

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
**Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М.
Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации
(Сеченовский Университет)**

Институт психологии и социальной работы
Кафедра педагогики и медицинской психологии

**Методические материалы по дисциплине:
Профессиональные коммуникации**

Вопрос_1

По какому критерию коммуникация классифицируется на межличностную, групповую и массовую:

по составу участников

по способу установления и поддержания контакта

по степени организованности

по используемым знаковым системам

Вопрос_10

Процесс общения заключается в:

налаживании контактов между отдельно взятыми людьми

налаживании связей между различными регионами

приобретении навыков для ведения бизнеса

установлении контакта между человеком и животным

Вопрос_11

Общение – это:

процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга

процесс, обеспечивающий успех общего дела и создающий условия для сотрудничества людей

процесс, который не предусматривает понимания личности собеседника, достаточно знать способ поведения, предписанный обществом

процесс, участники которого являются представителями некоторой социальной категории

Вопрос_13

Техника профессионального общения:

сознательное варьирование и свободное владение средствами межличностной обратной связи

равенство сущностных позиций субъектов общения

способы осуществления контактов

реализация целей участников общения в соответствии с мотивами, определяющими эти цели

Вопрос_14

Связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией между любыми системами это:

коммуникация

сообщение

передача информации

обмен действиями между людьми

Вопрос_15

Тип взаимодействия, характеризующийся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми - это:

конкуренция

кооперация

пересекающееся

скрытое

Вопрос_16

Социально-психологическое воздействие на поведение и процесс формирования мировоззрения других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние- это:

заражение

убеждение

подражание

мода

Вопрос_17

Способ социально-психологического воздействия (словесного или образного), предполагающий наличие у человека психологической готовности к принятию данного воздействия, вызывающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации - это:

внушение

заражение

подражание

убеждение

Вопрос_18

К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп не относится:

недоверие к другим

фонетический барьер

семантический барьер

логический барьер

Вопрос_19

Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей - это:

ритуальный стиль

конформистский стиль

альтруистический стиль

манипулятивный стиль

Вопрос_2

Наиболее эффективным каналом коммуникации считается:

разговор «лицом к лицу»

письмо

новости в печатных СМИ

выступление перед большой аудиторией

Вопрос_20

Не является способом коммуникативного влияния:

идентификация

заражение

убеждение

внушение

Вопрос_21

Относительно устойчивая совокупность людей, связанная системой отношений, регулируемых общими ценностями и нормами - это:

группа

социум

коллектив

общество

Вопрос_22

Важнейшей особенностью деятельности социального работника является умение:

вести диалог, организовывать и управлять процессом коммуникации

вести диалог

организовывать и управлять процессом коммуникации

управлять процессом коммуникации

Вопрос_23

Социальный работник должен в большей степени быть посредником между:

человеком и государственными учреждениями, властями

человеком и человеком

человеком и законом

человеком и деньгами

Вопрос_24

Содержание общения:

информация, переходящая от одного человека к другому

информация, содержащая намёк

информация известная только одному человеку

информация со скрытым смыслом

Вопрос_26

Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

передача информации

постановка цели

обратная связь

речь

Вопрос_27

Стилистический барьер общения возникает:

из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения

из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

из-за политических и профессиональных различий

Вопрос_28

Коммуникативная профессиограмма:

система квалификационных требований

чуждая коммуникативная среда

стилевой барьер

логический барьер

Вопрос_29

Как называются препятствия в общении, которые проявляются в непонимании высказываний и требований:

смысловые барьеры

эмоциональные барьеры

культурные барьеры

коммуникативные барьеры

Вопрос_3

Коммуникация — это:

обмен информацией между общающимися индивидами

организация взаимодействия между общающимися

процесс восприятия и познания партнеров по общению

процесс разрешения конфликтной ситуации

Вопрос_30

Исходя из практической деятельности профессию социального работника можно назвать:

коммуникативной

менеджерской

технократической

артистической

Вопрос_31

Что свойственно эффекту стереотипизации?

специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю;

удовлетворенность людей друг другом на основе подобия характерологических свойств;

возникает при минимальной информированности об объекте восприятия;

предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента

Вопрос_32

Высокий уровень коммуникативной компетентности защищает социального работника от:

психологических нагрузок

потери ресурсов

деперсонализации

редукции

Вопрос_33

Ролевое общение – это:

общение не предусматривает понимания личности собеседника, достаточно знать способ поведения, предписанный обществом

общение, обеспечивающее успех общего дела

общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории

взаимодействия, взаимного влияния, сопереживания

Вопрос_36

Деятельность социальных работников не подразумевает выполнение функции:

аналитической

прогностической

социально-бытовой

диагностической

Вопрос_37

Коммуникативная деятельность социального работника:

структурирование, программирование, координация систем социальной помощи

координация систем социальной помощи

структурирование

программирование

Вопрос_38

Групповые нормы и ценности возникают в результате:

подражания

заражения

внушения

убеждения

Вопрос_39

Гуманистический стиль общения:

основан на построении диалогического общения, где проявляется потребность в понимании, сопереживании

построен на отношении к партнеру как к средству достижения собственных целей

применяется с опорой на «позицию силы» в ситуации общения с более низкостатусным лицом

выстраивается на основе служебно-бюрократических канонов поведения и административно-канцелярского языка

Вопрос_4

Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя — это:

идентификация

эмпатия

рефлексия

контрперенос

Вопрос_40

Этика профессионального общения подразумевает:

нормы и правила, которые регламентируют поведение людей в профессиональной деятельности

значимость поведенческих действий друг друга

усиление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

рациональное использование партнерами поддерживающих техник

Вопрос_42

Специалист по социальной работе должен совмещать в себе качества:

педагога и психолога

медицинского работника и педагога

менеджера и психолога

юриста и психолога

Вопрос_43

Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями — это:

точность

логичность

выразительность

уместность

Вопрос_44

Социальные стереотипы — это:

элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны

феномен, мешающий эффективному общению

феномен, облегчающий межличностное восприятие

феномен, способствующий межличностному взаимодействию

Вопрос_45

Социально-ролевое общение — это:

исторически сложившаяся форма предсказуемого упорядоченного символического поведения

воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений

авторитарная форма воздействия с целью достижения контроля над поведением и внутренними установками

элемент психологической защиты

Вопрос_46

Эмоциональный барьер возникает:

когда собеседники находятся под воздействием сильных эмоций

при различных уровнях интеллектуального развития, осведомленности в тех или иных вопросах

возникает между людьми, находящимися в разных возрастных группах

может возникнуть с иностранцами, глухонемыми, с людьми, которые разговаривают на профессиональном сленге или жаргоне

Вопрос_47

Диалогическое общение:

общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник

общение, при котором человек рассматривает собеседника как объект воздействия

внутренний мысленный диалог

авторитарная форма воздействия с целью достижения контроля над поведением и внутренними установками партнера

Вопрос_48

Примитивный уровень общения:

когда один из партнеров постоянно подавляет другого

когда один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера

когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности

когда партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это побуждает в нас чувство благоговения

Вопрос_49

Высший уровень общения:

когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности

когда один из партнеров постоянно подавляет другого

когда один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера

когда для человека не важно как он выглядит и какие свои индивидуальные роли раскрывает – на первом месте дело

Вопрос_5

Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:

альтруизм

карьеризм

эгоизм

энтузиазм

Вопрос_50

Стиль общения – это:

устойчивая характеристика общения человека, детерминирующая его поведение при взаимодействии с другими людьми в большинстве типичных ситуаций

обмен информацией в процессе общения, деятельности, и пути сообщения

информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому

способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому

Вопрос_6

Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения – это речь:

убеждающая

информационная

развлекательная

диалогическая

Вопрос_7

При выражении основной идеи, чувства или настроения символические коммуникации по сравнению с языком получают основные преимущества:

краткости

в точности

гибкости

эмоциональности

Вопрос_8

Вид социальных связей, который должен быть реализован индивидом, вступающим в социальное взаимодействие:

социальное действие

пространственный контакт

социальная мобильность

адаптированность

Вопрос_1

В ходе делового разговора Вы заметили, что собеседник перестал на Вас смотреть, это вызвано:

негативными эмоциями, которые он стал испытывать по отношению к вам

вы ему симпатичны

он увлечен вашей идеей

он с трудом перерабатывает вашу информацию

Вопрос_10

К внутренним помехам слушания относится:

привычка размышлять о чем-то еще во время беседы

слишком быстрый темп речи собеседника

недостаточная громкость речи собеседника

манеры собеседника, отвлекающие от слушания

Вопрос_11

Оказание социально-психологической поддержки, не предполагает:

агрессивность и раздражение

эмпатию и конгруэнтность

бескорыстие

благожелательное отношение к собеседнику

Вопрос_12

Монолог – это:

преобладание высказывания одной личности и слушания другой;

вид речи, заключающийся в попеременном обмене действиями двух и более субъектов;

вид речи, заключающийся в попеременном обмене знаковой информацией двух и более субъектов;

вид речи, заключающийся в попеременном обмене репликами двух и более субъектов

Вопрос_13

Бессознательное отвержение собственных негативных чувств, желаний и стремлений и перенос их на другое лицо:

проекция

отрицание

регрессия

реактивное образование

Вопрос_14

«Угу-реакции» наиболее характерны для такого вида слушания, как:

активное

пассивное

рефлексивное

эмпатическое

Вопрос_15

Вид коммуникативной деятельности, связанный с восприятием и пониманием речи участников общения и реагирования на нее:

слушание

дискуссия

аргументация

каузальная атрибуция

Вопрос_16

К невербальным средствам общения относятся:

визуальные, аудиальные, тактильные средства

речевые интерпретации

устные и письменные средства

эмоциональные переживания

Вопрос_17

Качества социального работника, Холостова Е.Н разделяет на:

2 группы

3 группы

4 группы

5 групп

Вопрос_18

Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

диалогический

информационный

личностный

конвенциональный

Вопрос_19

Основное средство взаимодействия социального работника и клиента:

коммуникация

конкуренция

компромисс

катастрофизация событий

Вопрос_2

Выделите принцип, на котором не может быть основано профессиональное общение:

эгоизм

порядочность

тактичность

уважительность

Вопрос_20

Формами делового общения являются:

деловая беседа и публичные выступления

деловая беседа и невербальное общение

невербальное общение и спор

конфликт и спор

Вопрос_21

Психологические приемы воздействия на собеседника:

приём «зеркало отношения»

каузальная атрибуция

эффект ореола

стереотипизация

Вопрос_22

Общение как взаимодействие представляет собой одну из сторон деятельности:

интерактивную

коммуникативную

перцептивную

диалогическую

Вопрос_23

Виды коммуникации:

вербальные и невербальные

первичные и вторичные

главные и второстепенные

вербальные и речевые

Вопрос_24

Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

отдавайте предпочтение длинным предложениям

никаких скороговорок

держите паузу

расставляйте акценты

Вопрос_25

К эффективным приёмам слушания не относят:

нерефлексивное слушание

активная поза слушающего

умение задавать уточняющие вопросы

активное слушание

Вопрос_26

Как быть внимательным во время беседы?

смотрите на собеседника

не доминируйте во время беседы

не давайте волю эмоциям

не принимайте позы обороны

Вопрос_27

К основным целям социальной работы как профессиональной деятельности не относят:

проведение психотерапии с клиентом;

увеличение степени самостоятельности клиентов;

адаптация или реадаптация клиентов в обществе;

способности клиентов контролировать свою жизнь и разрешать возникающие проблемы

Вопрос_28

Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

слишком громкая

слишком быстрая

слишком медленная

неразборчивая

Вопрос_29

Речь состоящая из длинных фраз:

плохо воспринимается по смыслу

показывает эрудицию говорящего

свидетельствует о гибкости ума

свидетельствует о неуверенности говорящего

Вопрос_3

Как называется неумение определить необходимую меру в выражениях и поступках?

бестактность

тактичность

воспитанность

порядочность

Вопрос_30

Неразборчивая речь:

снижает интерес у собеседника

плохо воспринимается по смыслу

вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум

создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

Вопрос_31

Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):

принцип «здесь и сейчас»

принцип доверительности

принцип паритетности

принцип проблематизации

Вопрос_32

Деловое общение – это:

общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей

общение не предусматривает понимания личности собеседника, достаточно знать способ поведения, предписанный обществом

общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях

сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга

Вопрос_33

Перцептивная сторона общения – это:

формирование образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения, т.е. процесс восприятия одного человека другим

формирование у человека собственного образа

процесс самовосприятия человека

процесс самовосприятия и оценки человека

Вопрос_34

Рефлексия – это:

способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению, это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас

эмоциональный отклик на проблемы партнера, умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события

форма познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств

отождествление себя с партнером, на основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека

Вопрос_35

Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему

партнер слышит только то, что хочет услышать

в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

Вопрос_36

Какое понятия по смыслу соответствует выяснению?

обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями

слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

пересказывание мысли собеседника своими словами

выслушивание и поддакивание

Вопрос_37

Какое понятия по смыслу соответствует отражению чувств?

стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)

обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями

слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания

Вопрос_38

Какое понятия по смыслу соответствует перефразированию?

пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания

стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)

обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями

слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

Вопрос_39

Какое понятие по смыслу соответствует резюмированию?

слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания

стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)

обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями

Вопрос_4

Неосознанная готовность определенным привычным образом воспринимать и оценивать людей, реагировать заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

установка

эмпатия

идентификация

проекция

Вопрос_40

Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

резюмирование

выяснение

перефразирование

отражение чувств

Вопрос_41

Отметьте позиции, которые не способствуют успеху делового общения:

навязывать свою точку зрения

учитывать интересы собеседника

ориентироваться на ситуацию и обстановку

находить общее с собеседником

Вопрос_42

Сильные аргументы лучше приводить:

в начале и конце диалога

только в конце диалога

в середине диалога

в начале диалога

Вопрос_43

Отметьте позицию, при которой информация хуже запомнится вашим собеседником:

большой объем информации

информация, которая находится с края — «эффект края»

логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом

текст точный, ясный, исключая коммуникативные барьеры непонимания

Вопрос_44

Деловое общение...

формальное

обыденное

ситуативное

конфликтное

Вопрос_45

Беседу с посетителем нельзя завершать

прекращением разговора

высказыванием обобщающего или завершающего замечания

вставанием

шуткой

Вопрос_46

Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

рефлексивное слушание

нерефлексивное слушание

эмпатическое слушание

пассивное слушание

Вопрос_47

Пассивное слушание целесообразно:

в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей

в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему

в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства

в ситуации, когда Ваш собеседник навязывает свою точку зрения

Вопрос_48

Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:

человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает

более красивые люди расцениваются как более приятные в целом

люди склонны делать поспешные выводы о человеке на основе его внешнего облика

удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия
характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала

Вопрос_49

Эффект проекции – это:

приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов

тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его
другие качества

«моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности

более красивые люди расцениваются как более приятные в целом

Вопрос_5

Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве:

равного мне человека, имеющего право на уважение

объекта, на который направлено мое действие

человек человеку – бревно

человек человеку – волк

Вопрос_50

Интимно-личностное общение – это:

общение, основанное на дружеских, доверительных отношениях

общение с целью оказания психологической помощи клиенту

обмен информацией двух или более лиц, часто построенный в форме дискуссии, с обсуждением различных точек зрения

общение в официально-деловой сфере специалиста по социальной работе с представителями организаций, социальных институтов, чиновниками различных уровней, с целью улучшения деятельности служб социальной помощи, решения каких – либо проблем

Вопрос_6

Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

репутация

авторитет

имидж

популярность

Вопрос_7

Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности:

точность

логичность

выразительность

уместность

Вопрос_8

К признакам какого уровня относится отсутствие интереса к личности партнера, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству:

формального

императивного

манипулятивного

гуманистического

Вопрос_9

К признакам какого уровня относится сокрытие истинной цели взаимодействия, иллюзия свободы выбора у партнера по общению:

манипулятивного

коммуникации

игрового

духовного