**Тип задания:** контрольное тестирование по разделам курса 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2

**Условия выполнения задания:** Выполнение тестового задания. Студенту предлагается ответить на вопросы тестовых заданий, выбрав правильный вариант ответа и обозначив его номером вопроса и буквой правильного варианта ответа.

Результат тестирования определяется по критериям оценивания.

**Место выполнения**: учебный кабинет

**Время выполнения**: 35 минут (10 минут на повторение и самопроверку)

 **Текст задания:**

Внимательно прочитайте текст тестовых заданий. Письменно подготовьте ответы на вопросы теста в течение 40 минут.

**Содержание теста:**

**Вопросы и задания:**

1. Согласны ли вы с приведённым определением? Ответ аргументируйте:

*Общение —* сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопе­реживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Можно ли общение рассматривать как простое отправление инфор­мации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

3. К видам общения относятся:

а) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому обще­нию.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена инфор­мацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некото­рой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактив­ной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

A. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимо­действия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

B. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

7. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

8. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) иденти­фикация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает со­бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

9. В учебнике по психологии описывается такой эксперимент:

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым муж­чиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Не­обходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оцен­ку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кем­бриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

а) идентификация;

б) аттракция;

в) стереотипизация;

10. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведе­ния?

A. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не под­дается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

B. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

11. Какая из сторон общения характеризуется следующим определени­ем: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

а) коммуникативная сторона общения;

б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения.

12. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой ин­формации:

а) от личных особенностей говорящего;

б) от отношения говорящего к слушающему;

в) от ситуации, в которой протекает общение;

г) от отношения слушающего к говорящему;

д) от личных особенностей слушающего;

е) все позиции верны;

ж) все позиции неверны.

13. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупно­сти и трактовать в контексте их проявлений?

а) да;

б) нет.

Ответ поясните на примере.

14. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены угол­ки рта) свойственна людям:

а) сентиментальным;

б) скрывающим собственные намерения;

в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

15. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указыва­ет на:

а) неуверенность;

б) превосходство и гордость;

в) скрытое наблюдение.

16. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо пол­ностью обращено к собеседнику. Это:

а) презрение;

б) интерес к собеседнику и его признание;

в) проявление подчеркнутого неуважения.

17. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

а) превосходство;

б) партнерское отношение;

в) стремление к подчинению.

18. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

а) руки, скрещенные на груди;

б) руки на бедрах;

в) рука, поддерживающая подбородок.

19. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

а) расстегнутый пиджак;

б) скрещенные ноги;

в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;

г) неполная посадка на стуле;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

20. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

а) скрещенные ноги и руки;

б) наклон головы;

в) руки на бедрах.

21. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффек­тивному деловому общению!*

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;

в) партнер слышит только то, что хочет услышать;

г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

22. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

23. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слу­шанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собесед­ника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

24. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отра­жению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние

(чувства, эмоции).

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

25. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

а) выяснение;

б) перефразирование;

в) резюмирование;

г) отражение чувств.

26. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование:*

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание жела­ний партнера;

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

27. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются раз­личные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуж­даемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику по­казывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескаки­вает с одного на другое.

28. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую

пользу?»;

б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальней­шее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае

я испытывал бы такие же чувства»;

г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документа­ции в сжатые сроки».

29.Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

а) с позиции говорящего (аргументирующего);

б) с позиции лица, принимающего решение;

в) всеми участниками беседы.

30. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседни­ка;

б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение пони­мания собеседником информации;

в) небрежность и неточность формулировок;

г) внимание к невербальному поведению партнера;

д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагиру­ет на информацию;

е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

31. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) кон­фликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мне­ний, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятель­ствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной лично­сти и сложившимися в группе нормами общения.

32. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

33. Конфликтная ситуация — это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б) накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств.

34. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу преми­рования.

35. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

36. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) со­перничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интереса­ми.

37. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этою жвла ния имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку

другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолже­ния контактов.

38. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слуша­ния, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выра­ботать умения сдерживать свои эмоции:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) приспособление;

д) соперничество.

39. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

а) правда на вашей стороне;

б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать

свою точку зрения;

г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

40. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной

ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения парт­нера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не раз­рушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание па отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так

нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

**Критерии оценки**

**Оценка «5» ставится, если студент:**

Выполнил 35-40 правильных ответов

**Оценка «4»** - 29-34 правильных ответов

**Оценка «3» -**20-28 правильных ответов

**Оценка «2» -** менее 20 правильных ответов

**Ответы для проверки**

1. а).

2. б) нет. Общение — это процесс *обмена* информацией.

3. а), в), г), е).

4. А-1; Б-4; В-3; Г-2.

5. А-2; Б-1; В-3.

6. Роль — способ поведения, который задается обществом.

7. в), д).

8. А-2); Б —3);В- 1); Г —4).

9. в) стереотипизация (по социальному статусу).

10.А-3;Б-1;В-2.

11. а).

12. е),

13. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значе­ний. Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холод­ном помещении это может означать, что человек замерз.

14. в).

15. б).

16. б).

17. б).

18. а).

19. а), в).

20. в).

21. б), д).

22. в), г).

23. а) - 2, б) - 1.

24. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.

25. в).

26. б), в).

27. а) - 4, б) — 3, в) - 2, г) - 1.

28. б), г).

29. б).

30. а), в), д), е).

31. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.

32. е).

33. б).

34. а) - 1, б) - 2.

35. б).

36. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.

37. 2, 3, 5.

38. б).

39. а), в), д).

40. а), б), г), е).