

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

Институт психолого-социальной работы

Кафедра педагогики и медицинской психологии

Методические материалы по дисциплине:

Профессиональные коммуникации

**основная профессиональная образовательная программа высшего образования
- программа специалитета**

КОД Наименование ОП: 37.05.01 Клиническая психология

1. Что характерно для свободного оперативного совещания?

1. - регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
2. (+) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
3. - характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
4. - предполагает свободное посещение

2. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

1. - навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
2. (+) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя
3. (+) пресекать агрессивные реплики со стороны участников
4. хорошо подготовиться к совещанию

3. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

1. (+) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения
2. - когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний
3. - когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы
4. когда у одного из работников появился вопрос

4. Для проблемного делового совещания характерно:

1. (+) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
2. - регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
3. - может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
4. проводится, когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний

5. Для приема «зацепки» характерно:

1. (+) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы
2. - Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
3. - заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
4. Заключается в придирке к партнеру

6. Для антикульминационной структуры изложения материала характерно

1. - выводы делаются в конце выступления
2. - основная проблема раскрывается в середине выступления
3. (+) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
4. Решение проблемы не раскрывается

7.Что характерно для прямого ускорения?

1. (+) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме
2. - предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений
3. - позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно
4. - ускорение речи в процессе выступления

7.Что должен сделать руководитель в конце делового совещания?

1. (+) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
2. (+) назвать ответственных исполнителей
3. - выделить основные моменты рассматриваемого вопроса
4. - наметить следующее совещание

8.Пирамидальная структура изложения материала подразумевает:

1. - выводы делаются в конце выступления
2. - решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
3. (+) основная проблема раскрывается в середине выступления
4. - опору на пирамиду Маслоу

9.Постоянно действующее совещание подразумевает:

1. - может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
2. (+) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
3. - характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
4. - не имеет начала и конца

10.Фиксация договоренности является:

1. (+) заключительным элементом основной части деловой беседы
2. - заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
3. - элементом заключительного этапа деловой беседы
4. - необязательным элементом

11.Прием прямого подхода подразумевает

1. - заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
2. - предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
3. (+) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
4. - прямолинейность и искренность говорящего

12.Оценка «языка собеседника»:

1. (+) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
2. - дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
3. - позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
4. - нужна, чтобы оценить уровень интеллекта собеседника

13. Процесс идентификации:

1. (+) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.
2. - позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
3. - позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
4. – направлен на выявление проблемы

14. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

1. - самоанализ поведения участников
2. (+) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
3. (+) определение темы деловой беседы, основных задач и целей
4. -

15. Кульминационная структура изложения материала:

1. - основная проблема раскрывается в середине выступления
2. - решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
3. (+) выводы делаются в конце выступления
4. – выводы делаются ярко и непредсказуемо

16. Гипотетический подход:

1. - заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение
2. (+) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника
3. - стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме
4. – решение проблемы не подразумевается

17. Оценка мотивов и уровня информированности:

1. - позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
2. - позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
3. (+) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
4. – позволяет оценить уровень интеллекта собеседника

18. В структуру речевого общения входит ...

1. (+) значение и смысл слов, фраз
2. - кинесика
3. - паралингвистика
4. - такесика

19. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами -

1. (+) убеждение
2. - принуждение
3. - заражение
4. - просьба

20. Скрытое управление поведением партнера – это

1. (+) манипулирование
2. - принуждение
3. - заражение
4. - просьба

21. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

1. (+) подражания
2. - заражения
3. - внушения
4. - убеждения

22. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации – это

1. – эмпатия
2. - идентификация
3. (+) установка
4. - проекция

23. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

1. - организация и поддержание межличностных отношений
2. - прагматическая
3. - внутриличностная
4. (+) подтверждения

24. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

1. (+) конформность
2. - заражение
3. - мода
4. - убеждение

25. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям

1. - подражание
2. (+) заражение
3. - мода
4. - внушение

26. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

1. - эмпатия
2. (+) общение
3. - сотрудничество
4. - рефлексия

27. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание

1. - кинесика
2. - паралингвистика
3. (+) такесика

4. - проксемика

28. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения

1. - кинесика
2. - паралингвистика
3. - экстралингвистика
4. (+) проксемика

29. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.

1. - направленное
2. (+) рефлексивное
3. - эмпатическое
4. - нерефлексивное

30. Психологический механизм самосознания

1. - эмпатия
2. - идентификация
3. (+) рефлексия
4. - атрибуция

31. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику

1. (+) кинесика
2. - паралингвистика
3. - экстралингвистика
4. - проксемика

32. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.

1. - интимно – личностный
2. - ритуальный, или социально – ролевой
3. (+) деловой
4. - прагматический

33. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия

1. - убеждение
2. - принуждение
3. - заражение
4. (+) просьба

34. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех – это

1. - кинесика
2. - паралингвистика
3. (+) экстралингвистика

4. - такесика

35.К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

1. (+) подчеркивание общности
2. - завышение требований
3. - двойное толкование
4. – раскрытие всех карт

35.К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...

1. - подчеркивание общности
2. - разделение проблемы на отдельные составляющие
3. (+) двойное толкование
4. – раскрытие всех карт

36.Что повышает эффективность общения ...

1. - неотрывный взгляд в глаза
2. - отсутствие прямого взгляда
3. (+) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
4. - взгляд сквозь вас

37.Деловое общение — это вид общения ...

1. (+) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели
2. - между коллегами по работе
3. - который люди используют в семейных отношениях
4. между деловыми партнерами

38.К приемам формирования аттракции относят прием ...

1. - «зацепки»
2. - снятия напряженности
3. (+) «терпеливый слушатель»
4. - «нейтральной фразы»

39.Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне- это

1. - проекция
2. - рефлексия
3. - установка
4. (+) аттракция

40.Когда Вам пришла в голову мысль позвонить ...

1. - сразу звоните, пока не забыли
2. (+) обдумайте предстоящий разговор
3. - важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости
4. -отложите звонок на неопределенное время

41.Охарактеризуйте деловое общение

1. (+) формальное
2. - обыденное
3. - ситуативное
4. - конфликтное

42. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

1. (+) «Вы» независимо от должности и соподчинения
2. - «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
3. - «Ты» независимо от должности и соподчинения
4. - каждый раз по-разному

43. Беседу с посетителем нельзя завершать

1. - высказыванием обобщающего или завершающего замечания
2. (+) резким прекращением разговора
3. - вставанием
4. - шуткой

44. Если Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...

1. - увидев, расскажите ему
2. (+) напишите записку и положите на его стол
3. - попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
4. - предложите перезвонить

45. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...

1. - выражу опоздавшему свое недовольство
2. - выразительно посмотрю в момент его появления на часы
3. - через шутку выражу свое недоумение
4. (+) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

46. При телефонном звонке следует...

Варианты ответа:

1. (+) снять трубку после второго или третьего звонка
2. - не снимать трубку в течение 5 минут
3. - снять трубку после 5 звонка
4. - проигнорировать

47. Прием психологического воздействия, который основан на формуле «X - определяю я, Y — Вы?», основан на:

1. + праве выбора;
2. - невозможности права выбора;
3. - делегировании полномочий.
4. — взятие на себя ответственности

48. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:

1. - общественная зона;
2. + социальная зона;
3. - личная зона
4. - семейная зона

49. Неконгруэнтностью называется явление, когда:

1. - происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу;
2. - происходит диссонанс между поставленными целями и задачами;
3. + происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека
4. - позиции собеседников не совпадают

50. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?

1. + рот приоткрыт, кисти рук стремятся быть спрятанными;
2. - брови сведены у носа в «хмурой» позиции;
3. - голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания
4. - закрытая поза, тихий голос

51. Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?

1. - рефлексия;
2. - центрация;
3. + децентрация
4. - идентификация

52. Потирание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты:

1. + ожидания;
2. - неуверенности;
3. - обиды
4. - ярости

53. Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?

1. - настроение;
2. - пантомимика;
3. + мимика
4. - чувства

54. Каким термином называются выразительные движения человеческого тела?

1. + пантомимика;
2. - мимика;
3. - контакт тел
4. - жесты

55. Какой процесс называется «социальной перцепцией»?

1. - разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;
2. - процесс контакта с партнерами по бизнесу;
3. + конструирование образа партнера в соответствии с общением
4. - оценка мотивов собеседника

56. Излишняя чувствительность, эмоциональность, плаксивость – черты личности, свойственные акцентуантам типа:

1. + эмотивного;

2. - эмоционального;
3. - демонстративного
4. -шизоидного

57.Непроизвольное постукивание по столу, сплетение пальцев рук – жесты, которые демонстрируют:

1. - уверенность в собственных действиях;
2. + неуверенность и нервозность;
3. - отрицание услышанных фактов
4. -скуку

58. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:

1. - личной;
2. - социальной;
3. + публичной
4. - деловой

59. Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней:

1. - оборонительная позиция;
2. + угловая позиция;
3. - кооперативная позиция
4. -прямолинейная позиция

60. Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора:

1. + конкурирующе-оборонительная позиция;
2. - угловая позиция;
3. - оборонительная позиция
4. -прямолинейная позиция

61. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях:

1. - деловой разговор;
2. - столкновение интересов;
3. + конфликт
4. -ссора

62. Один из существующих барьеров общения:

1. - мировоззренческий барьер;
2. - соматический барьер;
3. + психологический барьер
4. - карьерный барьер

63. Один из компонентов культуры делового общения является:

1. - взаимная похвала;

2. + служебный этикет;
3. - столкновение интересов
4. -конфликт

64. Тактичность в деловых отношениях – это:

1. + поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
2. - состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
3. - распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации
4. - конструирование образа партнера в соответствии с общением

65. Участники при трех и более сторонах переговоров рассаживаются:

1. - вокруг стола по часовой стрелке по степени занимаемой должности;
2. - вокруг стола против часовой стрелки в алфавитном порядке.
3. + вокруг стола по часовой стрелке в алфавитном порядке
4. - в свободном порядке

66. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:

1. + зрительный контакт;
2. - обонятельный контакт;
3. - осязательный контакт
4. -телесный контакт

67. В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек:

1. - в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми;
2. + стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах;
3. - при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества
4. - конструирование образа партнера в соответствии с общением

68. Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из:

1. + 13 слов;
2. - 20 слов;
3. - 17 слов
4. -23 слов

69. Соединение пальцев в «пирамиду» и раскачивание на стуле или кресле – это жесты, которые демонстрируют:

1. - наплевательское отношение человека к разговору;
2. - страх человека;
3. + уверенность человека
4. - гнев

70. Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их:

1. + независимость;
2. - заинтересованность в предстоящей беседе;
3. - неприязнь друг к другу
4. - дружбу

71. Под термином «акцентуация характера» в психологии подразумевается:

1. - изменчивость характера в соответствии с изменением хода беседы;
2. + гипертрофированно выраженные черты характера;
3. - определенные черты развития характера, обуславливающиеся возрастными особенностями
4. - акцент на негативных качествах

72. Психологическим механизмом самосознания выступает:

1. + рефлексия;
2. - самовосприятие;
3. - идентификация
4. - эмпатия

73. «Познай самого себя» призывал:

1. - Аристотель;
2. + Сократ;
3. - Платон
4. - Гиппократ

74. К какому направлению психологии относятся труды Ж. Пиаже?

1. - социальная лингвистика;
2. - возрастная психология;
3. + генетическая эпистемология
4. -клиническая психология

75. К какому направлению психологии относятся труды К. Р. Роджерса?

1. + феноменологическое направление;
2. - феминистическое направление;
3. - когнитивное направление
4. - психоанализ

76. Как называется явление, когда человек дает оценку собственным возможностям, стремлением и обозначает свое место в системе межличностных отношений?

1. - самовосприятие;
2. + самооценка;
3. - самопрезентация

4. -самоощущение

77. Автором первых теоретических разработок в области «Я-концепции» принято считать:

1. - З. Фрейда;
2. - Р. Роджерса;
3. + У. Джемса
4. -Г.Юнга

78. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это:

1. + прямое и косвенное;
2. - непосредственное и опосредованное;
3. - запланированное и незапланированное
4. -конфликтное и бесконфликтное

79.Под «терпеливой целенаправленной аргументацией» на деловых переговорах подразумевается:

1. - оглашение запланированных действий перед деловым партнером без права пойти на компромисс;
2. + использование временного фактора с целью «давления» собеседника, имитация «недопонимания», одурачивания и лести;
3. - установка на толерантность и терпимость во время ведения деловых переговоров
4. - компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод

80. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:

1. - метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации;
2. - метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции;
3. + компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод
4. - установка на толерантность и терпимость во время ведения деловых переговоров

81. В деловой психологии прием «зеркало отношения» обозначает:

1. + умение улыбаться тогда, когда это необходимо, с целью оказать положительное впечатление на потенциального партнера;
2. - периодическое поглядывание на себя в зеркало во время ведения переговоров, чтобы убедиться в собственной безупречности;
3. - представлять на месте собеседника не человека, а зеркало, чтобы видеть в его глазах отражение собственных слов и действий
4. - идентифицироваться с собеседником

82. Состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в помогающих профессиях это:

1. +Профессиональное выгорание
2. -Редукция личных достижений
3. -Истощение
4. -Деперсонализация

83. В каких типах профессий, наиболее часто, встречается развитие СЭВ :

1. + Человек-человек
-Человек-техника

2. -Человек-природа
3. -Человек-художественный образ

84. Кто первым ввел термин «синдром эмоционального выгорания»?

1. +Фрейдбергер Г.
2. -Бойко В.
3. -Маслач К.
4. -Гринберг Дж.

85. К какой группе признаков относится «чувство недостатка удачи и неуверенности в себе»:

1. +Эмоциональные признаки
2. -Поведенческие признаки
3. -Интеллектуальные признаки
4. -Социальные признаки

86. Эмоциональному выгоранию в большей степени подвержены:

1. +молодые сотрудники, с небольшим стажем работы
2. -сотрудники зрелого возраста, имеющие большой стаж работы
3. -сотрудники пожилого возраста, имеющие большой стаж работы
4. -сотрудники с небольшим стажем работы

87. В результате чего формируется профессиональное выгорание:

1. + перенапряжение эмоциональной сферы во время профессиональной деятельности
2. - наступление определённого возрастного кризиса
3. -наступление определённого профессионального кризиса
4. - резкая смена профессиональной деятельности

88. Какое название носит чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой:

- 1.-эмоциональная реакция
- 2.+эмоциональное истощение
- 3.-эмоциональный разрыв
- 4.-эмоциональный голод

89. Высокая эмоциональная загруженность, и ежедневная необходимость сопереживания, и ответственность за жизнь и здоровье людей:

- 1.-личные факторы эмоционального выгорания
- 2.+внутренние факторы эмоционального выгорания
- 3.-внешние факторы эмоционального выгорания
- 4.-общие факторы эмоционального выгорания

90. Для состояния эмоционального выгорания характерно:

- 1.- сонливость
- 2.- чувство незащищенности
- 3.- мысли о низкой зарплате
- 4.+критика в отношении окружающих и самого себя

91. Постоянное ожидание неблагоприятного развития событий:

- 1.-страх
- 2.-нерешительность
- 3.-частая смена настроения
- 4.+сверхконтроль и тревожная мнительность

92. К мыслям во время состояния эмоционального выгорания относится:

- 1.-нерешительность
- 2.-незащищенность
- 3.-страх неопределенных неконтролируемых ситуаций
- 4.+недостаточная оцененности окружающими собственных трудовых усилий

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

1. +идентификация;
2. -эмпатия;
3. -рефлексия.
4. -проекция

94.Супервизия произошла от латинского слова supervidere, что означает:

1. +обозревать сверху
2. -говорить о тревожном
3. -помогать другим
4. -решать проблему

95.В процессе работы супервизор может помочь:

1. -Лучше понимать клиента, лучше осознавать собственные реакции на клиента;
2. -Понимать динамику взаимодействия с клиентом;
3. -Исследовать свои интервенции и их последовательность;
4. +Все ответы верны

96.Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- 1.-все участники делового общения, где применяется манипуляция
- 2.+ Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
3. – только партнер, который осознает манипулятивное воздействие
- 4.- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

97. Атрибуцией называется:

1. – стремление человека избегать общение
- 2.- Стремление человека быть в обществе других людей
- 3.- Приписывание определенным группам людей специфических черт
4. +Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

98. В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

1. – личная жизнь партнера
2. +ценностные установки партнера
3. - духовные идеалы партнера
- 4.- потребности и склонности партнера

99. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

1. - идентификация
2. - Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- 3.+Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
4. -Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

100. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- 1.-эстетическими образами
- 2.-тактильными образами
- 3.+зрительными образами +
- 4.-аудиальными образами