

Электронная цифровая подпись



Утверждено 29 февраля 2024 г.

Протокол № 2

Председатель Ученого Совета Буланов С.И.

Ученый секретарь Ученого Совета Завалко А.Ф.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ (адаптационный модуль)**

БЛОК 1

**Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Элективные дисциплины(модули)**

Специальность: 31.08.72 Стоматология общей практики
Направленность (профиль): Стоматология общей практики

Квалификация выпускника: Врач – стоматолог

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года

Москва, 2024

**Оценочные средства для текущего контроля успеваемости
по дисциплине «Психология общения (адаптационный модуль)»**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальной (УК) компетенции:

УК-4 Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности.

Цель текущего контроля - формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

№	Компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	УК-4	<p>Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения</p>	<p>1. Понятие общения. Виды общения (невербальное, вербальное). Стороны общения. Навыки социального взаимодействия. Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции: эмпатия, рефлексия, идентификация, каузальная атрибуция). Классификации видов общения. Уровни общения. Деловое общение. Личностно ориентированное общение. Эмпатия и эмоциональная идентификация.</p> <p>2. Структура профессионального общения. Средства профессионального общения: вербальные и невербальные. Функции профессионального общения: витальная, прагматическая, функция формирования и развития, функция подтверждения, функция объединения–разъединения людей, функция организации и поддержания отношений, внутриличностная функция. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействий партнеров по общению. Врач и пациент как партнеры в управлении деятельностью, направленной на здоровье пациента. Врач как член профессиональной группы. Взаимоотношения врач-медсестра-пациент.</p>
2	УК-4	<p>Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение</p>	<p>3. Коммуникация. Коммуникативная компетентность. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал. Понятие социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Установление</p>

		барьеров в процессе межличностного взаимодействия	контакта (структура психологического контакта). Переговоры, дискуссии, споры. 4. Коммуникационные барьеры, причины их возникновения и классификация. Ошибки при общении. Понятие психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Функции барьеров. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия.
--	--	---	---

Тестовые задания текущего контроля

Раздел 1. Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения

Выберите один или несколько правильных ответов

Компетенции: УК-4

1. Терапевтическое обучение пациента направлено на :

1. снижение осложнений заболевания;
2. обучение управлению своим лечением;
3. улучшение качества жизни пациентов;
4. все ответы верные. Правильный ответ: 4

2. Сфера обучения отражает гражданскую позицию пациента, его личностные и деятельные особенности, то есть способности, интеллект, самооценку, ориентацию, работоспособность отношение к обучению и другое:

1. Эмоциональная.
2. Социально-психологическая.
3. Познавательная Правильный ответ: 2

3. Отсутствие или не проявление стереотипов и негативных установок его взаимодействия с учениками характерно для учителя с:

1. демократическим стилем общения
 2. авторитарным стилем общения
 3. либеральным стилем общения
 4. установки и стереотипы проявляются у учителя с любым стилем общения
- Правильный ответ: 1

4. Функция общения, отражающая способность общения оказывать воздействие на партнера, развивая и совершенствуя их во всех отношениях, способствующая усвоению индивидом общечеловеческого опыта, социальных норм и ценностей, – это:

1. прагматическая функция
 2. функция подтверждения
 3. функция формирования и развития
 4. внутриличностная функция
- Правильный ответ: 4

5. Вид профессиональной деятельности врача, содержанием которого выступает формирование у пациентов позитивного медицинского поведения, которое направлено на сохранение и повышение уровня здоровья, называется

1. диагностический

2. лечебный
3. реабилитационный
4. профилактический
5. психолого-педагогический

Правильный ответ: 4

6. Наличие жестких стереотипов и негативных установок его взаимодействия с учениками характерно для учителя с:

1. авторитарным стилем общения
2. демократическим стилем общения
3. либеральным стилем общения
4. установки и стереотипы проявляются у учителя с любым стилем

Правильный ответ: 1

7. Устными методами обучения врачом пациентов являются

1. брошюры
2. лекция
3. беседа
4. дискуссия
5. фантомы

Правильный ответ: 4

8. Знаковая система, в которой используется моторика разных частей тела (рук, лица, тела) и эмоциональные реакции человека – это:

1. оптико-кинетическая система
2. вербальная система
3. паралингвистическая система
4. визуальное общение
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

9. Из каких сторон состоит структура общения?

1. коммуникативная
2. интерактивная
3. перцептивная
4. пассивная.
5. активная.

Правильный ответ: 1, 2, 3

10. Вид общения, в ходе которого один из партнеров, преследует свои цели, игнорируя интересы партнера по общению, – это:

1. манипулятивное общение
2. массовое общение
3. ролевое общение
4. непосредственное общение
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

11. Общение это-

1. взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. отношение к поступающей информации.

Правильный ответ: 2

12. Стили общения бывают:

1. ритуальный.
2. манипулятивный.
3. иронический.

Правильный ответ: 1,2

13. Соотношение уровня общения его сути

1. личностный
 2. фактический
 3. информационный
- А - простой обмен репликами
Б - духовный уровень постижения сущности другого человека и самого себя
В - обмен содержательной информацией

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

14. Соотношение основных функций общения их сути

1. прагматическая функция общения
 2. формирующая функция общения
 3. подтверждающая функция общения
 4. функция организации и поддержания межличностных отношений
 5. внутриличностная функция общения
- А- проявляется в процессе формирования и развития человека
Б- реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю и внешнюю речь, построенную по типу диалога
В- реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя
Г- реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
Д- осуществляется на различных уровнях – от интимно-личностных до деловых

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Д, 5-Б

15. Препятствие, возникающее на пути передачи информации от одного партнера к другому, относится к:

1. коммуникативному барьеру
2. искажению (эффект)
3. конфликтному взаимодействию
4. процессу обратной связи в общении
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

16. Механизмом, посредством которого коммуникатор узнает реакцию реципиента на свое сообщение, является:

1. коммуникативный барьер
2. идентификация
3. обратная связь
4. социальная установка
5. заражение

Правильный ответ: 3

17. Общение массовое или межличностное по характеру, в ходе которого передача информации осуществляется посредством письменных или технических средств, называется:

1. непосредственным
2. ролевым
3. интимно-личностным
4. опосредованным
5. деловым

Правильный ответ: 4

18. Множественные непосредственные контакты незнакомых людей и коммуникация, опосредованная средствами массовой информации, представляют собой:

1. межличностное общение
2. деловое общение
3. ролевое общение
4. межперсональное общение
5. массовое общение

Правильный ответ: 5

19. Косвенная обратная связь в коммуникации приводит к:

1. неадекватному пониманию коммуникатором реакции реципиента
2. более глубокому взаимопониманию партнера
3. разрешению конфликтного взаимодействия
4. пониманию реципиентом потребностей коммуникатора

Правильный ответ: 1

20. Коммуникативный барьер социокультурных различий возникает в условиях:

1. принадлежности субъектов общению к разным социальным слоям общества
2. общения людей на разных языках
3. использования сленга в речи представителями различных субкультур
4. использования разного стиля подачи информации общающимися
5. несогласия общающихся по поводу приводимых доводов

Правильный ответ: 1

21. Психологическое препятствие, возникающее на пути передачи информации в результате несовершенства звукового оформления высказывания относится к:

1. стилистическому барьеру
2. семантическому барьеру
3. барьеру социокультурных различий
4. барьеру отношений
5. фонетическому барьеру

Правильный ответ: 5

22. Мотив взаимодействия, при котором личность, преследуя свои цели, игнорирует цели и интересы партнера по общению, характеризует такую стратегию разрешения конфликта, как:

1. компромисс
2. соперничество
3. уступчивость
4. сотрудничество
5. уход

Правильный ответ: 2

23. Функцией механизма обратной связи в коммуникации не является:

взаимопонимание партнеров по общению

1. выработка общего смысла о предмете общения
2. формирование чувства симпатии к партнеру
3. понимание коммуникатором отношения к его информации реципиента
4. предотвращение конфликтов и прерывания взаимодействия

Правильный ответ: 3

24. Психологическое препятствие, возникающее на пути передачи информации в результате чувства антипатии партнеров по отношению друг к другу, относится к:

1. барьеру отношений
2. фонетическому барьеру
3. стилистическому барьеру
4. семантическому барьеру
5. барьеру социокультурных различий

Правильный ответ: 1

25. Выделяют следующие виды коммуникативных барьеров

1. барьеры понимания
2. барьеры социально-культурного различия
3. барьеры отношения
4. барьеры общения
5. барьеры эмоций

Правильный ответ: 1, 2, 3

Ситуационные задачи.

Ситуационная задача 1

В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела.

Вопросы:

1. Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?
2. Что такое самопрезентация ?
3. Дайте определение понятия "аттракция".

Эталон ответов:

1. Необходимо позаботиться о самопрезентации и формировании имиджа делового творческого успешного человека, способного к личностному росту.
2. Самопрезентация – трансляция публичной идентичности, самоподача, проявляющаяся в интерактивной стороне общения (через стиль поведения, позицию в общении, тип поведения в конфликтной ситуации), в перцептивной стороне общения (через эффекты и механизмы межличностного восприятия), в коммуникативной стороне общения (через манеры и способы вербального и невербального общения).
3. Аттракция – понятие, обозначающее привлекательность другого человека в процессе социального взаимодействия.

Ситуационная задача 2

Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит ты виноват!».

Вопрос: в чём ошибка и какова её причина?

Эталон ответа:

Это распространённое заблуждение. Некоторые люди считают, что другие будут вести себя точно так же как они в похожих ситуациях. Если, например, человек склонен оправдываться и что-то доказывать заблуждающемуся оппоненту, то он считает, что так же должны делать и другие на его месте. Здесь же присутствует и другая логическая ошибка: преждевременный вывод (на основе недостаточного набора данных).

Ситуационная задача 3

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Вопросы:

Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Характеристика общения?

Эталон ответов:

- 1) Согласно концепции В.В.Латынова используется доминирующий–недружелюбный стиль общения;
- 2) Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Ситуационная задача 4

Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

Вопросы:

Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.

Эталон ответов:

В мегаполисе межличностная дистанция ближе, в отличие от жителей деревень и окраин. Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Чем ближе отношения, тем меньше расстояние.

Выбор оптимальной дистанции в процессе общения зависит от следующих показателей: от возраста, от пола, от статуса, от психологических особенностей, от национальности, от степени знакомства. Отрицательно сказывается на общении как чрезмерно близкое, так и чрезмерно удаленное расположение. Если большая дистанция, то человек может воспринять, что он неприятен партнеру, или же он может посчитать партнера высокомерным.

Ситуационная задача 5

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

Вопросы: Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?

Эталон ответа:

Эффект первичности – влияние впервые воспринятой информации на всю последующую, этим объясняется важность первого впечатления. Данный эффект характерен для восприятия незнакомых людей. Речь идет о перцептивной стороне общения, в процессе которой осуществляется восприятие и понимание партнера по общению. Необходимо стремиться к объективному анализу поведения и личности другого человека в различных ситуациях.

Раздел 2. Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия**Тестовые задания**

Выберите один или несколько правильных ответов

1. Искусство комплимента, намек, шутки связывают со следующими тактиками речевого воздействия

- а) прямые
- б) косвенные

- в) непосредственные
 - г) опосредованные
- Правильный ответ: б

2. Речевой акт включает в себя действия следующих типов

- а) произнесение высказывания, осуществление пропозиции, иллокутивное действие, перлокутивное действие
 - б) планирование высказывания, подбор языковых единиц, произнесение высказывания, контроль за произнесением высказывания
 - в) подготовка высказывания, произнесение высказывания, контроль за его произнесением
 - г) определение цели высказывания, планирование высказывания, произнесение высказывания, реакция на высказывание
- Правильный ответ: а

3. К видам речевой деятельности не относится

- а) чтение
 - б) говорение
 - в) размышление
 - г) слушание
- Правильный ответ: в

4. Вид речевой деятельности, направленный на продуцирование высказывания и осуществляемый без участия непосредственного собеседника, – это

- а) письмо
 - б) слушание
 - в) чтение
 - г) говорение
- Правильный ответ: а

5. К экстралингвистическим факторам общения относится

- а) способность говорящего варьировать способ языкового представления
 - б) знание формул и правил речевого этикета
 - в) условия (обстоятельства) общения
 - г) коммуникативная заинтересованность
- Правильный ответ: в, г

6.К интралингвистическим факторам общения относится

- а) настроенность на мир собеседника
 - б) умение слушателя проникнуть в коммуникативный замысел говорящего
 - в) коммуникативная компетенция
 - г) соответствие планов и схем речевого поведения собеседников
- Правильный ответ: в, г

7. К невербальным средствам общения НЕ ОТНОСИТСЯ

- а) дистанция между партнерами по общению
 - б) голос
 - в) улыбка
 - г) внешний вид
- Правильный ответ: б

8. Установите соответствие между типом и значением жеста

Тип жеста	Значение жеста
1. Эмблематические жесты	1. Управляют ходом коммуникативного

	процесса, т. е. устанавливают, поддерживают и завершают коммуникацию
2. Иллюстративные жесты	2. Выделяют какой-либо речевой или иной фрагмент коммуникации
3. Регулятивные жесты	3. Имеют самостоятельное лексическое значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста

Правильный ответ: 1-3, 2-2, 3-1

9. Проксемика как наука изучает

- а) зрительный контакт между собеседниками
- б) язык жестов
- в) дистанцию, расстояние между партнерами для комфортного речевого общения в различных сферах
- г) коммуникативно-значимые движения и позы участников речевого события

Правильный ответ: в

10. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

Правильный ответ: в

11. Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

Правильный ответ: б

12. Следует выбрать из приведенных суждений правильное

- а) речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту.
- б) сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания.
- в) язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.
- г) речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.

Правильный ответ: б

13. Свойства речи – это:

- а) Темп речи.
- б) Громкость речи.
- в) Тембр речи.
- г) Количество пауз.
- д) Интонация.
- е) Частота дыхания.

Правильный ответ: а, б, в, д

14. Кинесика включает:

- а) походку
- б) прикосновение
- в) рукопожатие
- г) жесты
- д) наклоны тела
- е) мимику

Правильный ответ: а, г, е

15. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

- а) избегание
- б) авторитет
- в) убеждение.
- г) непонимание
- д) эффект ореола.

Правильный ответ: в

16. Какие элементы невербального общения можно выделить?

- а) Позы, жесты, мимика
- б) Паралингвистика
- в) Проксемика
- г) Контакт глаз
- д) Эмпатия.

Правильный ответ: а, в, г

17. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

- а) Особенности произношения
- б) Тембр голоса
- в) Темп речи
- г) Слова.
- д) Паузы между словами.

Правильный ответ: б, в

18. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

- а) Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
- б) Свидетельствуют об отношении к собеседнику
- в) Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
- г) Могут дополнить содержание высказывание
- д) О характере речи.

Правильный ответ: в, г

19. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

- а) Знаки управления движением транспорта
- б) Форменная одежда
- в) Знаки отличия
- г) Звуковая речь.
- д) Награды.

Правильный ответ: б, в

20. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

- а) Раскрытые руки
- б) Расстегивание пиджака

- в) Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
- г) Расхаживание по комнате.
- д) Закладывание рук за голову.

Правильный ответ: а, б

21. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

- а) Раскрытые руки.
- б) Расстегивание пиджака.
- в) Закладывание рук за спину с обхватом запястья
- г) Расхаживание по комнате.
- д) Закладывание рук за голову.

Правильный ответ: в

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

- а) слишком быстрая
- б) слишком громкая
- в) слишком медленная
- г) неразборчивая

Правильный ответ: б

23. Речь состоящая из длинных фраз:

- а) показывает эрудицию говорящего
- б) плохо воспринимается по смыслу
- в) свидетельствует о гибкости ума
- г) свидетельствует о неуверенности говорящего

Правильный ответ: б

24. Человеческая речь характеризуется:

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

Правильный ответ: г

25. 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

Правильный ответ: а

Ситуационные задачи.

Задача 1

Оратор уделяют внимание только подготовке материала. Затем он выходит и начинает озвучивать его, не обращая внимания на настроение аудитории. Его речи тоже лишена эмоционального посыла. Она написаны сухо, информативно и рассчитана на интеллектуальное восприятие.

Вопрос:

Изучите представленную ситуацию и сформулируйте допущенные оратором ошибки. Как надо изменить выступление, чтобы сделать его успешным.

Эталон ответа:

Оратор не устанавливает связь с аудиторией. Чтобы не допустить этой ошибки, следует обращать внимание на настроение аудитории и стараться вызвать эмоциональный отклик. Выбирать простые слова и фразы, которые вызовут немедленную реакцию.

Задача 2

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Эталон ответов:

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию.

В данном примере жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется.

Задача 3

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

1. расстегнут пиджак;
2. руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
3. сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
4. голова слегка наклонена набок;
5. медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
6. прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
7. прикрывает рот во время слушания;
8. старается не смотреть на Вас.

Эталон ответа:

1. Открытость, дружеское расположение
2. Защита, оборона.
3. Заинтересованность
4. Внимательное слушание
5. Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
6. Обман
7. Сомнение, недоверие к говорящему
8. Скрытность, утаивание своей позиции

Задача 4

А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. Дайте название речевой системы, описывающую включение в речь пауз.
2. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже». **Какова функция пауз в этом случае?**
3. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая боится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом». **Какова функция паузы в этом случае?**

Эталон ответов:

1. Экстралингвистическая система
2. Функция пауз в этом случае служит примером, который показывает молодой громкоголосой дебютантке, что отнюдь не громкость способствует понятливости речи, а правильно подобранный темп и уместные паузы.
3. Пауза в данном случае будет не правильно понята адресатом, так как она вносит неуверенность в разговор.

Задача 5

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами:

1. Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)
2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)
3. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

Эталон ответов:

- 1) Она попросту сотрясала воздух, думая о чём-то важном, что её сильно заботит.
- 2) Он пытался не паниковать и найти решение проблеме, которая его беспокоила.
- 3) Герой пытается скрыть свою тревожность и грусть имитацией беззаботного весёлого человека.

**Оценочные средства для промежуточной аттестации
по дисциплине «Психология общения (адаптационный модуль)»**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальной (УК) компетенции:

УК-4 Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности.

Цель промежуточной аттестации - определение уровня сформированности компетенций в процессе освоения дисциплины.

Результаты обучения по дисциплине соотнесенные с установленными в программе ординатуры индикаторами достижения компетенций.

В результате освоения дисциплины (модуля) «Психология общения (адаптационный модуль)» запланированы следующие результаты обучения в соотнесении с установленными в программе ординатуры индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции	Оценочные средства
УК-4	Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности	тестовый контроль, собеседование, решение ситуационных задач
Код индикатора достижения компетенции	Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине	
иУК-4.1	Знает: современные методы и технологии коммуникации, этические и деонтологические нормы общения, психологические и социологические закономерности и принципы межличностного взаимодействия	
иУК-4.2	Умеет: выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий.	
иУК-4.3	Владеет: навыками взаимодействия с людьми разных возрастных, социальных, этнических и конфессиональных групп.	
Планируемые результаты обучения	По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты: В процессе решения профессиональных задач (практических ситуаций) демонстрирует следующие результаты: -готов использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности; - способен использовать приемы эффективного и бесконфликтного общения в профессиональной деятельности; -способен к установлению контакта с аудиторией и проведению публичного выступления; - выявляет и преодолевать факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения;	

	<ul style="list-style-type: none"> - готов к соблюдению принципов врачебной этики и деонтологии в общении с коллегами и пациентами; - умеет грамотно излагать свои мысли по профессиональной тематике, проявлять толерантность в коллективе;
--	--

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Компоненты контроля и их характеристика

№	Компоненты контроля	Характеристика
1.	Способ организации	Традиционный
2.	Этапы учебной деятельности	Текущий контроль, Промежуточная аттестация
3.	Лицо, осуществляющее контроль	Преподаватель
4.	Массовость охвата	Групповой, Индивидуальный
5.	Метод контроля	Собеседование (устный опрос), проверка практических навыков, стандартизированный контроль (тестовые задания с эталонами ответа, ситуационные задачи)

Критерии оценки методов контроля представлены в положениях о текущем контроле и промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации – зачет

Вопросы к промежуточной аттестации

Компетенции: УК-4

1. Понятие общения. Виды общения. Стороны общения.
2. Психологическая оценка личности в процессе общения.
3. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении. Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения.
4. Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции).
5. Имидж и самопрезентация. Формирование первого впечатления.
6. Структура профессионального общения. Средства профессионального общения: вербальные и невербальные.
7. Функции профессионального общения: витальная, прагматическая, функция формирования и развития, функция подтверждения, функция объединения–разъединения людей, функция организации и поддержания отношений, внутриличностная функция.
8. Фазы и этапы профессионального общения.
9. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия
10. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействий партнеров по общению.
11. Врач и пациент как партнеры в управлении деятельностью, направленной на здоровье пациента.
12. Технология идеального общения, психологическая коррекция стиля общения. Формирование оптимального стиля общения.
13. Особенности делового общения.
14. Коммуникативная компетентность. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал
15. Какие типы невербальных средств общения можно выделить?

Тестовые задания для промежуточной аттестации

Выберите один или несколько правильных ответов

Компетенции: УК-4

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

Правильный ответ: 1

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

1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

Правильный ответ: 2

3. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

Правильный ответ: 3

4. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

Правильный ответ: 1

5. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

Правильный ответ: 4

6. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

Правильный ответ: 2

7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Правильный ответ: 4

8. Стиль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Правильный ответ: 1

9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Правильный ответ: 1, 3, 4

10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Правильный ответ: 1, 2, 5

11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Правильный ответ: 2

12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Правильный ответ: 2

13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Правильный ответ: 1, 3

14. Траптовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Правильный ответ: 1, 3

15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.

3. Руки, скрещенные на груди.
 4. Сжимание пальцев в кулак.
- Правильный ответ: 3,4

16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Правильный ответ: 2

17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Правильный ответ: 3

18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Правильный ответ: 3

19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см.
2. 400-750 см.
3. От 120 до 400 см

Правильный ответ: 1

20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Правильный ответ: 3

21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Правильный ответ: 1

22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Правильный ответ: 2

23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.

3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
 4. Эмоциями.
 5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.
- Правильный ответ: 1, 5

24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Правильный ответ: 3

25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Правильный ответ: 2

26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Правильный ответ: 1

27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Правильный ответ: 1

28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Правильный ответ: 2,5

29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.
3. Продуктивное.

Правильный ответ: 1, 2

30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Правильный ответ: 3, 4

31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.

5. Завершение беседы.
Правильный ответ: 3, 5

32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Правильный ответ: 1, 2, 5

33. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Правильный ответ: 2

34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Правильный ответ: 1

35. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Правильный ответ: 4

36. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Правильный ответ: 1, 2

37. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Правильный ответ: 4

38. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.

4. Игнорирование.

5. Уход.

Правильный ответ: 2, 4

39. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.

2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.

3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.

4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.

5. Использовать противоположные жесты и позу.

Правильный ответ: 3, 4

40. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная

2. Интерактивная

3. Перцептивная

4. Пассивная.

5. Активная.

Правильный ответ: 1, 2, 3

41. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.

2. Язык

3. Жесты.

4. Мимика.

5. Движение.

Правильный ответ: 2, 3, 4

42. Виды общения?

1. Вербальное

2. Рациональное.

3. Достоверное.

4. Невербальное

5. Косвенное.

Правильный ответ: 1, 2

43. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация

2. Эмпатия

3. Рефлексия

4. Инверсия.

5. Метонимия.

Правильный ответ: 2, 3

44. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение

2. Внушение

3. Убеждение

4. Эмпатия.

5. Подражание.

Правильный ответ: 1, 2, 5

45. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения

2. Метод зацепки
 3. Метод риторических вопросов.
 4. Метод открытых вопросов.
 5. Метод прямого подхода.
- Правильный ответ: 2, 4

46. Что снижает авторитет медработника при первом общении с пациентом?

1. поверхностный расспрос
 2. непродуманные ответы
 3. фамильярность и высокомерие
 4. все перечисленное
- Правильный ответ: 4

47. Какие нижеперечисленные факторы оказывают благоприятное действие на больного:

1. хороший контакт между врачом и больным
 2. склонность больного к словесному выражению переживаний страха, беспокойности, опасений
 3. хорошие отношения больного с людьми, которые окружают его
 4. благоприятные условия жизни и семейная обстановка
- Правильный ответ: 1,4

48. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
 2. Социальный
 3. Барьер отрицательных эмоций
 4. Психологическая защита
 5. Психологическая атака.
- Правильный ответ: 1, 3

49. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
 2. Речевые звуковые явления.
 3. Выразительные качества голоса.
 4. Замедление в ускорение речи.
- Правильный ответ: 1, 3

50. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
 2. Разделительные звуки.
 3. Нулевые звуки.
 4. Интонационные звуки.
 5. Интервальные звуки.
- Правильный ответ: 1

51. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
 2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.
 3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.
- Правильный ответ: 2

52. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.

3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
Правильный ответ: 3

53. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Правильный ответ: 1, 4, 5

54. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.
2. Сопроотивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Правильный ответ: 1, 2

55. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Правильный ответ: 1

56. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Правильный ответ: 1, 4

57. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Правильный ответ: 1, 2, 4

58. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Правильный ответ: 2

59. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Правильный ответ: 5

60. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Правильный ответ: 3

61. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Правильный ответ: 3

62. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Правильный ответ: 2

63. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Правильный ответ: 2

64. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Правильный ответ: 1,3,4

65. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
2. Косвенное.
3. Опосредованное.

Правильный ответ: 1,3

66. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Правильный ответ: 2

67. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Правильный ответ: 1

68. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.

2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Правильный ответ: 2, 3

69. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Правильный ответ: 2

70. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Правильный ответ: 1, 2, 3, 5

71. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Правильный ответ: 2

72. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты – регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты – адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Правильный ответ: 1, 2, 4, 5

73. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Правильный ответ: 2

74. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

Правильный ответ: 1, 2, 3, 4, 5

75. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.

2. Французский стиль.
 3. Английский стиль.
- Правильный ответ: 1

76. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Правильный ответ: 2

77. Предметом делового общения является ...

1. интерес
2. конфликт
3. дело

Правильный ответ: 3

78. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

1. в восприятии и понимании другого человека
2. в любом виде обмена информацией между участниками общения
3. в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Правильный ответ: 2

79. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

1. кинесика
2. патетика
3. проксемика

Правильный ответ: 1, 3

80. Что не относится к невербальным средствам общения?

1. походка
2. пауза
3. просьба

Правильный ответ: 3

81. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

1. мимика
2. беседа
3. визуальный контакт

Правильный ответ: 1

82. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

1. кинесические средства общения
2. просодические средства общения
3. такесические средства общения

Правильный ответ: 2

83. Функции педагогического общения:

1. диагностическая, развивающая
2. обучающая
3. обучающая, воспитывающая, развивающая
4. развивающая

5. воспитывающая
Правильный ответ: 3

84. Первый этап педагогического общения:

1. руководство
2. моделирование общения
3. непосредственное общение с классом
4. управление общением
5. анализ осуществленного общения

Правильный ответ: 2

85. Второй этап педагогического общения:

1. руководство
2. моделирование общения
3. непосредственное общение с классом
4. управление общением
5. анализ осуществленного общения

Правильный ответ: 3

86. Третий этап педагогического общения:

1. руководство
2. моделирование общения
3. непосредственное общение с классом
4. управление общением
5. анализ осуществленного общения

Правильный ответ: 4

87. Четвертый этап педагогического общения:

1. руководство
2. моделирование общения
3. непосредственное общение с классом
4. управление общением
5. анализ осуществленного общения

Правильный ответ: 5

88. Понимание психологического состояния ученика, сопереживание и потребность к социальному взаимодействию:

1. антипатия
2. симпатия
3. апатия
4. эмпатия
5. рефлексия

Правильный ответ: 4

89. Как называется принятие человеком мнения группы?

1. конформизм
2. конфронтация
3. адаптация
4. аккомодция

Правильный ответ: 1

90. Основная функция речевого этикета – ...

1. переход к внешней речи
2. снятие агрессии

3. передача смысла высказывания

Правильный ответ: 3

91. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

1. Профессиональных интересов партнеров
2. Личностных, неделовых интересов партнеров
3. Деловых интересов партнеров

Правильный ответ: 2

92. Мишени манипулятивного воздействия - это:

1. Структурные уровни психики манипулятора
2. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
3. Объекты, включенные в деловую ситуацию

Правильный ответ: 2

93. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

1. Убеждения
2. Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения
3. Расположения

Правильный ответ: 2

94. В ценностно - ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

1. Ценностные установки партнера - адресата
2. Духовные идеалы партнера - адресата
3. Потребности и склонности партнера - адресата

Правильный ответ: 1

95. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. Определенного темпа речи
2. Информационных технологий
3. Устной речи

Правильный ответ: 3

96. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

1. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
2. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
3. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

Правильный ответ: 1

97. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

1. Тактильными образами
2. Зрительными образами
3. Аудиальными образами

Правильный ответ: 2

98. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

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

Правильный ответ: 2

99. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

1. Информационные
 2. Риторические
 3. Альтернативные
- Правильный ответ: 2

100. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

1. Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
 2. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
 3. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- Правильный ответ: 2, 3

Ситуационные задачи.

Ситуационная задача 1

В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела.

Вопросы:

1. Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?
2. Что такое самопрезентация ?
3. Дайте определение понятия "аттракция".

Эталон ответов:

1. Необходимо позаботиться о самопрезентации и формировании имиджа делового творческого успешного человека, способного к личностному росту.
2. Самопрезентация – трансляция публичной идентичности, самоподача, проявляющаяся в интерактивной стороне общения (через стиль поведения, позицию в общении, тип поведения в конфликтной ситуации), в перцептивной стороне общения (через эффекты и механизмы межличностного восприятия), в коммуникативной стороне общения (через манеры и способы вербального и невербального общения).
3. Аттракция – понятие, обозначающее привлекательность другого человека в процессе социального взаимодействия.

Ситуационная задача 2

Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит ты виноват!».

Вопрос: в чём ошибка и какова её причина?

Эталон ответа:

Это распространённое заблуждение. Некоторые люди считают, что другие будут вести себя точно так же как они в похожих ситуациях. Если, например, человек склонен оправдываться и что-то доказывать заблуждающемуся оппоненту, то он считает, что так же должны делать и другие на его месте. Здесь же присутствует и другая логическая ошибка: преждевременный вывод (на основе недостаточного набора данных).

Ситуационная задача 3

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Вопросы:

Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Характеристика общения?

Эталон ответов:

- 1) Согласно концепции В.В.Латынова используется доминирующий–недружелюбный стиль общения;
- 2) Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Ситуационная задача 4

Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

Вопросы:

Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.

Эталон ответов:

В мегаполисе межличностная дистанция ближе, в отличие от жителей деревень и окраин.

Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Чем ближе отношения, тем меньше расстояние.

Выбор оптимальной дистанции в процессе общения зависит от следующих показателей: от возраста, от пола, от статуса, от психологических особенностей, от национальности, от степени знакомства. Отрицательно сказывается на общении как чрезмерно близкое, так и чрезмерно удаленное расположение. Если большая дистанция, то человек может воспринять, что он неприятен партнеру, или же он может посчитать партнера высокомерным.

Ситуационная задача 5

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

Вопросы: Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?

Эталон ответа:

Эффект первичности – влияние впервые воспринятой информации на всю последующую, этим объясняется важность первого впечатления. Данный эффект характерен для восприятия незнакомых людей. Речь идет о перцептивной стороне общения, в процессе которой осуществляется восприятие и понимание партнера по общению. Необходимо стремиться к объективному анализу поведения и личности другого человека в различных ситуациях.

Ситуационная задача 6

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Эталон ответов:

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию.

В данном примере жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется.

Задача 7

Оратор уделяют внимание только подготовке материала. Затем он выходит и начинает озвучивать его, не обращая внимания на настроение аудитории. Его речи тоже лишена эмоционального посыла. Она написаны сухо, информативно и рассчитана на интеллектуальное восприятие.

Вопрос:

Изучите представленную ситуацию и сформулируйте допущенные оратором ошибки. Как надо изменить выступление, чтобы сделать его успешным.

Эталон ответа:

Оратор не устанавливает связь с аудиторией. Чтобы не допустить этой ошибки, следует обращать внимание на настроение аудитории и стараться вызвать эмоциональный отклик. Выбирать простые слова и фразы, которые вызовут немедленную реакцию.

Задача 8

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Эталон ответов:

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию.

В данном примере жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется.

Задача 9

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

1. расстегнут пиджак;
2. руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
3. сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
4. голова слегка наклонена набок;
5. медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
6. прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
7. прикрывает рот во время слушания;
8. старается не смотреть на Вас.

Эталон ответа:

1. Открытость, дружеское расположение
2. Защита, оборона.
3. Заинтересованность
4. Внимательное слушание
5. Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
6. Обман
7. Сомнение, недоверие к говорящему
8. Скрытность, утаивание своей позиции

Задача 9

А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

3. Дайте название речевой системы, описывающую включение в речь пауз.

4. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже». **Какова функция пауз в этом случае?**

3. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая боится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом». **Какова функция паузы в этом случае?**

Эталон ответов:

1. Экстралингвистическая система

2. Функция пауз в этом случае служит примером, который показывает молодой громкоголосой дебютантке, что отнюдь не громкость способствует понятливости речи, а правильно подобранный темп и уместные паузы.

3. Пауза в данном случае будет не правильно понята адресатом, так как она вносит не уверенность в разговор.

Ситуационная задача 10.

Больной не хочет оперироваться у одного хирурга (женщины средних лет), а хочет у другого (любого мужчины-хирурга).

Вопросы:

1. К какому типу психологических явлений относится данная реакция больного?

2. Как бы вы построили беседу с больным в случае, если его желание удовлетворить не представлялось бы возможным?

3. Дайте определение понятий «общение» и «контакт».

4. Объясните, почему возникают барьеры в общении.

5. Что такое невербальное общение?

Эталон ответов:

1. Реакция больного – проявление эффекта стереотипизации, одного из эффектов межличностного восприятия, заключающийся в отнесении человека к той или иной группе и автоматическое приписывание ему стереотипных качеств этой группы.

2. В беседе с больным необходимо разрушить стереотип о женщине как о плохом хирурге посредством демонстрации ему успешной деятельности хирурга на примере прооперированных ею больных.

3. Общение – процесс установления и развития контактов между людьми. Контакт – состояние обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и к поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности.

4. Барьеры в общении возникают при затруднении установления контакта в связи с нарушением коммуникативных максим (по П.Грайсу) – нормативных принципов, регулирующих поведение собеседников:

- принцип кооперации – готовность партнеров к сотрудничеству;
- максима количества – каждый партнер должен вносить в разговор достаточно, но не слишком много информации;
- максима качества – предписывает правдивость собеседников;
- максима релевантности – уместность реплик, соответствие контексту разговора;
- максима способа коммуникации – требует избегать неясности, двусмысленности, дезорганизирующих действий.

5. Невербальное общение – это коммуникация между индивидами без использования слов, посредством поз, жестов, мимики лица, взгляда, "пространственного" поведения, характеристик голоса.