

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ

«АЛЬМЕТЬЕВСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»


УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по учебной работе  
  
Багаутдинов А.К.  
«01» августа 2018г.

ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
(КОМПЛЕКСНЫЙ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ)  
ПО УЧЕБНЫМ ДИСЦИПЛИНАМ

ОП.09. Психология

ОП.12 Психология профессионального общения

Для специальности: 34.02.01. Сестринское дело

Рассмотрена и одобрена  
на заседании ЦМК  
общепрофессиональных дисциплин  
«01» сентября 2018г.  
Председатель ЦМК  
 Валиуллина Г.Б.

Альметьевск, 2018 г.

Программа промежуточной аттестации обучающихся предназначена для контроля и оценки результатов освоения дисциплин ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения по специальности 34.02.01. Сестринское дело

Программа промежуточной аттестации (комплексный дифференцированный зачет) разработана на основании следующих документов:

1. ФГОС СПО по специальности: 34.02.01. Сестринское дело
2. ППССЗ по специальности 34.02.01. Сестринское дело.
3. Рабочих программ ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения

**Составитель и разработчик** ППА комплексного дифференцированного зачета:

Хасаншина А.И. – преподаватель психологии ГАПОУ «Альметьевский медицинский колледж»

## ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения

### (Комплексный дифференцированный зачет)

#### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа промежуточной аттестации обучающихся предназначена для контроля и оценки результатов освоения дисциплин ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения по специальности 34.02.01. Сестринское дело

Промежуточная аттестация проводится в форме комплексного дифференцированного зачета в IV семестре ППСЗ для специальности 34.02.01. Сестринское дело

К сдаче комплексного дифференцированного зачета допускаются обучающиеся, полностью выполнившие требования рабочих программ следующих дисциплин: ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения для специальности 34.02.01. Сестринское дело, в части теоретической подготовки и выполнения самостоятельной работы (разработка презентации и рефератов).

#### **Критерии оценки:**

Критерии оценок тестового контроля знаний по дисциплинам ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения:

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

Оценка комплексного дифференцированного зачета вычисляется как средняя арифметическая оценка по тестовым заданиям по дисциплинам ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения для специальности 34.02.01. Сестринское дело

Оценка «отлично» - студент владеет знаниями разделов в полном объеме учебных программ, достаточно глубоко осмысливает содержание учебных дисциплин.

Оценка «хорошо» - студент владеет знаниями разделов почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах).

Оценка «удовлетворительно» - студент владеет основным объемом знаний по разделам, проявляет затруднения в ответах, оперирует неточными формулировками.

Оценка «неудовлетворительно» - студент не освоил обязательный минимум знаний разделов, не способен ответить на вопросы тестов.

## ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДИСЦИПЛИН

### ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения по специальности 34.02.01. Сестринское дело

#### Назначение:

Комплекс измерительных материалов предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших рабочие программы ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения

Программа включает в себя измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации дисциплин ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения

В результате освоения дисциплин обучающийся должен **уметь:**

#### ОП.09 Психология:

- эффективно работать в команде;
- проводить профилактику, раннее выявление и оказание эффективной помощи при стрессе;
- осуществлять психологическую поддержку пациента и его окружения;
- регулировать и разрешать конфликтные ситуации;
- общаться с пациентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности;
- использовать вербальные и невербальные средства общения в психотерапевтических целях;
- использовать простейшие методики саморегуляции, поддерживать оптимальный психологический климат в лечебно-профилактическом учреждении.

#### ОП.12 Психология профессионального общения

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- развивать навыки общения;
- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения в психотерапевтических целях;
- определять психологическую характеристику процесса общения;
- распознавать психологические особенности личности в её деятельности и в общении;
- определять характер взаимоотношений и владеть навыками коррекции поведения.

В результате освоения дисциплин обучающийся должен **знать:**

#### ОП.09 Психология:

- основные направления психологии, психологию личности и малых групп, психологию общения;
- задачи и методы психологии;
  - основы психосоматики;
  - особенности психических процессов у здорового и больного человека;
  - психологические факторы в предупреждении возникновения и развития болезни;

## ОП.12 Психология профессионального общения:

- особенности делового общения;
- психологическую характеристику процесса общения;
- значение и функции профессионального общения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- понятие психологической обратной связи;
- разновидности ролевого поведения;
- психологическую совместимость личностей в общении и совместной деятельности;
- виды социальных взаимодействий;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Медицинская сестра должна обладать **данными общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. *(ОП.12 Психология профессионального общения)*

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 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене 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.

ОК 13. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

Медицинская сестра должна обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видам деятельности:

**Проведение профилактических мероприятий.**

ПК 1.2. Проводить санитарно-гигиеническое воспитание населения

ПК 1.3 Участвовать в проведении профилактики инфекционных и неинфекционных заболеваний

**Участие в лечебно-диагностическом и реабилитационном процессах.**

ПК 2.1. Представлять информацию в понятном для пациента виде, объяснять ему суть вмешательства

ПК 2.6. Вести утвержденную медицинскую документацию

## ЗАДАНИЯ

### Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения каждого тестового задания – 45 мин.

Задание (электронное тестирование):

ГАПОУ «Альметьевский медицинский колледж»	
ОП.09 Психология, ОП.12 Психология профессионального общения для специальности 34.02.01. Сестринское дело	
<b>Рассмотрено</b> Председатель ЦМК _____ Г.Б.Валиуллина «__» _____ 2018г.	<b>Утверждаю</b> Зам. директора по УР _____ А.К. Багаутдинов «__» _____ 2018г.
<b>Инструкция:</b> Внимательно прочитайте задание. Время выполнения задания – 80 мин. Задания:  1. Выполнить задания теста по дисциплине ОП.09 Психология (приложение 1), 2. Выполнить задания теста по дисциплине ОП.12 Психология профессионального общения (приложение 2)  <b>Преподаватели</b> _____ А.И.Хасаншина _____ А.И.Хасаншина	

## **УСЛОВИЯ**

1. Количество заданий в тесте – (минимум 30)
2. Тесты для проведения компьютерного тестирования с эталонами ответов (Приложения 1-2)

Время выполнения задания - 80 мин.

**Оборудование:** компьютер

### **Основные источники:**

1. Болотова А.К. Социальные коммуникации. Психология общения. Учебник и практикум для СПО -М.:ООО «Издательство Юрайт», 2016
2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2012. – 448с.
3. Жарова М.Н. Психология общения : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования — М. : Издательский центр «Академия», 2014
4. Коноваленко М.Ю. Психология общения. Учебник для СПО-М.:ООО «Издательство Юрайт», 2016
5. Островская И.В. Учебник для медицинских училищ и колледжей// Москва «ГЭОТАР-МЕДИА», 2013
6. Полянцева, О.И. Психология для сред. мед. учреждений: учеб.пособие для студ./О.И.Полянцева; под ред. Б.В. Кабарухина.- Изд. 4-е, испр.- Ростов-на- Дону: Феникс, 2013.
7. Петрова Н.Н. Психология для медицинских специальностей учебник// Москва «Академия», 2013
8. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2016. – 409с.



Тестовые задания к дифференцированному зачету по дисциплине ОП.09 Психология

**1 вариант**

**1. Психология – это наука, которая изучает...**

1. Особенности психики человека на разных этапах его развития
2. Психические явления, которые возникают в различных группах и коллективах в процессе общения и деятельности
3. **Закономерности возникновения, развития и функционирования психики и психической деятельности человека и групп людей**
4. Психические расстройства, методы их диагностики, профилактики и лечения.

**2. Автор книги «акцентуированные личности»:**

1. **К. Леонгард**
2. Б.Г. Ананьев
3. В.М. Бехтерев
4. Д.Н. Леонтьев

**3. Понятия экстраверсия, интроверсия были введены в научный обиход:**

1. **К. Юнгом**
2. З. Фрейдом
3. Д.Н. Леонтьевым
4. Л.С. Выготским

**4. Индивид-это:**

1. Биологический вид
2. **Отдельный человек как уникальное сочетание его врожденных и приобретенных свойств**
3. Взрослый человек
4. Новорожденный

**5. Какой метод является основным и наиболее значимым в современных психологических исследованиях**

1. Генетический
2. **Эксперимент**
3. Тестирование
4. Беседа

**6. Основной задачей психологии является:**

1. Коррекция социальных норм поведения
2. **Изучение законов психической деятельности**
3. Разработка проблем истории психологии
4. Совершенствование методов исследования

**7. Постигание эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания и сочувствия называется:**

1. рефлексией
2. **индентификацией**

3. эмпатией
4. симпатией

**8. Сильное эмоциональное состояние взрывного характера, с коротким периодом протекания, влияющее на всю личность и характеризующееся временной дезорганизацией сознания, нарушением волевого контроля – это:**

1. стресс
2. аффект
3. фрустрация
4. страсть

**9. Способность человека к длительному и неослабному напряжению энергии, неуклонное движение к намеченной цели называется:**

1. настойчивостью
2. оптимизмом
3. трудолюбием
4. сознательностью

**10. Какое психическое состояние человека не относится к стеническим:**

1. бодрость
2. воодушевление
3. апатия
4. убежденность

**11. Наследственность – это:**

1. Потенциал, наследуемый от родителей
2. Важнейший фактор, лежащий в основе интеллектуального развития
3. Сравнительно малоизученная область.
4. Все ответы верны.

**12. Личность – это человек как:**

1. индивид
2. индивидуальность
3. субъект деятельности
4. а, б, в

**13. Аффект – это**

1. Эмоциональный процесс невысокой интенсивности, образующий эмоциональный фон для протекающих психических процессов.
2. Эмоциональный процесс человека отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам.
3. Информационный процесс средней продолжительности, отражающий субъективное оценочное отношение к существующим или возможным ситуациям.
4. Эмоциональный процесс взрывного характера, характеризующийся кратковременностью и высокой интенсивностью, сопровождающийся резко выраженными двигательными проявлениями и изменениями в работе внутренних органов.

**14. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении - это:**

1. темперамент
2. характер

3. способности
4. **направленность личности**

**15. К познавательным процессам относятся:**

1. Темперамент
2. Радость
3. Способности
4. **Мышление**

**16. К психическим состояниям относятся**

1. Ощущение
2. Восприятие
3. **Тревога**
4. Способности

**17. Основателем теории психоанализа был:**

1. Л.С.Выготский
2. А.Адлер
3. **З.Фрейд**
4. К.Юнг

**18. Человек становится личностью в процессе ...**

1. образования
2. воспитания
3. **социализации**
4. обучения

**19. Импульсивность, инициативность, гибкость поведения, общительность, социальная адаптированность свойственны людям типа:**

1. интровертированного
2. **экстравертированного**
3. амбивертированного

**20. Наблюдение – это**

1. Получение информации путем речевого общения
2. **Целенаправленное и фиксируемое восприятие внешних проявлений психики**
3. Метод анализа продуктов деятельности
4. Эксперимент

**21. Медлительный, невозмутимый, терпеливый, скупой на проявление эмоций и чувств.**

1. Холерик
2. Сангвиник
3. **Флегматик**
4. Меланхолик

**22. Склонный к постоянному переживанию различных событий, остро реагирует на внешние факторы, застенчивый, эмоционально ранимый**

1. **Меланхолик**
2. Холерик
3. Флегматик
4. Сангвиник

**23. Быстрый, порывистый, неуравновешенный, с резко меняющимся настроением с эмоциональными вспышками, быстро истощаемый.**

1. Флегматик
2. **Холерик**
3. Меланхолик
4. Сангвиник

**24. Жизнерадостный, общительный, подвижный, с быстрой реакцией на все события, довольно легко примиряющийся со своими неудачами и неприятностями.**

1. Меланхолик
2. Флегматик
3. **Сангвиник**
4. Холерик

**25. Чувствами называются:**

1. непосредственные переживания чего-либо
2. **устойчивые эмоциональные отношения к кому-либо или к чему-либо**
3. стойкие, сильные, длительные эмоциональные состояния
4. индифферентные отношения к действительности

**26. К методам психологического воздействия относится:**

1. Наблюдение
2. Эксперимент
3. **Дискуссия**
4. Статистический анализ

**27. Метод исследования, предполагающий сопоставление двух и более объектов с целью классификации и типологии, называется:**

1. Комплексный
2. **Сравнительный**
3. Методы наблюдения
4. Лонгитюдный

**28. Задачи социальной психологии как науки:**

1. Раскрытие общих закономерностей развития
2. **Прогнозирование политических, экономических и других процессов в развитии государства на основе учета социально-психологических закономерностей и механизмов**
3. Выделение индивидуальных различий
4. Повышение производительности, эффективности трудовой деятельности

**29. К эмпирическому методу исследования относится:**

1. Сравнительный метод
2. Лонгитюдный метод
3. **Экспериментальный метод**
4. Структурный метод

**30. Получение информации путем речевого обмена – это:**

1. Анкетирование
2. **Беседа**
3. Тестирование
4. Эксперимент

## 2 вариант

### 1. Психология как самостоятельная наука оформилась:

1. в 40-х гг. XIX в.
2. в 80-х гг. XIX в.
3. **в 90-х гг. XIX в.**
4. в начале XX в.

### 2. Какой тип темперамента имеет преимущества в некоторых видах монотонной работы:

1. холерик
2. сангвиник
3. меланхолик
4. **флегматик**

### 3. К психическим процессам относится:

1. темперамент
2. характер
3. **ощущение**
4. способности

### 4. Специфическая познавательная активность на предметы и явления окружающего мира называется:

1. влечением
2. желанием
3. **интересом**
4. склонностью

### 5. Развитое состояние природных задатков, благоприятный психологический фактор успешной профессиональной самореализации личности - это:

1. умения
2. навыки
3. знания
4. **способности**

### 6. Отдельный взятый человек - это:

1. **индивид**
2. ребенок
3. человек
4. личность

### 7. Информация лучше запоминается, если она:

1. воспринимается на слух
2. воспринимается зрительно
3. **включается в практическую деятельность**
4. проговаривается про себя

**8. Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы:**

1. сангвиник
2. флегматик
3. холерик
4. меланхолик

**9. Ровен в поведении, не принимает скоропалительных решений, медленно переключается в одного вида работы на другой, малоактивен:**

1. сангвиник
2. флегматик
3. холерик
4. меланхолик

**10. Ключевое слово, характеризующее понятие потребность:**

1. состояние
2. субъективная
3. объективная
4. нужда

**11. Новая категория, введенная в психологию З.Фрейдом:**

1. сознание
2. бессознательное
3. реакция
4. поведение

**12. Сплав эмоций, мотивов, чувств, сконцентрированных вокруг определенного вида деятельности или поведения:**

1. страсть
2. аффект
3. настроение
4. чувственный тон

**13. Самое длительное, или «хроническое» эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение:**

1. страсть
2. эмоции
3. настроение
4. чувства

**14. Ответное действие организма на раздражение:**

1. отражение
2. рефлекс
3. реакция
4. поведение

**15. Социально-психологические проявления личности, ее взаимоотношения с людьми изучает психология:**

1. социальная
2. общая
3. дифференциальная

4. педагогическая

**16. Вид наблюдения, при котором люди не знают, что они являются наблюдаемыми:**

1. стороннее
2. **скрытое**
3. включенное
4. открытое

**17. Сочетание психологических особенностей человека, составляющих его своеобразие, отличие от других людей, называют (один вариант ответа)...**

1. **индивидуальностью**
2. личностью
3. индивидом
4. субъектом

**18. Владение мимикой, жестами, движениями, способствующими адекватной передаче мыслей и чувств, относится к (один вариант ответа)...**

1. **невербальным средствам общения**
2. речевым способностям
3. перцептивным способностям
4. вербальным средствам общения

**19. Отвлекаемость внимания чаще всего является следствием (несколько вариантов ответов)...**

1. целенаправленности
2. организованности
3. **отсутствия волевого усилия**
4. **отсутствия интереса к объекту или деятельности**

**20. Слишком впечатлителен, отзывчив и легкораним, медленно осваивается и привыкает к переменам, стеснителен, боязлив, нерешителен:**

1. сангвиник
2. флегматик
3. холерик
4. **меланхолик**

**21. По И.П.Павлову, классификация типов темперамента необходимо строить с учетом:**

1. соотношения жидкостей в организме человека
2. **особенностей функционирования нервной системы**
3. строения тела
4. преобладания правого или левого полушария головного мозга

**22. Отражение в сознании человека непосредственно воздействующих на его органы чувств предметов и явлений в целом – это:**

1. **ощущение**
2. восприятие
3. представление
4. воображение

**23. Восприятие часто принято называть:**

1. осязанием
2. **апперцепцией**

3. перцепцией
4. наблюдательностью

**24. Вид восприятия, возникающий на основе тактильного и двигательного ощущений – это:**

1. апперцепция
2. иллюзия
3. наблюдательность
4. **осязание**

**25. Психическая деятельность, направленная на создание новых образов, называется:**

1. восприятием
2. мышлением
3. **воображением**
4. вниманием

**26. Воспроизведенный субъективный образ предмета, основанный на прошлом опыте и возникающий в отсутствие воздействия предмета на органы чувств, называется:**

1. ощущением
2. восприятием
3. **представлением**
4. воображением

**27. Отражение в сознании человека наиболее сложных причинно-следственных связей и отношений предметов и явлений объективного мира называется:**

1. восприятием
2. воображением
3. **мышлением**
4. представлением

**28. Логический переход в процессе мышления от общего к частному называется:**

1. **индукцией**
2. дедукцией
3. понятием
4. суждением

**29. Сосредоточенность сознания на каком-нибудь предмете, явлении или переживании, обеспечивает:**

1. восприятие
2. рефлексия
3. **внимание**
4. память

**30. Вид памяти, основанный на установлении в запоминаемом материале смысловых связей, называется памятью:**

1. механической
2. **логической**
3. эмоциональной
4. аудиальной



**Тестовые задания к дифференцированному зачету по дисциплине ОП.12 Психология профессионального общения**

**Вариант 1.**

**1.Согласны ли вы с определением:**

**Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.**

- а) да;
- б) нет.

**2. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:**

- 1) коммуникативной стороне общения;
- 2) интерактивной стороне общения;
- 3) перцептивной стороне общения.
  - А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.
  - Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.
  - В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

**3.Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения:**

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) делового;
- г) служебного

**4.Общение, с использование телефона, компьютера, факса, называется:**

- а) деловым;
- б) неформальным;
- в) контактным;
- г) дистантным.

**5.Формами делового общения являются:**

- а) публичные выступления;
- б) игра;
- в) совещание;
- г) разговор

**6.Выделите вид общения по содержанию:**

- а) биологическое;
- б) деятельностное;

- в) социальное;
- г) непосредственное

**7.Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:**

- а) коммуникативный;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной

**8.Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:**

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим.

**9.Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется: а)**

- либеральным;
- б) гуманистическим;
- в) манипулятивным;
- г) демократическим

**10.Стиль общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется:**

- а) общение на основе дружеских отношений;
- б) общение на основе заигрывания;
- в) общение – дистанция.

**11.Нарушение речи:**

- а) экспрессивность;
- б) последовательность;
- в) персеверация.

**12. Требование к речи:**

- а) логорея;
- б) нормативность;
- в) резонерство

**13.Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:**

- а) авторитет;
- б) внушение;
- в) активность;

**14.Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:**

- а) заражение;
- б) убеждение;

- в) подражание;
- г) внушение.

**15. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются:**

- а) провокационными;
- б) некорректными;
- в) открытыми;
- г) закрытыми

**16. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:**

- а) критическим;
- б) эмпатическим;
- в) нерелексивным

**17. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:**

- а) расспрашиванием;
- б) перефразированием;
- в) резюмированием;
- г) отражение чувств

**18. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:**

- а) безразличными;
- б) неопределенными;
- в) гармоничными;
- г) противоречивы

**19. Невербальные средства общения – это:**

- а) язык;
- б) взгляд;
- в) речь;
- г) слово

**20. Кинесика изучает:**

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

**21. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:**

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

**22. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:**

- а) руки, скрещенные на груди;

- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

**23. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:**

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

**24. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:**

- а) открытости
- б) готовности
- в) защиты

**25. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:**

- а) боязливое;
- б) уверенное;
- в) покорное.

**26. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:**

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

**27. Психологическими механизмами восприятия являются:**

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) аттракция;
- 4) рефлексия.

**28. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:**

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) эмпатия;
- г) идентификация.

**29. Э.Берн выделил три способа поведения: 1)родитель; 2)ребенок;**

**3)взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?**

**А.** Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. **В** общении проявляет максимум внимания.

**Б.** Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

**В.** Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

**30. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:**

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

**31. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?**

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

**32. Какие понятия по смыслу соответствуют:**

**а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?**

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

**33. Какие понятия по смыслу соответствуют:**

- а) выяснению;**
- б) отражению чувств;**
- в) перефразированию;**
- г) резюмированию?**

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

**34. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:**

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

**35. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.**

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

**36. В каких ситуациях эффективно:**

а) выяснение;

б) отражение чувств;

в) перефразирование;

г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

**37. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. *Комплимент и лесть* — это одно и то же? Ответ поясните.**

а) да;

б) нет.

**38. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием:**

а) «золотые слова»;

б) «зеркало отношений»;

в) «терпеливый слушатель».

**39. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:**

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

**40. Аргументы применяют с целью:**

а) защиты своих взглядов и намерений;

- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

**41. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:**

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы.

**42. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:**

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

**43. Конфликтная ситуация — это:**

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

**44. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими — это:**

- а) партнер;
- б) клиент;
- в) конкурент;
- г) оппонент

**45. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, определяется понятием— это:**

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

**46. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:**

- а) сотрудничеству;**
- б) компромиссу;**
- в) избеганию;**
- г) соперничеству;**
- д) приспособлению.**

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

**47. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:**

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

**48. Последовательность этапов делового общения:**

- а) выявление мотивов общения
- б) взаимодействие
- в) установление контакта
- г) завершение общения

**49. Для обозначения философского учения о морали и нравственности этим философом был предложен термин "этика":**

- а) Платон;
- б) Аристотель
- в) Протагор

**50. Эмпатия — это:**

- а) умение выслушать человека;
- б) состояние разобщенности, непонимания с клиентом;
- в) постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания других людей.



## 2 вариант

**1. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?**

**Ответ поясните.**

- а) да;
- б) нет

**2. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:**

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) неформального;
- г) неофициального.

**3. Формами делового общения являются:**

- а) переговоры;
- б) конфликт;
- в) разногласие;
- г) разговор.

**4. Вербальные средства общения – это:**

- а) мимика;
- б) жесты;
- в) слова;
- г) позы.

**5. Стиль управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:**

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим.

**6. Общение, при котором партнер – атрибут, его индивидуальные особенности не важны, называются:**

- а) манипулятивным;
- б) ритуальным;
- в) либеральным;
- г) гуманистическим.

**7. Виды общения по степени вовлеченности людей:**

- а) непосредственное;
- б) монологическое;
- в) формальное;
- г) письменное.

**8. Сторона общения, связанная с обменом информации называется:**

- а) коммуникативной;

- б) интерактивной;
- в) перцептивной

**9. Стил ь общения, при котором используются запреты и угрозы, называется:**

- а) общение-дистанция;
- б) общение-устрашение;
- в) общение-заигрывание.

**10. Нарушение в речи:**

- а) логорея;
- б) логичность;
- в) нормативность.

**11. Требование к речи:**

- а) персеверация;
- б) резонерство;
- в) экспрессивность

**12. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:**

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

**13. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?**

**14. В учебнике по психологии описывается такой эксперимент.**

**К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.**

**Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).**

**Поясните какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:**

- а) идентификация;
- б) аттракция;
- в) стереотипизация;
- г) каузальная атрибуция?

**15. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:**

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле.

**16. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:** а) скрещенные ноги и руки;  
б) наклон головы;  
в) руки на бедрах.

**17. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:**  
а) руки, скрещенные на груди;  
б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;  
в) прикрытие рта ладонью.

**18. Какие позиции педагога в процессе беседы с детьми и родителями способствуют эффективному общению:**

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

**19. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:**

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

**20. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»;**

**«Если подвести итог сказанному, то...»;**

**«Из сказанного можно сделать вывод...»:**

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

**21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:**

- а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
- б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
- в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
- г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

**22. В результате применения приема «золотые слова»:**

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;

- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве; е) все ответы верны;  
ж) все ответы неверны.

**23. Сильные аргументы лучше приводить:**

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;
- г) в начале и конце диалога.

**24. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:**

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текстовый, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

**25. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:**

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

**26. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.**

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

**27. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:**

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

**28. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:**

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

**29. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:**

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

**30. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:**

- а) противоречивыми;
- б) безразличными;
- в) неопределенными;
- г) конфликтными

**31. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:**

- а) антипатия;
- б) симпатия;
- в) телепатия;
- г) эмпатия.

**32. Нормами этикета являются:**

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

**33. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:**

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;

**34. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:**

- а) заражение;
- б) избегание;
- в) непонимание

**35. Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:**

- а) альтернативными;
- б) закрытыми;
- в) открытыми.

**36. Дистантное общение является видом:**

- а) опосредованного (косвенного) общения;
- б) непосредственного (прямого) общения;
- в) невербального общения.

**37. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:**

- а) расспрашивание;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование

**38. Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется:**

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

**39. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:**

- а) активным;
- б) пассивным;
- в) внимательным.

**40. Профессиональная этика — это:**

- а) подход, направленный на гармонизацию интересов социума индивида;
- б) учение о должном поведении, поступках, образе действий;
- в) наука о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии.

**41. Моральный принцип, предписывающий человеку подавление собственного эгоизма, готовность пожертвовать своим интересом в пользу интересов другого, называется:**

- а) альтруизм;
- б) аскетизм;
- в) гедонизм.

**42. В современном понимании этот термин впервые был использован на одном из приемов короля-"солнце" Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки (этикетки) с перечнем правил поведения при дворе:**

- а) этика;
- б) этикет;
- в) долг

**43. Этика — это:**

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура

**44. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:**

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;

- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

**45. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре - это:**

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны

**46. Вид слушания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:**

- а) активным;
- б) внимательным;
- в) гармоничным;
- г) пассивным.

**47. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.**

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока.»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может быть ему что-нибудь передать?»

**48. Какие понятия по смыслу соответствуют:**

- а) выяснению;
- б) отражению чувств;
- в) перефразированию;
- г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

**49. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется в восприятии и понимании партнера по общению»:**

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

**50. Важнейшей категорией общественной и профессиональной этики является:**

- а) честь;
- б) долг;
- в) мораль.



