

**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

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

КОД Наименование ОП: 31.05.03 Стоматология

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 не 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 не 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. Людями 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:

А) **Реципиент (получатель)**

Б) коммуникатор (отправитель)

В) манипулятор

Г) актуализатор