

**Автономная некоммерческая организация
среднего профессионального образования
«Северо-Кавказский медицинский колледж»
Филиал «Новопавловский»**

Фонд оценочных средств по дисциплине

ОП.10 Психология

Для специальности:

31.02.01. ЛЕЧЕБНОЕ ДЕЛО

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы дисциплины

ОП.10 Психология

и в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом
среднего профессионального образования по специальности

31.02.01. Лечебное дело, утверждённым приказом Министерства образования и науки
Российской Федерации от 04.07. 2022 г. № 526

2023

Организация – разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Северо-Кавказский медицинский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт фонда оценочных средств	4
2	Комплект заданий для подготовки обучающихся к оценке освоения умений и усвоения знаний по учебной дисциплине	8
3	Фонд оценочных средств для проверки освоения программы учебной дисциплины.	8
4	Задания для текущего контроля знаний.	15
5	Тестовый контроль знаний для дифференцированного зачета	33
6	Ситуационные задачи для дифференцированного зачета.	49

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Общие положения

Фонд оценочных средств (далее ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 31.02.01 Лечебное дело углубленной подготовки.

В результате освоения учебной дисциплины Психология обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

Умения:

У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знания:

3.1. Взаимосвязь общения и деятельности; 3.2. Цели, функции, виды и уровни общения; 3.3. Роли и ролевые ожидания в общении; 3.4. Виды социальных взаимодействий;

3.5. Механизмы взаимопонимания в общении;

3.6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

3.7. Этические принципы общения;

3.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку.

Профессиональные компетенции:

- ПК 1.2. Проводить диагностические исследования.
- ПК 1.3. Проводить диагностику острых и хронических заболеваний.
- ПК 1.4. Проводить диагностику беременности.
- ПК 1.5. Проводить диагностику комплексного состояния здоровья ребенка.
- ПК 2.1. Определять программу лечения пациентов различных возрастных групп.
- ПК 2.2. Определять тактику ведения пациента.
- ПК 2.3. Выполнять лечебные вмешательства.
- ПК 2.4. Проводить контроль эффективности лечения.
- ПК 2.5. Осуществлять контроль состояния пациента.
- ПК 2.6. Организовывать специализированный сестринский уход за пациентом.
- ПК 2.7. Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению.
- ПК 3.1. Проводить диагностику неотложных состояний.
- ПК 3.2. Определять тактику ведения пациента.
- ПК 3.3. Выполнять лечебные вмешательства по оказанию медицинской помощи на догоспитальном этапе.
- ПК 3.4. Проводить контроль эффективности проводимых мероприятий.
- ПК 3.5. Осуществлять контроль состояния пациента.
- ПК 3.6. Определять показания к госпитализации и проводить транспортировку пациента в стационар.
- ПК 4.1. Организовывать диспансеризацию населения и участвовать в ее проведении.
- ПК 4.2. Проводить санитарно-противоэпидемические мероприятия на закрепленном участке.
- ПК 4.3. Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения.
- ПК 4.4. Проводить диагностику групп здоровья.
- ПК 4.5. Проводить иммунопрофилактику.
- ПК 4.6. Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья различных возрастных групп населения.
- ПК 4.7. Организовывать здоровьесберегающую среду.
- ПК 4.8. Организовывать и проводить работу Школ здоровья для пациентов и их окружения.
- ПК 5.1. Осуществлять медицинскую реабилитацию пациентов с различной патологией.
- ПК 5.2. Проводить психосоциальную реабилитацию.
- ПК 5.3. Осуществлять паллиативную помощь.
- ПК 5.4. Проводить медико-социальную реабилитацию инвалидов, одиноких лиц, участников военных действий и лиц из группы социального риска.
- ПК 5.5. Проводить экспертизу временной нетрудоспособности.
- ПК 6.1. Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.
- ПК 6.2. Планировать свою деятельность на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.
- ПК 6.3. Вести медицинскую документацию.
- ПК 6.4. Организовывать и контролировать выполнение требований

противопожарной безопасности, техники безопасности и охраны труда на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах офисе общей врачебной (семейной) практики.

ПК 6.5. Повышать профессиональную квалификацию и внедрять новые современные формы работы.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Таблица 1

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результата
Уметь:	
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- правильность демонстрации техник и приемов эффективного общения; - правильность демонстрации средств и методов общения с пациентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности. - правильность демонстрации средств и методов общения в психотерапевтических целях.
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- правильность демонстрации приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Знать:	
3.1. Взаимосвязь общения и деятельности;	- правильность описания взаимосвязи общения и деятельности.
3.2. Цели, функции, виды и уровни общения;	- правильность описания цели, функций, видов и уровней общения.
3.3. Роли и ролевые ожидания в общении;	- правильность описания понятия роль, ролевых ожиданий в общении.
3.4. Виды социальных взаимодействий;	- правильность описания видов социального взаимодействия; - правильность объяснения теории транзактного анализа.
3.5. Механизмы взаимопонимания в общении;	- правильность описания механизмов взаимопонимания в общении.
3.6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	- правильность описания техник и приемов общения, правил слушания; - правильность описания правил ведения беседы, убеждения.
3.7. Этические принципы общения;	- правильность описания этических принципов общения; - правильность описания принципов общения в деятельности медицинского персонала.
3.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- правильность описания источников, причин, видов конфликта; - правильность описания способов разрешения конфликтов.

1.3. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.

1.3.1. Текущий контроль при освоении учебной дисциплины.

Предметом оценки при освоении учебной дисциплины являются требования программы подготовки специалистов среднего звена к умениям и знаниям, обязательным при реализации программы учебной дисциплины и направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Текущий контроль проводится с целью оценки систематичности учебной работы обучающегося, включает в себя ряд контрольных мероприятий, реализуемых в рамках аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося.

1.3.2. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся ФГОС СПО по специальности 31.02.01 Лечебное дело в части требований к результатам освоения программы учебной дисциплины Психология общения и определяет:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность умения применять теоретические знания при решении практических задач в условиях, приближенных к будущей профессиональной деятельности.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет. Дифференцированный зачет проводится в соответствии с графиком учебного процесса учебного плана АНО СПО «Северо-Кавказский медицинский колледж» по завершению изучения дисциплины в течение семестра без четко выделенной сессии. Информация о форме, сроках промежуточной аттестации по дисциплине доведена до сведения обучающихся на учебно-методическом стенде в начале семестра.

Дифференцированный зачет проводится в виде тестирования и решения ситуационных задач.

Для проведения дифференцированного зачета сформирован фонд оценочных средств, позволяющий оценить знания, умения, приобретенный учебный опыт.

Оценочные средства составлены на основе рабочей программы учебной дисциплины и охватывают наиболее актуальные разделы и темы.

Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний по учебной дисциплине, рекомендуемые для подготовки к дифференцированному зачету, доведены до сведения обучающихся на учебно-методическом стенде кабинета, в библиотеке.

1.3.3. Мониторинг эффективности образовательного процесса по учебной дисциплине.

Контроль образовательных достижений обучающихся в виде срезов знаний проводится:

- для определения уровня знаний и умений обучающихся;
- для получения данных свидетельствующих о возможном снижении/повышении качества преподавания и корректировки программы дисциплины;
- для обеспечения самооценки качества реализации ППСЗ специальности.

Контроль осуществляется по истечении не менее трех месяцев после окончания изучения дисциплины в форме тестирования.

2. Комплект заданий для подготовки обучающихся к оценке освоения умений и усвоения знаний по учебной дисциплине.

2.1. Задания для подготовки обучающихся к текущему контролю знаний, умений по учебной дисциплине.

Для подготовки к практическим занятиям по каждому разделу (теме) составлены контрольные вопросы, задания для подготовки к оценке освоения умений.

Задания для подготовки обучающихся к текущему контролю по учебной дисциплине входят в состав учебно-методических комплексов тем дисциплины, хранятся у преподавателя.

2.2. Задания для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

№	Назначение задания	Вид задания	Примечание
1.	Задания для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету по учебной дисциплине.	Перечень вопросов для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету.	Приложение 1. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету.

3Фонд оценочных средств для проверки освоения программы учебной дисциплины

3.1Фонд оценочных средств для текущего контроля по учебной дисциплине

ФОС для текущего контроля по учебной дисциплине включает контрольно-оценочные материалы для проверки результатов освоения программы теоретического и практического курса учебной дисциплины.

Контрольно-оценочные материалы текущего контроля входят в состав учебно-методических тем учебной дисциплины, хранятся у преподавателя (Приложение 2).

Применяются различные формы и методы текущего контроля учебной дисциплины (таблица 2). В ходе текущего контроля отслеживается формирование общих и профессиональных компетенций через наблюдение за деятельностью обучающегося (проявление интереса к дисциплине, участие в кружковой работе, НИРС, олимпиадах; эффективный поиск, отбор и использование дополнительной литературы; работа в команде, пропаганда здорового образа жизни и др.).

Таблица 2 Формы и методы текущего контроля успеваемости учебной дисциплины и формируемые общие и профессиональные компетенции по темам (разделам).

Элемент учебной дисциплины	Форма и методы контроля		Проверяемые У,З	Формируемые ОК и ПК
	Формы контроля	Методы контроля		
Тема 1. Тема 2. Введение в учебную дисциплину. Общение – основа человеческого бытия	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы (ВСР)	У.1, 2. 3.1,2,3,6,7	ОК 1,3,4,5,6,9,10 11 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 2.Общение как восприятие людьми друг друга – перцептивная сторона общения	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСР	У.1, 2. 3.2	ОК 1,4,5,6,11 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 3.Общение как взаимодействие – интерактивная сторона общения.	Фронтальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСР	У.1, 2. 3.2,4,8	ОК 1,3,4,5,6,11 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 4.Общение как	Фронтальный	Устный контроль	У.1, 2. 3.2,5	ОК 1,4,5,6,10,11

обмен информацией – коммуникативная сторона общения.	Индивидуальный	Тестовый контроль		ПК 1.2-1.5, 2.1- 2.7,
		Оценка выполнения ВСР		3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1-6.5.
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСР Тестовый контроль	У.1, 2. 3.1,2	ОК 1,4,5,6,9,11ъ ПК 1.2-1.5, 2.1- 2.7, 3.1-3.6, 4.1-4.8, 5.1-5.5, 6.1- 6.5.

Тема 6. Деловые дискуссии и публичные выступления	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСП	У.1, 2. 3.3,4,5,6	ОК 1,3,4,5,6,7,10 11,14 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 7. Общение в профессиональной деятельности фельдшера	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСП	У.1, 2. 3.2,3,5,6,7	ОК 1,3,4,5,6,7,10 11,14 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 8. Общение с пациентом	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСП	У.1, 2. 3.2,3,5,6,7	ОК 1,3,4,5,6,7,10 11,14 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 9. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	Фронтальный	Устный контроль Терминологический диктант Оценка выполнения ВСП	У.1, 2. 3.3,4,5,6,7,8	ОК 1,3,4,5,6,10, 11 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 10. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСП Тестовый контроль	У.1, 2. 3.1,2	ОК 1,4,5,6,9,11 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 11. Способы разрешения конфликтов	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСП Тестовый контроль	У.1, 2. 3.2,3,5,6,7	ОК 1,3,4,5,6,7,10 11,14 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.
Тема 12. Особенности	Фронтальный	Устный контроль	У.1, 2.	ОК 1,3,4,5,6,7,10

общения людей с разными типами психологической конституции	Индивидуальный	Оценка выполнения ВСП	3.2,3,5,6,7	11,14 ПК 1.2-1.5, 2.1- 2.7, 3.1-3.6, 4.1-4.8, 5.1-5.5, 6.1- 6.5.
Тема 13. Этические формы общения. Общие сведения об этической культуре	Фронтальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСП	У.1, 2. 3.3,4,5,6,7,8	ОК 1,3,4,5,6,10, 11 ПК 1.2-1.5, 2.1- 2.7, 3.1-3.6, 4.1-4.8, 5.1-5.5, 6.1- 6.5.
Тема 14. Этические формы общения. Общие сведения об этической культуре	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСП	У.1, 2. 3.2,3,5,6,7	ОК 1,3,4,5,6,7,10 11,14 ПК 1.2-1.5, 2.1- 2.7, 3.1-3.6, 4.1-4.8, 5.1-5.5, 6.1- 6.5.

Тема 15. Деловой этикет в профессиональной деятельности	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения ВСП Тестовый контроль	У.1, 2. 3.2,3,5,6,7	ОК 1,3,4,5,6,7,10 11,14 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.4, 4.1-4.8, 5.1- 5.3, 6.1- 6.5.
Дифференцированный зачет	индивидуальный	Тестовый контроль Решение ситуационных задач	У.1, 2. 3.2,3,5,6,7	ОК 1,3,4,5,6,7,10 11,14 ПК 1.2- 1.5, 2.1- 2.7, 3.1- 3.6, 4.1-4.8, 5.1- 5.5, 6.1- 6.5.

Показатели результатов текущего контроля по теоретическим и практическим занятиям учебной дисциплины выставляются в соответствующие графы «Журнала учета образовательного процесса» в виде отметок по пятибалльной системе.

Показатель результатов текущего контроля по учебной дисциплине вносится в соответствующую графу бланка «Ведомость текущей успеваемости» в виде отметок по пятибалльной шкале, заверяется подписью преподавателя.

3.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

3.2.1. Пакет преподавателя

- условия проведения дифференцированного зачета по учебной дисциплине.

Место проведения: учебный кабинет Психологии.

Количество вариантов – 2.

Время выполнения задания – 45 минут.

- критерии оценки освоения программы учебной дисциплины.

Оценка «5» (отлично) – выставляется обучающемуся, допустившему до 10 % ошибок в тестовом задании.

Оценка «4» (хорошо) – выставляется обучающемуся, допустившему до 24 % ошибок в тестовом задании.

Оценка «3» (удовлетворительно) – выставляется обучающемуся, допустившему до 39 % ошибок в тестовом задании.

Оценка «2» (неудовлетворительно) – обучающийся допустил более 40 % ошибок в тестовом задании.

3.2.2. Регистрация результатов освоения учебной дисциплины

Оценка фиксируется преподавателем в соответствующей графе бланка «Ведомость промежуточной аттестации».

3.3. Фонд оценочных материалов для проведения мониторинга эффективности образовательного процесса

3.3.1. Вид контрольно-оценочных материалов

Для проведения среза знаний по дисциплине составлены тестовые задания закрытой формы с выбором одного ответа.

3.3.2. Критерии оценки результатов освоения умений и усвоения знаний по учебной дисциплине

При проведении контроля в тестовой форме преподавателем определяется процент результативности теста:

«5»(отлично) – от 90 до 100 % правильных ответов «4»(хорошо) – от 76 до 89 % правильных ответов

«3»(удовлетворительно) – от 61 до 75 % правильных ответов

«2»(неудовлетворительно) – 60 % и менее правильных ответов

3.3.3. Регистрация показателей результатов освоения учебной дисциплины

При проверке выполнения тестовых заданий преподаватель отмечает количество ошибок, определяет процент результативности теста, выставляет оценку. Оценка заверяется подписью преподавателя.

Оценка фиксируется преподавателем в соответствующей графе бланка «Ведомость результатов контрольного среза знаний обучающихся», заверяется подписью преподавателя.

**Перечень вопросов для подготовки обучающихся к дифференцированному
зачету по дисциплине Психология общения**

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Социальная роль.
6. Классификация общения.
7. Виды, функции общения.
8. Структура и средства общения.
9. Единство общения и деятельности.
10. Понятие социальной перцепции.
11. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
12. Искажения в процессе восприятия.
13. Психологические механизмы восприятия.
14. Влияние имиджа на восприятие человека.
15. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
16. Трансактный анализ Берна.
17. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
18. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
19. Основные элементы коммуникации.
20. Вербальная коммуникация.
21. Коммуникативные барьеры.
22. Невербальная коммуникация.
23. Методы развития коммуникативных способностей.
24. Виды, правила и техники слушания.
25. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
26. Деловая беседа.
27. Формы постановки вопросов.
28. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
29. Аргументация.
30. Роль общения в профессиональной деятельности фельдшера.
31. Формирование коммуникативных компетенций.
32. Понятие конфликта и его структура.
33. Невербальное проявление конфликта.
34. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
35. Гнев и агрессия.
36. Разрядка эмоций.
37. Правила поведения в конфликтах.
38. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
39. Стратегии разрешения конфликтов.

- 40.Понятие: этика и мораль.
- 41.Категории этики.
- 42.Нормы морали.
- 43.Основные принципы делового этикета в профессиональной деятельности.
- 44.Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Задания для текущего контроля знаний

Тема 1. Введение в учебную дисциплину.

Тема 2. Общение – основа человеческого бытия.

Актуализация опорных знаний.

Вопросы для фронтального опроса:

- Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
- Основные понятия.
- Общение в системе межличностных и общественных отношений.
- Социальная роль.
- Классификация общения.
- Виды, функции общения.
- Структура и средства общения.
- Единство общения и деятельности.
- Тренинг продуктивного общения.

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям;

2. Паралингвистикой называют: а) система вокализации;

- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса; в) визуальный контакт;

3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений; в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;

4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное;
- б) светское;
- в) деловое;

5. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических

устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому;

6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

а) авторитарный;

б) демократический;

в) индивидуальный;

7. Массовое общение подразумевает:

а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;

в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

8. По содержанию общение делят:

а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;

в) биологическое, социальное;

9. Что понимается под «такесикой»:

а) процесс передачи вербальной информации;

б) прикосновение людей друг к другу во время общения; в) визуальный контакт;

10. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

а) либеральный;

б) авторитарный;

в) демократический.

Тема3. Общение как восприятие людьми друг друга – перцептивная сторона общения

Актуализация опорных знаний. Вопросы для фронтального опроса:

- Понятие социальной перцепции.
- Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
- Искажения в процессе восприятия.
- Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
- Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности».
- «Ваш стиль делового общения».
- «Ваши эмпатические способности».

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Перцептивной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;
 - б) восприятия друг друга;
 - в) взаимодействие;
2. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:
- а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
 - б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
 - в) жесты, мимику, пантомимику;
3. Как называется упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:
- а) пренебрежение фактами;
 - б) предвзятые представления;
 - в) стереотипы;
4. Как называется особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:
- а) идентификация;
 - б) эмпатия;
 - в) рефлексия;
5. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:
- а) познание;
 - б) обычай;
 - в) общение.
6. Эффект стереотипизации:
- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
 - б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
 - в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
 - г) возникает относительногрупповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.
7. Механизм восприятия собеседника при котором человек ставит себя на место другого (отождествляем себя с ним)
- а) эмпатия;
 - б) идентификация;
 - в) рефлексия;
8. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению
- а) эмпатия;
 - б) идентификация; в) рефлексия;
9. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и

учесть позиции других?

- а) примитивное;
- б) закрытое;
- в) ролевое; г) открытое;

10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека: а) эмпатия;

- б) все ответы верны; в) рефлексия;
- г) идентификация.

Тема 4. Общение как взаимодействие – интерактивная сторона общения.

Актуализация опорных знаний.

Вопросы для фронтального опроса:

- Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
- Трансактный анализ Берна.
- Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
- Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:

- а) эмансипированное самоутверждение;
- б) эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей;
- в) работа с фактами и объективной реальностью;
- г) продуктивное разрешение внутренних конфликтов;

2. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

- а) избегание;
- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

3. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – это: а) избегание;

- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

4. Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это: а) избегание;

- б) противоборство;
- в) уступчивость;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

5. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а) жест;
 - б) походка;
 - в) мимика;
 - г) все ответы правильные;
6. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:
- а) интимная;
 - б) социальная;
 - в) личная;
 - г) публичная;
7. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:
- а) интимная;
 - б) социальная;
 - в) личная;
 - г) публичная;
8. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
- а) интимная;
 - б) социальная;
 - в) личная;
 - г) публичная;
9. Недоминантная позиция в общении это позиция
- а) родителя;
 - б) ребенка;
 - в) взрослого;
10. Доминирование это -
- а) открытое воздействие на партнера;
 - б) скрытое воздействие на партнера;
 - в) стремление победить сильного соперника.

Тема5.Общение как обмен информацией – коммуникативная сторона общения

Актуализация опорных знаний. Вопросы для фронтального опроса:

- Основные элементы коммуникации.
- Вербальная коммуникация.
- Коммуникативные барьеры.
- Невербальная коммуникация.
- Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.
- Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

- 1.Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:
- а) эмоциональные барьеры;
 - б) культурные барьеры;

- в) смысловые барьеры;
2. Коммуникативной стороной общения называют:
- а) обмен информацией;
 - б) восприятия друг друга;
 - в) взаимодействие;
3. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
- а) восприятие;
 - б) коммуникация;
 - в) взаимодействие;
 - г) эмпатия;
4. Обратная связь:
- а) препятствует коммуникативному процессу;
 - б) способствует коммуникативному процессу;
 - в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу; г) все ответы правильные;
5. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
- а) без обратной связи;
 - б) с истинной обратной связью;
 - в) с неистинной обратной связью;
 - г) с истинной и неистинной обратной связью;
6. Виды коммуникации:
- а) первичные и вторичные;
 - б) главные и второстепенные;
 - в) вербальные и речевые;
 - г) вербальные и невербальные;
7. Формальному общению соответствует дистанция:
- а) более 3,6 м;
 - б) 0...0,5 м;
 - в) 0,51...1,2 м;
 - г) 1,21...3,6 м;
8. Неформальному общению соответствует дистанция:
- а) более 3,6 м;
 - б) 0...0,5 м;
 - в) 0,51...1,2 м;
 - г) 1,21...3,6 м;
9. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:
- а) слишком быстрая;
 - б) слишком громкая;
 - в) слишком медленная;
 - г) неразборчивая;
10. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?
- а) убеждение;

- б) психическое заражение;
- в) эмпатия.

Темаб.Формы делового общения и их характеристики

Актуализация опорных знаний. Вопросы для фронтального опроса:

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
- г) все ответы правильные;

1.Невербальной коммуникацией называется:

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;
- в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;

2.Какие качества отличают манипулятора:

- а) лживость;
- б) примитивность чувств;
- в) недоверие к себе и другим;
- г) все ответы верны;

3. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы;
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания;
- в) оба ответа правильны;

4. Что является самой главной целью общения:

- а) общение ради общения;
- б) достижение профессиональных успехов;
- в) соблюдение правил этикета;

5. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

- а) постановка цели;
- б) речь;
- в) передача информации.

6. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд;
- б) телефонный разговор;
- в) чтение стихотворения вслух;

7. Кинесика включает:

- а) походку;
- б) прикосновение;
- в) жесты;

- г) мимику;
8. Рефлексивное слушание – это:
- а) уточнение;
 - б) внимательное молчание;
 - в) перефразирование;
 - г) отражение чувств;
9. Факторы, не способствующие эффективному выступлению: а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;
- б) никаких скороговорок;
 - в) держите паузу;
 - г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты;
10. К эффективным приёмам слушания не относят:
- а) активная поза слушающего;
 - б) умение задавать уточняющие вопросы;
 - в) активное слушание;
 - г) нереклексивное слушание.

Тема 7. Деловые дискуссии и публичные выступления.

Актуализация опорных знаний. Вопросы для фронтального опроса:

- Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
- Аргументация.
- Взаимное влияние людей в процессе общения.

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Публичное выступление – это
- а) искусство общения;
 - б) совокупность конкретных коммуникативных умений – говорить и слушать;
 - в) устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию;
2. Формы делового этикета:
- а) искусство общения;
 - б) публичные выступления;
 - в) деловая беседа;
3. Деловой этикет – это
- а) искусство общения;
 - б) совокупность конкретных коммуникативных умений – говорить и слушать;
 - в) принятый порядок, и форма обхождения на службе;
4. Деловое общение - это
- а) сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере;
 - б) совокупность конкретных коммуникативных умений – говорить и слушать;
 - в) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техникой и знания правил общения;
5. Техника общения – это

- а) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техникой и знания правил общения;
 - б) ролевое общение;
 - в) совокупность конкретных коммуникативных умений – говорить и слушать;
6. Тактика общения – это
- а) искусство общения;
 - б) совокупность конкретных коммуникативных умений – говорить и слушать;
 - в) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техникой и знания правил общения;
7. Сколько уровней общения существует:
- а) 1;
 - б) 2;
 - в) 3;
8. Какие важные функции выполняет деловая беседа?
- а. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
 - б. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
 - в. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
 - г. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
9. Какие можно выделить правильные способы начать беседу? а. Метод снятия напряжения
- б. Метод зацепки
 - в. Метод риторических вопросов.
 - г. Метод открытых вопросов.
10. Что такое аргументация?
- а. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
 - б. Способ восприятия значимых логических доводов.
 - в. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
 - г. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.

Тема 8. Общение в профессиональной деятельности фельдшера

Актуализация опорных знаний. Вопросы для фронтального опроса:

- Роль общения в профессиональной деятельности фельдшера.
- Формирование коммуникативных компетенций.

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

1. Люди с личностной атрибуцией склонны находить виновника случившегося, приписывать причины происшедшего:
- а) конкретному человеку
 - б) обстоятельствам, не утруждая себя поисками конкретного виновника
 - в) в предмете, на который было направлено действие
 - г) нет верного ответа
2. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это:
- а) экспрессивность
 - б) рефлексия
 - в) эмпатия

- г) атрибуция
3. Благоприятный психологический климат коллектива исключает:
- доброжелательную критику
 - свободное выражение собственного мнения
 - конфронтацию
 - все ответы верны
4. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение:
- деловое
 - светское
 - ролевое
 - нет верного ответа
5. Моральный и психологический вред, причиняемый при оказании медицинской помощи средним медицинским работником:
- соррогения
 - ятрогения
 - фасилитация
 - ятропатия
6. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:
- познавательных особенностей личности;
 - темперамента;
 - характера;
 - эмоций.
 - все ответы верны
7. Барьеры в общении – это:
- различия в особенностях личности;
 - препятствия на пути к психологическому контакту;
 - неправильная речь;
 - незнание правил общения.
8. Психологическая совместимость:
- основывается на сходстве ценностных ориентаций;
 - предполагает равенство интеллектуального потенциала;
 - зависит от скорости протекания психических процессов;
 - включает взаимодополняемость характеров.

Тема9. Общение с пациентом. Актуализация опорных знаний.

- выработать приемлемую модель общения с пациентами.
- оценить ролевые игры, направленные на отработку навыков общения с пациентами различных возрастов.

Тема10. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Актуализация опорных знаний. Вопросы для фронтального опроса:

- Понятие конфликта и его структура.
- Невербальное проявление конфликта.

- Общее понятие конфликта.
- Виды конфликтов и их особенности в профессиональной деятельности медицинских работников.
- Структура и динамика конфликта.

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. К лояльным приемам спора относят:

- а) захват инициативы;
- б) использование эмоционально окрашенных понятий;
- в) подмена тезиса;
- г) обращение аргументов оппонента против него самого;
- д) умение держать в памяти весь спор;
- е) предвзятая интерпретация;

2. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация;

3. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) избегание;

4. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

5. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

6. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) избегание;

6. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация;

7. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера

- а) соперничество;
- б) компромисс;

- в) избегание;
- 8. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:
 - а) неуправляемый, ригидный, демонстративный;
 - б) ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный;
 - в) нонконформистский, демонстративный, сверхточный;
- 9. Ключевые качества манипулятора:
 - а) примитивность чувств, прямота, агрессивность;
 - б) недоверчивость, наблюдательность, харизматичность;
 - в) лживость, примитивность чувств, недоверчивость;
- 10. Корпоративная культура должна строиться на принципах
 - а) соперничества;
 - б) сотрудничества;
 - в) соревновательности.

Тема 11. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Актуализация опорных знаний . Вопросы для фронтального вопроса:

- Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
- Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
- Правила поведения в конфликтах.
- Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...
 - А) адекватности восприятия конфликта
 - Б) открытости и эффективности общения
 - В) количества отрицательных эмоций
2. Силье поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...
 - А) конкуренции
 - Б) сотрудничества
 - В) компромисса
 - Г) приспособления
3. Силье поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...
 - А) компромисса
 - Б) конкуренции и соперничества
 - В) сотрудничества
 - Г) уклонения
4. Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается:
 - а) в плохой передаче информации; .
 - б) в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации;
 - в) в неравномерном распределении ресурсов;
 - г) в различии поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон.

5. Причина какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны лишь для какой-либо личности или группы?

- а) различия в манере поведения и жизненном опыте;
- б) различия в представлениях и ценностях;
- в) неудовлетворительные коммуникации;
- г) различия в целях.

6. Что является толчком для реализации конфликта? а) инцидент;

- б) напряженность;
- в) ссора;
- г) недовольство.

7. Чем характеризуется недовольство как стадия конфликта? а) несходством во мнениях и взглядах оппонентов;

- б) действиями, направленными на препятствие действиям оппонента;
- в) ощущением и высказыванием неудовлетворенности;
- г) осознанием случившегося инцидента.

8. Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:

- а) конструктивным;
- б) деструктивным;
- в) конструктивно-деструктивным;
- г) нет правильного варианта.

9. Чем направляются поведение и действие субъектов конфликта? а) конфликтующими сторонами;

- б) конфликтным сознанием;
- в) предметом противоборства;
- г) объектом конфликта.

10. Субъектом конфликта может выступать:

- а) конфликтное действие;
- б) предмет противоборства;
- в) индивид, группа, класс, социальный институт и т.п.;
- г) источник конфликта.

Тема 12. Способы разрешения конфликтов.

Актуализация опорных знаний. Вопросы для тестирования:

1. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

- г) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.
2. Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:
- а) конструктивным;
 - б) деструктивным;
 - в) конструктивно-деструктивным;
 - г) нет правильного варианта.
3. Применение какого из нижеперечисленных правил неприемлемо для удачного разрешения конфликта?
- а) обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов;
 - б) противникам необходимо признавать мнение друг друга;
 - в) демонстрировать понимание роли другого;
 - г) игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт.
4. Как называется метод урегулирования конфликта, заключающийся в четком определении ожидаемых результатов работы?
- а) координационные и интеграционные механизмы;
 - б) общеорганизационные комплексные цели;
 - в) разъяснение требований к работе;
 - г) структура и системы вознаграждений.
5. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени, — это:
- а) компромисс;
 - б) сглаживание;
 - в) уклонение;
 - г) решение проблемы.
6. Чем характеризуется недовольство как стадия конфликта? а) несходством во мнениях и взглядах оппонентов;
- б) действиями, направленными на препятствие действиям оппонента;
 - в) ощущением и высказыванием неудовлетворенности;
 - г) осознанием случившегося инцидента
7. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
- а) соперничество;
 - б) компромисс;
 - в) избегание;
8. Выделяют следующие типы конфликтных личностей: а) неуправляемый, ригидный, демонстративный;
- б) ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный;
 - в) нонконформистский, демонстративный, сверхточный;
9. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
- а) стремится уладить конфликт; проявляет выдержку и самообладание; уходит от острых вопросов;
 - б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;

в) стремится к победе в конфликте; отличается выдержкой и самообладанием; непоследователен в оценках, суждениях;

10. Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) овладеть инициативой в споре.

Тема 13. Особенности общения людей с разными типами психологической конституции

Актуализация опорных знаний . Вопросы для фронтального вопроса:

- оценить моделирование ситуаций и демонстрация особенностей общения людей с различными типами психологической конституции.

Тема 14. Этические формы общения. Общие сведения об этической культуре.

Актуализация опорных знаний. Вопросы для фронтального вопроса:

- Понятие: этика и мораль.
- Категории этики. Нормы морали.
- Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Для какого типа медицинского работника по Харди свойственны настойчивость, решительность, деловитость, нетерпимость к малейшим беспорядкам или отклонениям в распорядке дня:

- а) рутинер;
- б) мужеподобный;
- в) материнский;
- г) специалист.

2. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

- а) конформность;
- б) психическое заражение;
- в) подражание;

3. Психологическая совместимость

- а) основывается на сходстве ценностных ориентаций;
- б) предполагает равенство интеллектуального потенциала;
- в) зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) включает взаимодополняемость характеров.

4. Лидер в производственной группе

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
- б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

5. Манипулятивный стиль общения

а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами. 6. Действие снижающейся эффективности совместной деятельности: а) конкуренция;

б) общение;

в) влияние;

г) размышление.

6. Общение, как взаимодействие, согласует действие: а) общих понятий; б) отдельных участников и объединяет их в группы;

в) разделения по классам;

г) все варианты верны.

7. Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков : а) группа; б) община;

в) секта;

г) собрание.

8. Группы делятся на :

а) простые и сложные;

б) утвердительные и дополнительные;

в) реальные и условные;

г) частичные и второстепенные.

9. Социализация — это:

а) процесс обучения в социальных институтах (школе, вузе и т. д.);

б) процесс освоения в социальной среде, освоение сопутствующих правил, норм, установок и т. д.;

в) прохождение социологического опроса;

10. Конформизм — это:

а) способность отстаивать собственную точку зрения;

б) покладистость, бесконфликтность;

в) следование образцу поведения, доминирующему в обществе, некритичность, отсутствие собственных убеждений.

Тема 15. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Актуализация опорных знаний. Вопросы для фронтального опроса:

- Понятие делового общения.
- Основные принципы делового этикета в профессиональной деятельности.
- Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Закрепление полученных знаний. Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Характеристика делового общения:

а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;

- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
 - в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
 - г) все ответы правильные;
2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- а) неформальное общение;
 - б) деловое общение;
 - в) конфиденциальное общение;
 - г) нет правильного ответа;
3. Речь состоящая из длинных фраз:
- а) показывает эрудицию говорящего;
 - б) плохо воспринимается по смыслу;
 - в) свидетельствует о гибкости ума;
 - г) свидетельствует о неуверенности говорящего;
4. Неразборчивая речь:
- а) снижает интерес у собеседника;
 - б) плохо воспринимается по смыслу;
 - в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум;
 - г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение;
5. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:
- а) мимика;
 - б) жесты;
 - в) позы;
 - г) жесты и позы;
6. Жесты открытости:
- а) пиджак расстегнут;
 - б) ладони рук прижаты к груди;
 - в) развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх;
 - г) все ответы правильные;
7. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:
- а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности;
 - б) крайне отрицательное отношение к собеседнику;
 - в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора;
 - г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, лень;
8. Общение в определенном месте и на определенную тему а) формально-ролевое;
- б) контакт масок;
 - в) светское;
 - г) примитивное;
9. Соперничество это
- а) открытое воздействие на партнера;
 - б) скрытое воздействие на партнера;
 - в) стремление победить сильного соперника;
10. Определите пропущенное слово, вставив верное:
Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные

особенности, то мы имеем дело с ... общением.

а) личностным;

б) деловым;

в) ролевым.

Тестовый контроль знаний для дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОГСЭ. 05 Психология общения

Вопрос 1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.
- 6.13.
3. 15.
4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.

3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Персептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Траптовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереклексивное пассивное.
2. Реклексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 38. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.

4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.

5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.

2. Хорошее настроение собеседника.

3. Жаргон.

4. Четкость и правильность произношения слов.

5. Нецензурное общение.

Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.

2. Неправильно выбрано время для разговора.

3. Излишняя эмоциональная насыщенность.

4. Длительные телефонные переговоры.

5. Использование жестов.

Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.

2. Уважаемый.

3. Гражданин.

Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.

2. Требование.

3. Воззрение.

4. Запрос.

5. Внушение.

Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная

2. Интерактивная

3. Перцептивная

4. Пассивная.

5. Активная.

Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.

2. Язык

3. Жесты.

4. Мимика.

5. Движение.

Вопрос 48. Виды общения?

1. Вербальное

2. Рациональное.

3. Достоверное.

4. Невербальное

5. Косвенное.

Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация

2. Эмпатия

3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия.

Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

1. Избегание
2. Авторитет
3. Убеждение.
4. Непонимание
5. Эффект ореола.

Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Вопрос 54. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Вопрос 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака

3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 61. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 62. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 63. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей

5. Ход переговоров.

Вопрос 64. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

Вопрос 65. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 66. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 67. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 68. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Вопрос 69. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

Вопрос 70. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

Вопрос 71. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.

3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Вопрос 72. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Вопрос 73. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Вопрос 74. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.
2. Соппротивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Вопрос 75. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Вопрос 76. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Вопрос 77. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Вопрос 78. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Вопрос 79. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.

5. Никаких.

Вопрос 80. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Вопрос 81. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Вопрос 82. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Вопрос 83. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Вопрос 84. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Вопрос 85. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

Вопрос 86. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Вопрос 87. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

Вопрос 88. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.

6. Пробудить интерес.

Вопрос 89. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 90. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1. Межличностного.
2. Между личностью и группой.
3. Межгрупповой.

Вопрос 91. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1. Практику.
2. Собеседнику.
3. Мыслителю.

Вопрос 92. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Вопрос 93. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Вопрос 94. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Вопрос 95. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Вопрос 96. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты — регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты — адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Вопрос 97. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.

3. 110- 400 см.

4. 120-350 см.

Вопрос 98. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.

2. Жесты.

3. Движения.

4. Позу.

5. Взгляд.

Вопрос 99. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.

2. Французский стиль.

3. Английский стиль.

Вопрос 100. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.

2. Для снятия барьера страха.

3. Для устранения всех сомнений.

Вопрос 101. Предметом делового общения является ...

А) интерес

Б) конфликт

В) дело

Вопрос 102. Информационно-коммуникативная функция общения заключается

...

А) в восприятии и понимании другого человека

Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения

В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Вопрос 103. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

А) кинесика

Б) патетика

В) проксемика

Вопрос 104. Что не относится к невербальным средствам общения?

А) походка

Б) пауза

В) просьба

Вопрос 105. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

А) мимика

Б) беседа

В) визуальный контакт

Вопрос 106. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

А) кинесические средства общения

Б) просодические средства общения

В) такесические средства общения

Вопрос 107. Просодические средства общения связаны с (со) ...

А) прикосновением

Б) тембром голоса

В) взглядом

Вопрос 108. Что не относится к такесическим средствам общения?

А) рукопожатия

Б) похлопывание по плечу

В) движения руками (жесты)

Вопрос 109. Похлопывание по плечу возможно при ...

А) моральной поддержке человека

Б) равенстве социального положения участников общения

В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению

Г) встрече с коллегами по работе

Вопрос 110. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

А) рука сверху, ладонь развернута вниз

Б) рука снизу, ладонь развернута вверх

В) обе ладони находятся в вертикальном положении

Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Вопрос 111. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

А) забывчивости

Б) лжи

В) враждебности

Вопрос 112. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

А) интервью

Б) деловая беседа

В) деловые переговоры

Вопрос 113. К особенностям деловых переговоров относят ...

А) взаимозависимость участников переговоров

Б) разнородность интересов сторон

В) обострение отношений с партнерами

Вопрос 114. Стратегии ведения переговоров – это ...

А) позиционный торг

Б) разрешение сложившегося конфликта

В) взаимный учет интересов участников

Вопрос 115. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

А) мягкий

Б) средний

В) жесткий

Вопрос 116. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.

К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

Вопрос 117. Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

Вопрос 118. Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

Вопрос 119. Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

Вопрос 120. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

Вопрос 121. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

Вопрос 122. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

Вопрос 123. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

Вопрос 124. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

Вопрос 125. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

Вопрос 126. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

Вопрос 127. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса
- Г) приспособления

Вопрос 128 Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стил ь ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

Вопрос 129. Формула Лассуэлла включает:

- А) источник информации и передатчик;
- Б) каналы связи;
- В) место назначения и приемник;
- Г) источник шума;
- Д) все ответы верны;
- Е) все ответы неверны.

Вопрос 130. Эффект ореола – это:

- А) свечение над головой святых;
- Б) приписывание другому человеку определенных качеств;
- В) галлюцинации;
- Г) все ответы неверны.

Вопрос 131. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

- А) познавательных особенностей личности;
- Б) темперамента;
- В) характера;
- Г) эмоций.
- Д) все ответы верны

Вопрос 132. Барьеры в общении – это:

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- В) неправильная речь;
- Г) незнание правил общения.

Ситуационные задачи для дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

Задача 1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

Задача 2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

Задача 3. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений

б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"

г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Задача 4. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

Задача 5. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задача 6. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

Задача 7. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

Задача 8. Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задача 9. Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Задача 10. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 11. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

Задача 12. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...".

Задача 13. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Задача 14. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

Задача 15. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

Задача 16. Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

1. Как называется этот эффект?
2. Как можно избежать его?
3. О какой стороне общения здесь идет речь?
4. Что такое имидж руководителя/преподавателя?

5. Какие факторы влияют на имидж?

Задача 17. В хирургическое отделение приняли на работу младшую медицинскую сестру. В первые дни она не успевала делать свою работу, за что старшая медсестра сделала ей замечание и предупредила, что после трех замечаний будет выговор, а после трех выговоров – увольнение.

Какому стилю управления отдает предпочтение старшая медсестра в данной ситуации?

Задача 18. Старшая сестра отделения на собрании медсестер предложила некоторым медсестрам взять на себя определенные обязанности. В результате были распределены обязанности по организации санитарно-профилактической работы, по организации досуга сотрудников, определен куратор для работы с начинающими сестрами.

Какому стилю управления отдает предпочтение старшая медсестра в данной ситуации?

Задача 19. В сложившийся коллектив со своими традициями приходит новый руководитель. Каким образом он должен разрешать возникающие конфликты?

Например:

- вести работу, не обращая внимания на споры и конфликты;
- попытаться привлечь на свою сторону тех, кто противится нововведениям;
- поручить общественным и административным органам разрешать

возникающие разногласия.

Обоснуйте свой выбор.

Какие стратегии разрешения конфликтов Вам известны?

Как можно предотвратить конфликты в организации?

Укажите типы конфликтов.

Дайте определение понятия «конфликт».

Задача 20. Вы утверждены в должности старшей медсестры в отделении, коллектив которого Вам хорошо знаком. Завтра Вы непосредственно приступите к выполнению служебных обязанностей и должны к этому подготовиться.

Какие задачи Вам нужно решить в первую очередь?

С какими предложениями Вы должны обратиться к коллективу?

3. Как Вы построите отношения с подчиненными:

- на основе ролевых позиций;
- на основе сложившихся межличностных отношений?

Обоснуйте свой выбор.

Что представляет собой управленческое решение?

Какие функции управленческой деятельности Вам предстоит осуществлять?

Ответы к тестовым заданиям.

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	2	46	1, 2, 3	91	3
2	1, 2	47	2, 3, 4	92	2,3
3	1	48	1, 2	93	2
4	5	49	2, 3	94	1,2,3 ,5
5	2, 5	50	1, 2, 5	95	2
6	1, 2, 4, 5	51	3	96	1,2,4 ,5
7	4	52	1, 3, 4	97	2
8	1	53	2, 3	98	1-5
9	1, 3, 4	54	3, 4	99	1
10	1, 2, 5	55	2, 3	100	2
11	2	56	1, 2	101	В
12	2	57	3	102	Б
13	1, 3	58	1, 2, 4	103	А,В
14	1, 3	59	1, 3, 4, 5	104	В
15	3, 4	60	3, 4, 5	105	А
16	2	61	2, 4	106	Б
17	3	62	4	107	В
18	3	63	1, 2	108	В
19	1	64	1,	109	А,Б
20	3	65	3	110	А
21	1	66	3	111	Б
22	2	67	4	112	В
23	1, 5	68	1, 3	113	Б
24	3	69	1, 3	114	В
25	2	70	1	115	В
26	1	71	2	116	А, Б

27	1	72	3	117	Б
28	2, 5	73	1, 4, 5	118	А, В, Г
29	1, 2	74	1, 2	119	В
30	3, 4	75	1	120	Б
31	3, 5	76	1, 4	121	А
32	1, 2,5	77	1, 2, 4	122	В
33	2	78	2	123	В
34	1	79	5	124	Б
35	4	80	3	125	А
36	4	81	3	126	А
37	1, 2	82	2	127	В
38	4	83	2	128	Б
39	2, 4	84	1, 3, 4	129	Д
40	2, 4	85	1,3	130	Б
41	3, 4	86	2	131	Д
42	2, 4	87	1, 4, 5	132	Б
43	2, 3, 4	88	1, 5		
44	2	89	1		
45	1, 5	90	2		