

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:  
Эффективные коммуникации**

1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека это:

**а) общение**

б) культура

в) культура общения

г) культура речи.

2. Что не относится к видам общения?

а) ролевое общение

б) побуждающее общение

в) светское общение

**г) глухое общение**

3. В структуре общения выделяют 3 аспекта (стороны) общения:

**а) интерактивный, коммуникативный, перцептивный**

б) перцептивный, ролевой, коммуникативный

в) ролевой, социальный, коммуникативный

г) перцептивный, интерактивный, функционально-ролевой.

4. Когда впервые появляется общение в жизни человека?

а) юношеский возраст

б) школьный возраст

в) подростковый возраст

**г) младенчество**

5. Функция самовыражения в общении

**а) ориентирована на понимание и раскрытие личности в общении.**

б) направлена на передачу знаний, способов деятельности и оценочных критериев

в) направлена на сплочивание в малые и большие группы

г) она необходима для обмена информацией

6. Особый вид общения, сочетающий в себе определенные стратегии, средства общения, выбор которых определяется

особенностями личности пациента, задачами этапа лечения, типом медицинского учреждения, конкретной ситуацией:

а) ролевое общение

б) побуждающее общение

в) светское общение

**г) медицинское общение**

7. Общение и коммуникация это понятия, которые в психологической науке определяются как:

**а) коммуникация это часть общения**

б) общение это часть коммуникации

в) синонимы

г) антонимы

8. К механизмам психологического воздействия относятся:

**а) внушение**

- б) беседа
- в) принуждение
- г) предубеждение

9. Всякий обмен информацией возможен лишь при условии, что

- а) все говорят на одном языке**
- б) все друг друга знают долгое время
- в) общение происходит в необходимой зоне
- г) все придерживаются определенной культуры общения

10. Интерактивная сторона общения заключается в

- а) организации взаимодействия между общающимися**
- б) обмене информацией
- в) взаимодействии партнеров по общению долгое время
- г) особом восприятии

11. Коммуникативная сторона общения - это

- а) обмен информацией**
- б) взаимодействие между общающимися
- в) межличностное восприятие
- г) установление устойчивой связи между субъектами общения

12. Коммуникатор - это

- а) субъект, передающий информацию**
- б) субъект, принимающий информацию
- в) канал коммуникации
- г) коммуникативное поле

13. Невербальная коммуникация включает в себя все, КРОМЕ

- а) мимики
- б) жестов
- в) интонации голоса
- г) речевых оборотов**

14. Перцептивная сторона общения включает в себя

- а) взаимодействие партнеров по общению
- б) манипуляцию одного человека другим
- в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению**
- г) передачу особого рода информации, способствующей установлению контактов

15. Кто автор классификации стилей общения, которая выделяет такие стили: авторитарный, демократический и либеральный?

- а) К.Левин**
- б) З.Фрейд
- в) Г.А.Андреева
- г) А.А.Леонтьев

16. Функция самовыражения в общении

- А) ориентирована на понимание и раскрытие личности в общении**
- Б) направлена на передачу знаний, способов деятельности и оценочных критериев;
- С) направлена на сплочивание в малые и большие группы;
- Д) она необходима для обмена информацией;

17. К средствам преодоления коммуникативных барьеров относятся

- а) получение своевременной обратной связи
- б) умение привлечь внимание
- в) доброжелательное отношение
- г) **все ответы верны**

18. Какой прием помогает привлечь внимание и заинтересовать слушателя?

- а) рассказ о своих достижениях
- б) прием “изоляция”
- в) визуализация
- г) **прием “нейтральной фразы”**

19. Какие приемы используются для удержания внимания?

- а) прием “завлечения”
- б) прием “нейтральной фразы”
- в) прием “рамки”
- г) **прием “навязывание ритма”**

20. Какие барьеры относятся к барьерам непонимания?

- а) семантические
- б) фонетические
- в) логические
- г) **все ответы верны**

21. К какому виду коммуникативных барьеров относятся замкнутость и стеснительность человека?

- а) стилистический
- б) пространственный
- в) статусный
- г) **индивидуальный**

22. Пример массовой коммуникации - это

- а) общение зрителей в фойе театра
- б) **выступление политика по телевидению**
- в) активность болельщиков на стадионе
- г) все ответы верны

23. Состояния, связанные с оценкой значимости для индивида действующих на него факторов и выражающиеся, прежде всего, в форме непосредственных переживаний удовлетворения или неудовлетворения своих потребностей - это

- а) **эмоции**
- б) чувства
- в) способности
- г) другое

24. Способность воспринимать и понимать проявления личности, выражаемые в эмоциях, управлять эмоциями на основе интеллектуальных процессов, которую определяют как:

- а) интеллект
- б) социальный интеллект
- в) **эмоциональный интеллект**
- г) другое

25. Какие составляющие эмоционального интеллекта можно определить с помощью теста Холла?

- а) управление эмоциями
- б) эмоциональная осведомленность
- в) распознавание эмоций
- г) **управление эмоциями, распознавание эмоций, эмпатия, самомотивация, эмоциональная осведомленность**

26. Для эффективной коммуникации процесс эмпатии делится на

- а) три стадии
- б) **две стадии**
- в) четыре стадии
- г) пять стадий

27. В медицине эмпатией часто называют

- а) уточняющие высказывания
- б) бесконфликтное общение
- в) успешную коммуникацию
- г) **эмпатическое слушание**

28. Впервые термин эмпатия ввел в психологию

- а) Л.Рубинштейн
- б) А.Леонтьев
- в) **Э.Титченер**
- г) Г.Андреева

29. Один из важнейших факторов успеха в тех видах деятельности, которые требуют тонкого понимания партнера по общению, способности ощущать душевное состояние другого человека, умения ставить себя на его место в самых трудных ситуациях - это

- а) воображение
- б) коммуникация
- в) интеллект
- г) **эмпатия**

30. Поддерживающие комментарии, которые достаточно специфично называют и признают эмоции и затруднения пациента, называются

- а) **эмпатические высказывания**
- б) уточняющие высказывания
- в) эффективное общение
- г) убеждающие высказывания

31. Какого вида эмпатии не существует

- а) **убеждающая эмпатия**
- б) когнитивная эмпатия
- в) предикативная эмпатия
- г) эмоциональная эмпатия

32. Преимущества физической дистанции при цифровой коммуникации проявляются, когда есть

- а) эпидемическая опасность
- б) угроза физической расправы

в) эмоциональная напряженность

**г) все ответы верны**

33. Что явилось предметом озабоченности общества и государства?

**а) использование цифровых коммуникаций в криминальных целях**

б) легкость освоения цифровых коммуникаций

в) широкое распространение цифровых коммуникаций

г) все ответы верны

34. Что способствовало развитию цифровых коммуникаций?

а) технический прогресс

б) возможность удовлетворить потребность в общении

в) наличие познавательной потребности (любопытства)

**г) все ответы верны**

35. Что способствует повышению эффективности цифровой коммуникации?

а) визуализация информации

б) повышение мотивации участников коммуникации

в) обеспечение техническими средствами

**г) все ответы верны**

36. Преимуществом цифровой коммуникации является

а) скорость обратной связи

б) большой выбор средств для коммуникации

в) точность информации

**г) все ответы верны**

37. Межкультурная коммуникация - это

а) коммуникация между людьми, говорящими на разных языках

**б) коммуникация между людьми, представителями разных культур, когда участники используют разные системы кодов**

в) общение между людьми высококультурными и менее культурными

г) "Игра недомолвок"

38. Ядром культуры являются

а) правила вербальной коммуникации

б) традиции

**в) ценности**

г) нормы невербальной коммуникации

39. Что изучает проксемика?

а) межкультурные конфликты

б) различные особенности невербального поведения

в) межкультурные различия

**г) пространственное поведение человека (личное пространство, пространство взаимодействия)**

40. Для типичных представителей монохронных культур характерны

а) выполнение нескольких действий одновременно, допустимость опозданий

б) динамичность, оперативность, скорость выполнения

**в) пунктуальность, составление и следование планам, выполнение одного дела в определенный отрезок времени**

г) расслабленность, неорганизованность

41. Для коллективистских культур характерно

- а) взаимозависимое “Я”
- б) подчеркивание своей индивидуальности не приветствуется
- в) задачи социализации - научить проявлять солидарность, выполнять долг, обязанности, жертвовать собой ради группы и подчиняться коллективу
- г) **все ответы верны**

42. Гармония в коммуникации важнее, чем выражение собственного мнения, для типичного представителя

- а) аффективной культуры
- б) культуры с низкой дистанцией власти
- в) **коллективистской культуры**
- г) индивидуалистической культуры

43. Параметр *Маскулинности* в модели Ховстеде характеризует

- а) степень мужественности характера
- б) умение сдерживать эмоции
- в) **степень выраженности мотивации достижения, соревновательности**
- г) степень склонности к риску

44. Открытое выражение эмоций, темпераментное, живое, выразительное поведение, выразительная мимика НЕ приветствуются

- а) в статусных культурах
- б) в аффективных культурах
- в) **в нейтральных культурах**
- г) в контактных культурах

45. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанных с острыми отрицательными переживаниями называется

- а) **конфликт**
- б) кризис
- в) дезадаптация
- г) выгорание

46. Стратегия поведения в конфликте “приспособление” соответствует следующим поведенческим проявлениям:

- а) **уступить другому человеку ради того, чтобы сохранить личные отношения и избежать противостояния**
- б) человек отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других
- в) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта
- г) человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого

47. Стратегия поведения в конфликте “сотрудничество” соответствует следующим поведенческим проявлениям:

- а) **человек стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все**

- б) человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого
- в) уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния
- г) человек отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других

48. Стратегия поведения в конфликте “избегание” соответствует следующим поведенческим проявлениям:

**а) человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других**

- б) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта
- в) уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния
- г) человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого

49. Стратегия поведения в конфликте “компромисс” соответствует следующим поведенческим проявлениям:

**а) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта**

- б) человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого
- в) уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния
- г) человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других

50. Стратегии поведения в конфликте “соревнование” соответствует следующим поведенческим проявлениям:

**а) человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого**

- б) уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния
- в) человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других
- г) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта

51. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется:

- а) вербальное**
- б) невербальное
- в) эмпатийное
- г) эмоциональное

52. Что из перечисленного не относится к максимам Лича?

- а) максима такта
- б) максима вежливости
- в) максима эмпатии**
- г) максима согласия

53. Сообщение — это ...

- а) содержание информации, среда и личность**
- б) содержание информации и среда
- в) содержание информации
- г) содержание информации и личность

54. Во вступлении оратор **не должен...**

- а) **извиняться и говорить, что недостаточно подготовился**
- б) интересовывать слушателей
- в) обосновывать постановку вопроса
- г) устанавливать контакт с аудиторией

55. К логическим аргументам не относятся...

- а) **доводы от сочувствия**
- б) аксиомы и постулаты
- в) теоретические и эмпирические обобщения и выводы
- г) статистические данные

56. Прагматика изучает

- а) **соотношение знаковых систем и употребляющих их индивидов**
- б) объективные законы устройства знаковых систем;
- в) субъективные законы устройства знаковых систем;
- г) значение единиц языка.

57. Автор модели 6 D (dimensions) в межкультурной коммуникации.

**А. Г. Хофстеде**

Б. Д. Мацумото

В. Т. Стефаненко

Г. Ф. Тромпенаарс

58. Что такое дискриминация?

А. Тенденция заранее судить о людях на основании их принадлежности к группе, руководствуясь исключительно своими стереотипами

Б. Обобщенные представления о группах людей

**В. Несправедливое обращение с другими людьми, основанное на их принадлежности к группе.**

Г. Некорректные суждения о других людях.

59. Кто предложил термин «межкультурная коммуникация»?

А) Э. Холл

Б) Ф. Тромпенаарс

В) Т.В. Ларина

Г) Г. Ховстеде

60. Эмоциональное сопротивление различным изменениям выше в культурах

А. с низким уровнем избегания неопределенности

Б с низким показателем индивидуализма

В с высоким показателем маскулинности

**Г. с высоким уровнем избегания неопределенности**

61. Недосказанность - показатель недостаточной компетентности с точки зрения представителя

А. контактной культуры

Б. высококонтекстной культуры

В. дистантной культуры

**Г. низкоконтекстной культуры**

**62. Что такое предрассудки?**

- А. Обобщенные представления о группах людей.
- Б. Тенденция заранее судить о людях на основании их принадлежности к группе, руководствуясь исключительно своими стереотипами.**
- В. Несправедливое обращение с другими людьми, основанное на их принадлежности к группе.
- Г. Неточные суждения о других людях.

**63. Параметр, характеризующий насколько неопределенность считается опасной, называется**

- А. Дистанция власти
- Б. Избегание неопределенности**
- В. Индивидуализм
- Г. Маскулинности

**64. Этноцентризм –**

- А. Тенденция оценивать мир с помощью собственных культурных фильтров**
- Б. Склонность переоценивать значение определенных аспектов культуры
- В. Способность посмотреть на ситуацию с нескольких культурных позиций
- Г. Все ответы верны

**65. Межкультурная компетентность - это ...**

- А. способность эффективно и адекватно общаться с представителями других культур.**
- Б. Знание древних и современных культур
- В. Знание многих иностранных языков
- Г. Опыт жизни в разных культурах

.

**66. Стереотипы – это ...**

- А. обобщенные представления о группах людей.**
- Б. обобщенные представления о своей собственной группе.
- В. обобщенные представления о чужих группах.
- Г. все ответы неверны.

**67. Автостереотип – это**

- А. Типичная Я-концепция.
- Б. Стереотип, относящийся к другой (внешней) группе.
- В. Психолого-социальный автопортрет группы.
- Г. Стереотип, относящийся к собственной (внутренней) группе.**

**68. Стереотип может быть**

- А. положительным, отрицательным, нейтральным**
- Б. только отрицательным
- В. нейтральным.
- Г. только положительным

**69. Стереотипы перестают быть полезной схемой (базой) и могут быть опасны, когда**

- А. люди стойко привержены им, не замечают объективных фактов.
- Б. их переносят на всех людей, забывая об индивидуальных различиях внутри культуры.
- В. становятся «высеченными на камне».
- Г. **все ответы верны.**

**70. В индивидуалистической культуре руководителю следует**

- А. внедрять методы повышения индивидуальной мотивации
- Б. предоставлять людям свободу индивидуальной инициативы
- В. вести поиск высокоэффективных сотрудников («героев») и всячески их пропагандировать
- Г. **все ответы верны**

**71. В коллективистической культуре руководителю следует**

- А. Обращать внимание на настроение в коллективе, энтузиазм и атмосферу сотрудничества
- Б. Хвалить коллектив в целом, не допускать «фаворитизма»
- В. Людям должен овладеть порыв к достижению общих целей, которые ставит перед ним организация
- Г. **Все ответы верны**

72. Какая из перечисленных характеристик относится к массовой коммуникации?

- А) **общение больших социальных групп**
- Б) общение маленьких социальных групп
- В) общение отдельных индивидов
- Г) общение маленьких групп индивидов

73. Как называется сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере, участники которого выступают в официальных статусах, ориентированы на достижение конкретных профессиональных задач?

- А) **Институциональная коммуникация**
- Б) Интергрупповая коммуникация
- В) Массовая коммуникация
- Г) Интраперсональная коммуникация

74. В заключительной части выступления нельзя:

- А) **говорить фразы: «это все, что я хотел сказать», «вот и все».**
- Б) использовать шутку
- В) прочесть наизусть стихи
- Г) закончить призывом к действию, пожеланием

75. Фонетический барьер в деловом общении возникает, когда:

- А) **у собеседника неправильное произношение, речь невнятна, в ней много слов-паразитов и излишних пауз**
- Б) не учитывается вид сообщения и коммуникативная ситуация
- В) собеседники «говорят на разных языках»
- Г) каждый из собеседников видит проблему только со своей позиции и не хочет понять точку зрения оппонента

76. Вид коммуникации, для которого характерно распространение информации и её влияние на общество:

- А) массовая**
- Б) межличностная
- В) групповая
- Г) все перечисленные

77. К традиционно хорошему началу публичного выступления не относится:

- А) извинение**
- Б) наглядный пример
- В) пословица или поговорка
- Г) цитата авторитета

78. К «барьерам понимания» в коммуникации относят:

- а) авторитет
- б) статус
- в) возраст
- г) **фонетический**

79. К «барьерам понимания» в коммуникации относят:

- а) авторитет
- б) статус
- в) возраст
- г) **семантический**

80. К «барьерам понимания» в коммуникации относят:

- а) авторитет
- б) статус
- в) возраст
- г) **синтаксический**

81. К «барьерам понимания» в коммуникации относят:

- а) авторитет
- б) статус
- в) возраст
- г) **логический**

82. Коммуникативный барьер связанный со звуковой, голосовой стороной речи. Например, если речь партнера по общению тихая, невнятная, быстрая, есть дефекты произношения и т.д. – это

- а) семантический
- б) синтаксический
- в) логический
- г) **фонетический**

83. Коммуникативный барьер, связанный со смысловым значением слова, возникающий из-за разницы в тезаурусах (когда отправитель вкладывает в одно и то же слово один смысл, а получатель другой) - это

- а) фонетический
- б) синтаксический
- в) логический
- г) **семантический**

84. Коммуникативный барьер, связанный с нарушением порядка слов в предложении (словосочетании), т.е. искажением смысла из-за неправильного построения предложения (свойственен недостаточно грамотному человеку или иностранцу) – это

- а) фонетический
- б) семантический
- в) логический
- г) **синтаксический**

85. Коммуникативный барьер, где сообщение противоречит законам логики, не подкреплено аргументацией, что ведёт к ложным суждениям, речь неубедительна, отсюда отвержение, недоверие к информации – это

- а) фонетический
- б) семантический
- в) синтаксический
- г) **логический**

86. Качество голоса коммуникатора (его диапазон, тональность, громкость и т.п.) относят к

- а) **паралингвистике**
- б) кинесике
- в) проксемике
- г) такесике

87. Совокупность определенных психологических качеств, личностных черт, благодаря которым человек становится лидером, называется

- а) **харизмой**
- б) популярностью
- в) либидо
- г) акме

88. В ораторской речи к функции воздействия относится стиль речи:

- а) **Публицистический**
- б) деловой
- в) научный
- г) разговорный

89. Участник коммуникативного процесса, отправляющий сообщение это:

- А) **Коммуникатор (отправитель)**
- Б) реципиент (получатель)
- В) манипулятор
- Г) актуализатор

90. Какой стиль речи не существует в русском языке?

- А) **инновационный**
- Б) научный
- В) деловой
- Г) публицистический

91. Какой стиль речи в русском языке относят к устной речи?

- А) **разговорный**
- Б) научный
- В) публицистический

Г) деловой

92. Какой стиль речи в русском языке не относят к письменной речи?

**А) разговорный**

Б) научный

В) публицистический

Г) деловой

93. Устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию это:

**А) публичное выступление**

Б) рассказ

В) манипуляция

Г) дискуссия

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

**а) идентификация**

б) эмпатия

в) рефлексия

г) стереотипизация

95) Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется

**а) рефлексией**

б) эмпатией

в) идентификацией

г) экстраверсией

96) Сторона общения, функция которой состоит в обмене информацией между людьми это:

**а) коммуникативная**

б) интерактивная

в) перцептивная

г) адаптивная

97) Сторона общения, функция которой заключается в организации взаимодействия между людьми. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника это:

а) коммуникативная

**б) интерактивная**

в) перцептивная

г) адаптивная

98) Сторона общения, функция которой включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания это:

а) коммуникативная

б) интерактивная

**в) перцептивная**

г) адаптивная

99) Поддерживающие комментарии в адрес пациента, которые называют и признают его эмоции и затруднения называются:

**А) Эмпатические высказывания**

- Б) аргументация
- В) коммуникация
- Г) общение

100) Участник коммуникативного процесса, принимающий сообщение это:

**В) Реципиент (получатель)**

Б) коммуникатор (отправитель)

В) манипулятор

Г) актуализатор