

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Степанов Павел Иванович
Должность: Руководитель
Дата подписания: 04.03.2026 14:20:10
Уникальный программный ключ:
8c65c591e26b2d8e460927740c752622aa3b295

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Новоуральский технологический институт
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего
образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(НТИ НИЯУ МИФИ)
Колледж НТИ

Цикловая методическая комиссия естественнонаучных и социально-
гуманитарных дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

для студентов колледжа НТИ НИЯУ МИФИ,
обучающихся по программе среднего профессионального образования

специальность 38.02.01

«Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

очная форма обучения

на базе основного общего образования

квалификация

бухгалтер

Новоуральск 2023

ОДОБРЕНО:
на заседании цикловой методической
комиссии
естественнонаучных и социально-
гуманитарных дисциплин
Протокол № 2 от 02.03.2023 г.

Составлен в соответствии с
рабочей программой учебной
дисциплины ОГСЭ.05
«Психология общения» по
специальности 38.02.01
«Экономика и бухгалтерский
учет (по отраслям)»

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.05
«Психология общения» – Новоуральск: Изд-во колледжа НТИ НИЯУ
МИФИ, 2023. – 43 с.

АННОТАЦИЯ

Фонд оценочных средств предназначен для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)» на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы подготовки специалистов среднего звена по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения». Комплектация фонда оценочных средств: паспорт, программа оценивания, оценочные средства для текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине, критерии оценивания. В паспорте фонда оценочных средств указаны: место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена, требования ФГОС СПО к результатам освоения учебной дисциплины, перечень формируемых компетенций, компоненты фонда оценочных средств.

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ».....	5
ПРОГРАММА ОЦЕНИВАНИЯ.....	6
ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	7
ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ.....	15
ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	33

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Фонд оценочных средств является составной частью учебно-методических документов, обеспечивающих реализацию основной профессиональной образовательной программы СПО по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения»

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	· взаимосвязь общения и деятельности; · цели, функции, виды и уровни общения; · роли и ролевые ожидания в общении; · виды социальных взаимодействий; · механизмы взаимопонимания в общении; · техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; · этические принципы общения; · источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

ПРОГРАММА ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Контролируемые разделы, темы учебной дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)	Вид оценивания
1	2	3	4
1	Тема 1.1 Методологические аспекты исследования общения	ОК 01 ОК 02	Устный опрос Практическое занятие
2	Тема 1.2 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	ОК 01 ОК 04	Тестирование Практическое занятие Самостоятельная работа
3	Тема 1.3 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	ОК 01 ОК 02	Тестирование Практическое занятие
4	Тема 1.4 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК 01 ОК 03	Тестирование Практическое занятие Самостоятельная работа
5	Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 01 ОК 04	Тестирование
6	Тема 2.2 Формы делового общения и их характеристики	ОК 01 ОК 04	Тестирование Самостоятельная работа
7	Промежуточная аттестация по учебной дисциплине	промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Устный опрос по теме 1.1 Методологические аспекты исследования общения

Основные понятия.

Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции.

Структура общения.

Общение в системе общественных и межличностных отношений

Практическое занятие №1

«Методологические аспекты исследования общения»

Самостоятельная работа: Техники и приемы общения

Тестирование по теме 1.2 Общение как коммуникация.

1. Какая стратегия взаимодействия реализуется в частном (частичном) достижении целей партнеров по общению?

1 сотрудничество

2 компромисс

3 уступчивость

2. Эмпатия - это ...

1 эмоциональное сопереживание другому человеку;

2 осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;

3 уподобление себя другому человеку.

3. К какому виду невербальных средств общения относятся мимика, пантомимика и жестикуляция?

1 Оптико-кинетические средства;

2 Паралингвистическая система;

3 Ольфакторные средства.

4. Конфликтогены – это...

1 состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

2 слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

3 причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

5. Референтная группа – это

1 группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;

2 группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;

3 реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

Практическое занятие №2 Коммуникативная сторона общения

Самостоятельная работа №2 Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика.

Тестирование по теме 1.3 Перцептивная сторона общения

1. Невербальное средство общения просодика – это:

1 пространственная ориентация партнёров в момент общения;

2 зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

3 биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

4 ритмико-интонационные стороны речи.

2. Постигание эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний – это ...

1 каузальная атрибуция;

2 идентификация;

3 эмпатия;

4 подражание;

5 аттракция;

6 рефлексия.

3. Что не относится к технике психологического воздействия?

1 убеждение;

2 манипулирование;

3 сопротивление;

4 внушение;

5 заражение.

4. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...

1 медиация;

2 устранение;

3 стимуляция.

5. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?

- 1 Возникновение и развитие конфликтной ситуации;
- 3 осознание конфликтной ситуации;
- 3 начало открытого конфликтного взаимодействия.**

Практическое занятие №3 Перцептивная сторона общения

Тестирование по теме 1.4 Интерактивная сторона общения

1. Средства общения делятся на две группы:
 1. личные и общественные;
 - 2. вербальные и невербальные;**
 3. устные и письменные.

2. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это ...
 1. конфликт;
 - 2. конфликтная ситуация;**
 3. инцидент.

4. Коммуникативные барьеры – это...
 1. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
 2. различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;
 - 3. психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.**

4. Результат какого конфликта будет положительным?
 1. **конструктивного;**
 2. деструктивного

5. На какой фазе конфликта есть наибольшая вероятность его разрешения?
 1. пик конфликта;
 - 2. начальная фаза;**
 3. фаза спада.

Практическое занятие №4 Интерактивная сторона общения.

Самостоятельная работа №3 Этика в деловом общении

Тестирование по теме 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики

1. Конфликт – это ...

1. **столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.**
 2. это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
 3. процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.
2. По сфере проявления конфликты бывают:
 1. конструктивные, деструктивные
 2. **социальные, экономические, политические, духовно-идеологические**
 3. слабые, средние, сильные
 3. Под глобальными конфликтами понимают:
 1. конфликты между регионами
 2. конфликты, связанные с природными катастрофами
 3. **конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации**
 4. ...- возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.
 1. групповой конфликт
 2. **межличностный конфликт**
 3. межгрупповой конфликт
 5. Внутриличностный конфликт – это ...
 1. это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.
 2. **это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.**
 3. возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

Задачи для решения по теме 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики

Задача 1. Вы недавно назначены менеджером организации. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору, проходя, замечаете двух сотрудников, которые ничего не делают и оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников за беседой.

Вопрос: Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос: Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю.

Вопрос: Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 6. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопросы: Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 7. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Вопросы: Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 8. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Вопросы: Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Тестирование по теме 2.2 Формы делового общения и их характеристики

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

1 служебной сфере

2 сфере общения

3 процессе взаимодействия

4 личном плане

2. Специфической особенностью делового общения является...

1 неограниченность во времени

2 регламентированность

3 отсутствие норм и правил

4 разговор по душам

3. Переговоры - обсуждение с целью...

1 приятного времяпрепровождения

2 заключение соглашения по какому-либо вопросу

3 выяснение отношений

4 навязывания своих условий сделки

4. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

1 компетентности

2 тактичности и доброжелательности

3 грубости и резкости

4 конфликтности, возбудимости

5. Наиболее распространенной формой делового общения является...

1 монолог

2 общение группой

3 диалоговое общение

4 молчание

6. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

1 персоналом

2 высшим руководством

3 подрядчиками

4 клиентами

7. Выделите среди приведенных положений те, что составляют предметную область науки «деловое общение».

1 индивидуальные психологические различия людей.

2 психологические проблемы экономического поведения.

3 особенности психологического и этического взаимодействия в общении деловых партнеров.

8. Технологии делового общения — это:

1 совокупность приемов и техник влияния;

2 процедурные алгоритмы поведения деловых партнеров, формирующиеся на основе применяемых техник влияния.

9. Императивное деловое общение предполагает:

1 формирование у делового партнера эмоционального фона, соответствующего деловой ситуации;

2 открытое принуждение партнера к определенным решениям или действиям;

3 расширение информационного фонда делового партнера;

4 рассмотрение партнера в качестве объекта психологического воздействия.

10. Процесс восприятия деловыми партнерами друг друга называется:

1 идентификацией;

2 перцепцией;

3 интеракцией.

11. Цель делового общения:

1 приобщение инициатора общения к ценностям партнера;

2 находится вне самого взаимодействия субъектов;

3 находится в самом взаимодействии субъектов;

4 приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

Самостоятельная работа №3 Этика в деловом общении

**Критерии оценки умений выполнения
практических заданий**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«Отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно отвечает на каждый вопрос. Ответы носят развернутый и исчерпывающий характер. Отвечающий не допускает языковых ошибок, демонстрируя высокий уровень речевой культуры.
«Хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает теоретические вопросы, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера. Или в речи отвечающего встречаются негрубые нарушения литературной нормы современного русского языка.
«Удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает теоретические вопросы, но допускает ряд неточностей; раскрывает содержание теоретических вопросов фрагментарно или со значительными неточностями. Также речь отвечающего отличается наличием грубых ошибок.

«Неудовлетворительно»	Обучающийся не знает ответов на поставленные вопросы и испытывает трудности в изложении и речевом оформлении собственных мыслей.
-----------------------	--

Критерии оценки знаний путем опроса

Критерий	Оценка
выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании техникума без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	Неудовлетворительно
выставляется студентам, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких студентов сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.	Удовлетворительно
выставляется студентам, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо
выставляется студентам, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять	Отлично
теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	

Критерии оценки результатов тестирования

Критерий	Оценка
Не менее 80% правильных ответов	5
65-79% правильных ответов	4
50-64% правильных ответов	3

Критерии оценки самостоятельной работы

Критерий	Оценка
Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему самостоятельной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер	Отлично
Обучающийся в целом раскрывает тему самостоятельной работы, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера	Хорошо
Обучающийся в целом раскрывает тему самостоятельной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.	Удовлетворительно
Обучающийся не владеет выбранной темой самостоятельной работы	Неудовлетворительно

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

Комплект тестовых заданий №1

1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации; б) *сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;*
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов;
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;
- в) *система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.*

3. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- в) *естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.*

4. Массовое общение подразумевает:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;
- в) *множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.*

5. Что понимается под «такесикой»:

- а) процесс передачи вербальной информации;
- б) *прикосновение людей друг к другу во время общения;*
- в) визуальный контакт.

6. Перцептивной стороной общения называют:

- а) обмен информацией; б) восприятия друг друга; в) взаимодействие;

7. Как называется упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

- а) пренебрежение фактами; б) предвзятые представления; в) *стереотипы.*

8. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:
а) познание; б) обычай; *в) общение.*
9. Механизм восприятия собеседника при котором человек ставит себя на место другого (отождествляем себя с ним):
а) эмпатия;
б) идентификация;
в) рефлексия.
10. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?
а) примитивное; б) закрытое;
в) ролевое;
г) открытое.
11. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:
а) эмансипированное самоутверждение;
б) работа с фактами и объективной реальностью;
в) продуктивное разрешение внутренних конфликтов.
12. Движения тела человека и визуальный контакт – это:
а) жест;
б) походка; в) мимика;
г) все ответы правильные.
13. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:
а) интимная; б) социальная; в) личная;
г) публичная.
14. Недоминантная позиция в общении это позиция (2 варианта ответа):
а) родителя; *б) ребенка; в) взрослого.*
15. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:
а) эмоциональные барьеры; б) культурные барьеры;
в) смысловые барьеры.
16. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, суть которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
а) восприятие;
б) коммуникация; в) взаимодействие; г) эмпатия.
17. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
а) без обратной связи;
б) с истинной обратной связью; в) с неистинной обратной связью;
г) с истинной и неистинной обратной связью.
17. Формальному общению соответствует дистанция: а) более 3,6 м;
б) 0...0,5 м;
в) 0,51...1,2 м;

г) 1,21...3,6 м.

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

а) слишком быстрая; *б) слишком громкая;* в) слишком медленная; г) неразборчивая.

19. Невербальной коммуникацией называется:

а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;

в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме.

20. Что является особенностью невербального общения:

а) отсутствие возможности подделать эти импульсы;

б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания;

в) оба ответа правильны.

21. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

а) постановка цели; б) речь;

в) передача информации.

22. Кинесика включает:

а) походку;

б) прикосновение; в) рукопожатие; г) наклоны тела.

23. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;

б) никаких скороговорок; в) держите паузу;

г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты.

24. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

а) конформность;

б) психическое заражение; в) подражание.

25. Лидер в производственной группе:

а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;

б) назначается;

в) обладает определенной системой различных санкций.

26. Действие снижающее эффективность совместной деятельности:

а) конкуренция;

б) общение; в) влияние;

г) размышление.

27. Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков

а) группа; б) община; в) секта;

г) собрание.

28. Социализация — это:

а) процесс обучения в социальных институтах (школе, вузе и т. д.);

б) процесс освоения в социальной среде, освоение сопутствующих правил, норм, установок и т. д.;

в) прохождение социологического опроса.

29. Характеристика делового общения:

а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;

б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела; в)

основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;

г) все ответы правильные.

30. Речь состоящая из длинных фраз:

а) показывает эрудицию говорящего; *б) плохо воспринимается по смыслу;* в)

свидетельствует о гибкости ума;

г) свидетельствует о неуверенности говорящего.

31. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

а) мимика; *б) жесты;* в) позы;

г) жесты и позы.

32. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности;

б) крайне отрицательное отношение к собеседнику;

в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора; г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, лень.

33. Паралингвистикой называют:

а) система вокализации;

б) организация пространства и времени коммуникативного процесса; в)

визуальный контакт.

34. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

а) манипулятивное;

б) светское; в) деловое.

35. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

а) авторитарный;

б) демократический;

в) индивидуальный.

36. По содержанию общение делят:

а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностьное;

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное; в) биологическое, социальное.

37. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

а) либеральный;

б) авторитарный;

в) демократический.

38. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
- б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

в) жесты, мимику, пантомимику.

39. Как называется особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

а) идентификация;

б) эмпатия;

в) рефлексия.

40. Эффект стереотипизации:

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

б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

41. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению:

а) эмпатия;

б) идентификация;

в) рефлексия.

42. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

а) эмпатия; в) рефлексия;

г) идентификация;

д) все ответы верны.

43. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

а) интимная; б) социальная; *в) личная;*

г) публичная.

44. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

а) интимная; б) социальная; в) личная;

г) публичная.

45. Доминирование – это:

а) открытое воздействие на партнера;

б) скрытое воздействие на партнера;

в) стремление победить сильного соперника.

46. Коммуникативной стороной общения называют:

а) обмен информацией; б) восприятия друг друга; в) взаимодействие.

47. Обратная связь:

а) препятствует коммуникативному процессу; б) способствует коммуникативному процессу;

в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;

г) все ответы правильные.

48. Виды коммуникации:

а) первичные и вторичные;

б) главные и второстепенные; в) вербальные и речевые;

г) вербальные и невербальные.

49. Неформальному общению соответствует дистанция:

а) более 3,6 м; б) 0...0,5 м;

в) 0,51...1,2 м;

г) 1,21...3,6 м.

50. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

а) убеждение;

б) психическое заражение;

в) эмпатия.

51. Что является самой главной целью общения:

а) общение ради общения;

б) достижение профессиональных успехов; в) соблюдение правил этикета.

52. Что относится к неречевому общению:

а) взгляд;

б) телефонный разговор;

в) чтение стихотворения вслух.

53. Рефлексивное слушание – это:

а) уточнение;

б) внимательное молчание; в) перефразирование;

г) минимализация ответов; д) отражение чувств;

е) ограниченное число вопросов.

54. К эффективным приёмам слушания не относят:

а) активная поза слушающего;

б) умение задавать уточняющие вопросы; в) активное слушание;

г) нерефлексивное слушание.

55. Психологическая совместимость:

а) основывается на сходстве ценностных ориентаций;

б) предполагает равенство интеллектуального потенциала; в) зависит от скорости протекания психических процессов; *г) все ответы верны.*

56. Манипулятивный стиль общения:

а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

57. Общение, как взаимодействие, согласует действие :

- а) общих понятий;
- б) отдельных участников и объединяет их в группы;**
- в) разделения по классам; г) все варианты верны.

58. Группы делятся на :

- а) простые и сложные;
- б) утвердительные и дополнительные;
- в) реальные и условные;**
- г) частичные и второстепенные.

59. Конформизм — это:

- а) способность отстаивать собственную точку зрения; б) покладистость, бесконфликтность;
- в) следование образцу поведения.

60. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели — это:

- а) неформальное общение;
- б) деловое общение;**
- в) конфиденциальное общение; г) нет правильного ответа.

Комплект тестовых заданий №2

1. Психология общения – это наука, которая...

- а) решает проблемы общения между двумя людьми
- б) изучает и решает проблемы общения и взаимоотношения между людьми**
- с) изучает взаимоотношения между людьми
- д) изучает психологические аспекты передаваемой информации

2. Допишите все пропущенные слова:

Общение — это 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.

3. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) Восприятие
- б) Коммуникация**
- с) Взаимодействие
- д) Эмпатия

4. Виды коммуникации:

- а) Первичные и вторичные

- b) Главные и второстепенные
- c) Вербальные и речевые
- d) Вербальные и невербальные**

5. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

- a) Мимика
- b) Жесты**
- c) Позы
- d) Интонация

6. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- a) неформальное общение
- b) деловое общение**
- c) конфиденциальное общение
- d) нет правильного ответа

7. Выберите все верные ответы. К сторонам общения относят:

- a) аттракция
- b) коммуникация**
- c) эмпатия
- d) интеракция**
- e) перцепция**

8. Невербальные средства общения являются:

- a) Интерактивной стороной общения.
- b) Перцептивной стороной общения.
- c) Коммуникативной стороной общения.**

9. Вербальные средства общения являются:

- a) Коммуникативной стороной общения.**
- b) Интерактивной стороной общения.
- c) Перцептивной стороной общения.

10. Обратная связь:

- a) препятствует коммуникативному процессу
- b) способствует коммуникативному процессу**
- c) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- d) все ответы правильные

11. К вербальным средствам общения относят:

- a) Мимика.
- b) Слова.**

с) Жесты.

12. Речь в деловом общении направлена на:

- а) То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.**
- б) То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

13. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи
- б) устные и письменные**
- с) знаковые и тактильные
- д) нет правильного ответа

14. Психологический процесс, связанный с поиском и открытием новых знаний на основе творческой действительности человека, называется:

- а) Внимание
- б) Этика
- с) Мышление**
- д) Память

15. Внимание – это:

- а) ориентированный поисковый процесс.
- б) сосредоточенный процесс на чем-либо.
- с) ориентированный поисковый процесс направленный сосредоточиваем сознания на определенных объектах действительности при одновременных отвлечениях от других, обуславливает старательность, информацию, поступающую через органы чувств.**
- д) объект действительности.

16. Укажите две стороны социальной роли:

- а) функциональная**
- б) эмоциональная
- с) поведенческая**
- д) интерактивная

17. Способность к воспроизведению прошлого опыта, и выражающиеся способностью длительно хранить информацию и многократно вводить ее в сферу сознания и поведения:

- а) Память**
- б) Мышление
- с) Внимание
- д) Самосознание;

18. К эффективным приёмам слушания не относят:

- a) активная поза слушающего
- b) умение задавать уточняющие вопросы
- c) активное слушание
- d) нерефлексивное слушание**

19. Если дистанция между общающимися составляет 0,51 - 1,2 м – это дистанция:

- a) интимная
- b) социальная
- c) личная**
- d) публичная

20. Если дистанция между общающимися составляет 0 - 0,5 м – это дистанция:

- a) публичная
- b) социальная
- c) интимная**
- d) личная

21. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

- a) интимная
- b) личная
- c) социальная
- d) Публичная**

22. Формальному общению соответствует дистанция:

- a) более 3,6 м
- b) 0...0,5 м
- c) 0,51...1,2 м
- d) 1,21...3,6 м**

23. Неформальному общению соответствует дистанция:

- a) 0...0,5 м
- b) 0,51...1,2 м**
- c) более 3,6 м
- d) 1,21...3,6 м

24. Чем является «заражение, внушение, подражание»?

- a) способы регуляции;
- b) способы воздействия;**
- c) способы исследования.

25. Допишите все пропущенные слова:

Темперамент — это характеристика индивида со стороны **динамических** особенностей его **психической** деятельности, т.е. темпа, ритма и интенсивности отдельных психических **процессов** и состояний.

26. Импульсивный, агрессивный это:

- a) **Холерик**
- b) Меланхолик
- c) Сангвиник
- d) Флегматик

27. Социально отстраненный, погруженный в себя

- a) Холерик
- b) Меланхолик
- c) Сангвиник
- d) **Флегматик**

28. Подвижный, социальный, уверенный в себе

- a) Холерик
- b) Меланхолик
- c) **Сангвиник**
- d) Флегматик

29. Грустный, боязливый, подавленный, слабый

- a) Холерик
- b) **Меланхолик**
- c) Сангвиник
- d) Флегматик

30. Понятие «темперамент» впервые ввел:

- a) Гален;
- b) И.П. Павлов;
- c) К. Леонгард;
- d) **Гиппократ.**

31. Характер – это:

- a) **система устойчивых отношений личности к миру, другим людям и самому себе, формирующаяся под влиянием условий жизни и воспитания и проявляющаяся в особенностях социального поведения.**
- b) это совокупность индивидуальных особенностей: общей подвижности и эмоциональной возбудимости.

32. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с _____ общением.

- a) личностным
- b) деловым
- c) **ролевым**

33. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют:

- a) Диалогом
- b) Внутренней речью
- c) **Монологом**
- d) Восклицанием

34. Коммуникативная сторона общения это:

- a) **Обмен информацией между общающимися людьми;**
- b) Обмен действиями;
- c) Восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.
- d) Все ответы верны

35. К перцептивной стороне общения относят:

- a) Основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;
- b) Процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
- c) **Восприятие, понимание, явления и оценка людьми друг друга в целом;**
- d) Все ответы верны

36. К интерактивной стороне общения относят:

- a) Основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.
- b) **Взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности**
- c) Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- d) Нет правильного ответа

37. Манипуляции в общении – это:

- a) Скрытое управление другим человеком.
- b) Способ войти в доверие.
- c) Контроль над поведением чувствами индивида.
- d) **Способ управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида.**

- 38. Что будет являться существенным признаком внушения:**
- a) некритическое восприятие информации
 - b) недоверие
 - c) критичность
- 39. Что свойственно манипуляторному стилю общения?**
- a) имеет тайный характер намерений;
 - b) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
 - c) предполагает ясность внутренних приоритетов;
 - d) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
- 40. Особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства:**
- a) аттракция
 - b) стереотипизация
 - c) эмпатия
 - d) рефлексия
 - e) идентификация
- 41. Определяется в процессах общения как знание и понимание того, как другой человек знает и понимает меня самого:**
- a) аттракция
 - b) стереотипизация
 - c) эмпатия
 - d) рефлексия
 - e) идентификация
- 42. Умение распознавать эмоции окружающих, откликаться на них:**
- a) аттракция
 - b) стереотипизация
 - c) эмпатия
 - d) рефлексия
 - e) идентификация
- 43. Уподобление себя партнеру по общению, когда предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попытки поставить себя на его место:**
- a) аттракция
 - b) стереотипизация
 - c) эмпатия
 - d) рефлексия
 - e) идентификация
- 44. Процесс передачи информации в деловом общении, который состоит из произношения подготовленной речи, пассивно оказывающей влияние на аудиторию:**

- a) Массовые выступления
- b) Публичные выступления**
- c) Подготовленные выступления
- d) Все ответы верны

45. Отметьте этапы делового общения:

- a) установление контакта
- b) выявление мотивов общения
- c) взаимодействие
- d) завершение общения
- e) все варианты верны**

46. Учение о морали и нравственности – это:

- a) Конфликт
- b) Деловые переговоры
- c) Речевой жаргон
- d) Этика**

47. Жесты открытости:

- a) пиджак расстегнут
- b) ладони рук прижаты к груди
- c) развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
- d) все ответы правильные**

48. Допишите все пропущенные слова

Конфликт – это резкое обострение **противоречий** и **столкновение** двух или более участников в процессе решения **проблемы**, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон.

49. Внутренние конфликты – это

- a) Межличностные
- b) Между личностью и группой
- c) Внутриличностные
- d) Межгрупповые

50. Повод, когда одна из сторон переходит практически (конфликтным) действиям, ущемляя интересы другой стороны:

- a) конфликтная ситуация,
- b) инцидент,**
- c) оппонент
- d) проблема

1. **Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:**
 - а) избегание;
 - б) противоборство; в) уступчивость;
 - г) сотрудничество;
 - д) компромисс.**
2. **Соперничество это:**
 - а) открытое воздействие на партнера; б) скрытое воздействие на партнера;
 - в) стремление победить сильного соперника.**
3. **К лояльным приемам спора относят:**
 - а) захват инициативы;**
 - б) умение держать в памяти весь спор; в) предвзятая интерпретация.
4. **Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов:**
 - а) соперничество; б) компромисс; **в) избегание.**
5. **Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок:**
 - а) соперничество; **б) компромисс;** в) избегание.
6. **Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера: **а) соперничество;****
 - б) компромисс; в) избегание.
7. **Ключевые качества манипулятора:**
 - а) примитивность чувств, прямота, агрессивность;
 - б) недоверчивость, наблюдательность, харизматичность;
 - в) лживость, примитивность чувств, недоверчивость.**
8. **Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:**
 - а) избегание;
 - б) противоборство; в) уступчивость;
 - г) сотрудничество.**
9. **Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:**
 - а) избегание;
 - б) противоборство;**
 - в) уступчивость; г) сотрудничество; д) компромисс.
10. **Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта**
 - а) конфликтоген;
 - б) инцидент;**
 - в) конфликтная ситуация.
11. **Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту:**
 - а) конфликтоген;**

б) инцидент;

в) конфликтная ситуация.

12. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта:

а) конфликтоген; б) инцидент;

в) конфликтная ситуация.

13. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:

а) неуправляемый, ригидный, демонстративный;

б) ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный;

14. Предконфликтная ситуация – это:

а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;

б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

15. Стимулирование конфликта предполагает:

а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;

б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;

в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

16. Предупреждение конфликта представляет собой:

а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;

б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;

17. Замораживание конфликта предполагает:

а) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;

б) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;

в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

18. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

а) горизонтальный;

б) межгрупповой;

в) политический.

19. Как избавиться от агрессивности во время разговора?

а) сдерживайтесь в меру; б) если устали, извинитесь; в) задавайте вопросы;

г) не спешите возражать.

20. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – это:

а) избегание;

- б) противоборство; в) уступчивость;
г) сотрудничество;
д) компромисс.

Критерии оценки результатов тестирования:

Критерий	Оценка
Не менее 80% правильных ответов	5
65-79% правильных ответов	4
50-64% правильных ответов	3

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» в форме дифференцированного зачета А

Фонд тестовых заданий промежуточной аттестации для проведения дифференцированного зачета (зачета с оценкой)

Выберите один правильный ответ

1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации; **б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;**
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов;
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;
- в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.**

3. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.**

4. Массовое общение подразумевает:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а**

также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

5. Что понимается под «такесикой»:

а) процесс передачи вербальной информации;

б) прикосновение людей друг к другу во время общения;

в) визуальный контакт.

6. Перцептивной стороной общения называют:

а) обмен информацией; б) восприятия друг друга; в) взаимодействие;

7. Как называется упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

а) пренебрежение фактами; б) предвзятые представления; **в) стереотипы.**

8. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:

а) познание; б) обычай; **в) общение.**

9. Механизм восприятия собеседника при котором человек ставит себя на место другого (отождествляем себя с ним):

а) эмпатия;

б) идентификация;

в) рефлексия.

10. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

а) примитивное; б) закрытое;

в) ролевое;

г) открытое.

11. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:

а) эмансипированное самоутверждение;

б) работа с фактами и объективной реальностью;

в) продуктивное разрешение внутренних конфликтов.

12. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:

а) избегание;

б) противоборство; в) уступчивость;

г) сотрудничество;

д) компромисс.

13. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

а) жест;

б) походка; в) мимика;

г) все ответы правильные.

14. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

а) интимная;

б) социальная;

в) личная;

г) публичная.

15. Недоминантная позиция в общении это позиция (2 варианта ответа):

а) родителя; **б) ребенка; в) взрослого.**

16. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

а) эмоциональные барьеры; б) культурные барьеры;

в) смысловые барьеры.

17. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, суть которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

а) восприятие;

б) коммуникация; в) взаимодействие; г) эмпатия.

18. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

а) без обратной связи;

б) с истинной обратной связью; в) с неистинной обратной связью;

г) с истинной и неистинной обратной связью.

19. Формальному общению соответствует дистанция:

а) более 3,6 м; б) 0...0,5 м;

в) 0,51...1,2 м;

г) 1,21...3,6 м.

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

а) слишком быстрая; **б) слишком громкая;** в) слишком медленная; г) неразборчивая.

21. Невербальной коммуникацией называется:

а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;

в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме.

22. Что является особенностью невербального общения:

а) отсутствие возможности подделать эти импульсы;

б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания;

в) оба ответа правильны.

23. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

а) постановка цели; б) речь;

в) передача информации.

24. Кинесика включает:

а) походку;

б) прикосновение; в) рукопожатие; г) наклоны тела.

25. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;

б) никаких скороговорок; в) держите паузу;

г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты.

26. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

а) конформность;

б) психическое заражение; в) подражание.

27. Лидер в производственной группе:

а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;

б) назначается;

в) обладает определенной системой различных санкций.

28. Действие снижающее эффективность совместной деятельности:

а) конкуренция;

б) общение; в) влияние;

г) размышление.

29. Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков

а) группа; б) община; в) секта;

г) собрание.

30. Социализация — это:

а) процесс обучения в социальных институтах (школе, вузе и т. д.);

б) процесс освоения в социальной среде, освоение сопутствующих правил, норм, установок и т. д.;

в) прохождение социологического опроса.

31. Характеристика делового общения:

а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;

б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела; в)

основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;

г) все ответы правильные.

32. Речь состоящая из длинных фраз:

а) показывает эрудицию говорящего; ***б) плохо воспринимается по смыслу;*** в)

свидетельствует о гибкости ума;

г) свидетельствует о неуверенности говорящего.

33. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают

разговор – это:

а) мимика; ***б) жесты;*** в) позы;

г) жесты и позы.

34. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности;

б) крайне отрицательное отношение к собеседнику;

в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора; г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, лень.

35. Соперничество это:

а) открытое воздействие на партнера; б) скрытое воздействие на партнера;

в) стремление победить сильного соперника.

36. К лояльным приемам спора относят:

а) захват инициативы;

б) умение держать в памяти весь спор; в) предвзятая интерпретация.

37. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов:

а) соперничество; б) компромисс; **в) избегание.**

38. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок:

а) соперничество; **б) компромисс;** в) избегание.

39. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера: **а) соперничество;**

б) компромисс; в) избегание.

40. Ключевые качества манипулятора:

а) примитивность чувств, прямота, агрессивность;

б) недоверчивость, наблюдательность, харизматичность;

в) лживость, примитивность чувств, недоверчивость.

41. Паралингвистикой называют:

а) система вокализации;

б) организация пространства и времени коммуникативного процесса; в) визуальный контакт.

42. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

а) манипулятивное;

б) светское; в) деловое.

43. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

а) авторитарный;

б) демократический;

в) индивидуальный.

44. По содержанию общение делят:

а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное; в) биологическое, социальное.

45. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

а) либеральный;

б) авторитарный;

в) демократический.

46. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения,

предпочитаемые конкретным человеком;

б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

в) жесты, мимику, пантомимику.

47. Как называется особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

а) идентификация;

б) эмпатия;

в) рефлексия.

48. Эффект стереотипизации:

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

б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

49. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению:

а) эмпатия;

б) идентификация;

в) рефлексия.

50. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

а) эмпатия; в) рефлексия;

г) идентификация;

д) все ответы верны.

51. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

а) избегание;

б) противоборство; в) уступчивость;

г) сотрудничество.

52. Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:

а) избегание;

б) противоборство;

в) уступчивость; г) сотрудничество; д) компромисс.

53. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

а) интимная; б) социальная; **в) личная;**

г) публичная.

54. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

а) интимная; б) социальная; в) личная;

г) публичная.

55. Доминирование – это:

а) открытое воздействие на партнера;

б) скрытое воздействие на партнера;

в) стремление победить сильного соперника.

56. Коммуникативной стороной общения называют:

а) обмен информацией;

б) восприятия друг друга; в) взаимодействие.

57. Обратная связь:

а) препятствует коммуникативному процессу; б) способствует коммуникативному процессу;

в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;

г) все ответы правильные.

58. Виды коммуникации:

а) первичные и вторичные;

б) главные и второстепенные; в) вербальные и речевые;

г) вербальные и невербальные.

59. Неформальному общению соответствует дистанция:

а) более 3,6 м; б) 0...0,5 м;

в) 0,51...1,2 м;

г) 1,21...3,6 м.

60. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

а) убеждение;

б) психическое заражение;

в) эмпатия.

61. Какие качества отличают манипулятора:

а) лживость;

б) примитивность чувств;

в) недоверие к себе и другим;

г) все ответы верны.

62. Что является самой главной целью общения:

а) общение ради общения;

б) достижение профессиональных успехов; в) соблюдение правил этикета.

63. Что относится к неречевому общению:

а) взгляд;

б) телефонный разговор;

в) чтение стихотворения вслух.

64. Рефлексивное слушание – это:

а) уточнение;

- б) внимательное молчание; в) перефразирование;
- г) минимализация ответов; д) отражение чувств;
- е) ограниченное число вопросов.

65. К эффективным приёмам слушания не относят:

- а) активная поза слушающего;**
- б) умение задавать уточняющие вопросы;
- в) активное слушание;
- г) нерефлексивное слушание.

66. Психологическая совместимость:

- а) основывается на сходстве ценностных ориентаций;
- б) предполагает равенство интеллектуального потенциала; в) зависит от скорости протекания психических процессов; **г) все ответы верны.**

67. Манипулятивный стиль общения:

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.**

68. Общение, как взаимодействие, согласует действие :

- а) общих понятий;
- б) отдельных участников и объединяет их в группы;**
- в) разделения по классам; г) все варианты верны.

69. Группы делятся на :

- а) простые и сложные;
- б) утвердительные и дополнительные;
- в) реальные и условные;**
- г) частичные и второстепенные.

70. Конформизм — это:

- а) способность отстаивать собственную точку зрения; б) покладистость, бесконфликтность;
- в) следование образцу поведения.

71. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели — это:

- а) неформальное общение;
- б) деловое общение;**
- в) конфиденциальное общение; г) нет правильного ответа.

72. Неразборчивая речь:

- а) снижает интерес у собеседника;**
- б) плохо воспринимается по смыслу;
- в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум;
- г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение.

73. Жесты открытости:

- а) пиджак расстегнут;

- б) ладони рук прижаты к груди;
- в) развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх;

г) все ответы правильные.

74. Общение в определенном месте и на определенную тему :

а) формально-ролевое;

- б) контакт масок; в) светское;
- г) примитивное.

75. Определите пропущенное слово, вставив верное: Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением:

- а) личностным; б) деловым;

в) ролевым.

76. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- а) конфликтоген;

б) инцидент;

- в) конфликтная ситуация.

77. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту:

а) конфликтоген;

- б) инцидент;

- в) конфликтная ситуация.

78. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта:

- а) конфликтоген; б) инцидент;

в) конфликтная ситуация.

79. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:

- а) неуправляемый, ригидный, демонстративный;

б) ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный;

- в) нонконформистский, демонстративный, сверхточный.

80. Корпоративная культура должна строиться на принципах:

- а) соперничества;

б) сотрудничества;

- в) соревновательности.

81. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;

- б) эмоциональной женщины;

- в) человека авторитарного типа;

- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности; д) человека с низкой самооценкой.

82. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику; б) стараться интерпретировать реакции партнера;

- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
г) *пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.*

83. Предконфликтная ситуация – это:

а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;

б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

84. Стимулирование конфликта предполагает:

а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;

б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;

в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

85. Предупреждение конфликта представляет собой:

а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;

б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;

86. Замораживание конфликта предполагает:

а) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;

б) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;

в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

87. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

а) горизонтальный; б) межгрупповой; в) политический.

88. Чем является распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств?

а) эффект незавершенного действия; б) эффект бумеранга;

в) эффект новизны.

г) эффект ореола

89. Чем является приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними?

а) стереотипизацией;

б) абстракцией;

в) проецированием.

90. В чем проявляется манипулирующее воздействие?

а) использовании человека в корыстных целях;

б) демонстрации своей позиции;

в) в покровительственном отношении к человеку.

91. Что характерно для состояния «Я» -«Взрослый»?

- а) эмансипированное самоутверждение;
- б) эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей;
- в) работа с фактами и объективной реальностью;**
- г) продуктивное разрешение внутренних конфликтов.

92. Что такое структурный голод ?

- а) переживание недостаточной упорядоченности окружающего мира; б) потребность жестко структурировать содержание переживаний;
- в) потребность в структурировании времени;
- г) чувство размытости аутоидентификации.**

93. Чем является возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого?

- а) аттракция;** б) аффилиация; в) гипноз.

94. В чем отличие игры в психодраме от игры в трансакционном анализе?

- а) обеспечивает катарсис;
- б) определяется скрытой мотивацией, ориентированной на выигрыш;**
- в) невозможна без вспомогательного «Я»; г) оптимизирует понимание проблем.

95. Какое утверждение отражает разработанную Келли терапию фиксированных ролей?

- а) активное экспериментирование с заданными терапевтом ролями в реальной жизни;
- б) использование техники «пустого стула» для эксплоративного диалога эффективных и неэффективных конструктов;
- в) вариант рационально-эмотивной психотерапии.**

96. Какой элемент коммуникационного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?

- а) сообщение;
- б) обратная связь;**
- в) канал;
- г) отправитель.

97. Самый эффективный процесс коммуникации:

- а) с истинной обратной связью;**
- б) без обратной связи;
- в) с неистинной обратной связью; г) все ответы правильные.

98. Как избавиться от агрессивности во время разговора?

- а) сдерживайтесь в меру; б) если устали, извинитесь; в) задавайте вопросы;
- г) не спешите возражать.**

99. В условиях скученности людей не рекомендуется:

1. разговаривать даже со знакомыми;
2. проявлять эмоции;
3. в упор смотреть на других;
- 4. все ответы правильные.**

100. Что такое конгруэнтность?

- а) адекватность поведения ситуации;

б) совпадение репрезентативных систем терапевта и клиента; в) совпадение самовосприятие и внешней оценки;

г) состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.

Критерии оценки результатов тестирования:

Критерий	Оценка
Не менее 80% правильных ответов	5
65-79% правильных ответов	4
50-64% правильных ответов	3