слушаешь», «Тебе на меня наплевать»).

Проанализируйте эту ситуацию с точки зрения трёх сторон общения: коммуникативной (что именно говорят), интерактивной (как они взаимодействуют) и перцептивной (как каждый воспринимает другого). Какие барьеры мешают им услышать друг друга?

Задание 17: «Разговор с подростком»

Родитель пытается узнать у своего ребёнка-подростка, как прошёл его день в школе. Ребёнок отвечает односложно («нормально», «ничего особенного»).

Опишите, как смена социальной роли родителя с «контролёра» на «доверенное лицо» может изменить стиль и содержание этого разговора. Какую тактику следует выбрать родителю, чтобы перейти от допроса к диалогу?

Задание 18: «Соседский конфликт»

Между соседями по лестничной клетке возник конфликт из-за громкой музыки поздно вечером.

Нарушение какой функции общения (информационной, эмотивной или регулятивной) стало первопричиной? Объясните, как отсутствие чётких правил (регулятивная функция) и неспособность выразить недовольство без агрессии (эмотивная функция) привели к эскалации конфликта.

Задание 19: «Недопонимание в чате»

Два друга договариваются о встрече через мессенджер. Один пишет: «Давай завтра?». Второй отвечает: «Завтра не могу». Первый обижается, думая, что ему отказали без объяснения причин.

Определите, кто был отправителем, получателем, и что выступило в качестве «шума», исказившего сообщение. Как можно было избежать недопонимания?

Задание 20: «Пассивное слушание»

Вы рассказываете другу о серьёзной проблеме на работе, а он в это время смотрит в телефон, поддакивает («угу-угу») и меняет тему.

Определите тип слушания, который демонстрирует ваш друг. Почему этот вид слушания является деструктивным в данной ситуации и какие негативные последствия он имеет для ваших отношений?

Задание 21: «Я-высказывание против Ты-обвинения»

Представьте, что вы ждёте друга уже 20 минут. Вы злитесь. Сформулируйте две фразы:

Фразу, начинающуюся с «Ты...» (например, «Ты вечно опаздываешь!»), которая вызовет защитную реакцию.

Фразу, построенную по технике «Я-высказывания» (например, «Я чувствую раздражение, когда мне приходится ждать так долго, потому что я ценю пунктуальность»), которая поможет донести ваши чувства без обвинения.

Проанализируйте разницу в вероятной реакции собеседника.

Задание 22: «Несоответствие слов и тела»

Партнёр говорит вам: «Я совершенно не злюсь», но при этом сжимает челюсти, говорит сквозь зубы и избегает зрительного контакта.

Чему вы поверите больше — словам или языку тела? Обоснуйте свой ответ, объяснив, почему невербальные сигналы считаются более достоверным источником информации об истинном состоянии человека.

Задание 23: «Первое свидание»

Опишите психологические механизмы формирования первого впечатления на примере первого свидания. Как работают эффект ореола и стереотипизация? Приведите пример того, как первое впечатление может быть обманчивым и помешать разглядеть реального человека.

Задание 24: «Вечно недовольный родственник»

У вас есть родственник, который постоянно критикует всех вокруг, но никогда не признаёт свои ошибки.

Какой механизм психологической защиты он использует чаще всего? Приведите конкретный пример его поведения и объясните, как работает этот защитный механизм.

Задание 25: «Этика и этикет подарка»

Вам подарили подарок, который вам категорически не нравится. Этикет требует улыбнуться и поблагодарить. Однако вы считаете, что даритель просто «откупился», купив первую попавшуюся вещь, и это нарушает ваши этические представления об искренности.

Опишите внутренний конфликт между следованием нормам этикета и собственными этическими принципами. Как поступить в такой ситуации, чтобы сохранить отношения, но остаться верным себе?

Критерии оценивания

Оценка	Критерии
5 (отлично)	Ответ демонстрирует глубокое понимание теоретических

	концепций. Студент не просто называет термины, а точно их определяет и грамотно интегрирует в анализ ситуации. Рассмотрены все ключевые аспекты проблемы. Приведён исчерпывающий анализ причин, структуры ситуации и возможных последствий. Предложено конкретное, реалистичное и эффективное решение или алгоритм действий. Решение логически вытекает из проведённого анализа. Все выводы и предлагаемые действия чётко аргументированы с опорой на теорию. Приведены уместные примеры для иллюстрации каждого тезиса. Ответ имеет чёткую логическую структуру: введение (формулировка проблемы), основной анализ, заключение (выводы и рекомендации).
4 (хорошо)	Теоретические концепции определены верно и применены к ситуации, но объяснение может быть недостаточно глубоким или содержать незначительные неточности. Проанализированы основные, но не все аспекты проблемы. Могут быть упущены некоторые второстепенные детали или альтернативные точки зрения. Предложено адекватное решение, которое в целом подходит для ситуации, но может быть недостаточно детализированным или не учитывать всех нюансов. Выводы в основном верны и подкреплены теорией, однако аргументация может быть неполной или менее убедительной, чем у работы на «отлично». Структура ответа ясна, но переходы между частями могут быть не совсем плавными.
3 (удовлетворительно)	Присутствует поверхностный пересказ теории без глубокого анализа её применения к конкретной задаче. Термины могут использоваться формально или с ошибками. Описана лишь часть проблемы. Анализ носит фрагментарный характер, не раскрывая сути ситуации. Часто ответ сводится к описанию общих мест без привязки к кейсу. Предлагаемое решение является шаблонным («из учебника»), оторванным от контекста задачи, или вовсе отсутствует. Оно не решает исходную проблему. Связь между теорией и практикой слабая или отсутствует. Аргументация сводится к общим фразам. Логика изложения нарушена. Ответ представляет собой набор разрозненных мыслей.
2 (неудовлетворительно)	Теоретическая база отсутствует. Используемые понятия искажены или не имеют отношения к теме. Проблема не понята. Анализ ситуации подменяется бытовыми

	рассуждениями или полностью отсутствует. Решение не предложено, нелогично или усугубляет исходную проблему. Отсутствует какая-либо аргументация. Ответ бессистемен и хаотичен.
--	--