

# ДИАГНОСТИЧЕСКАЯ РАБОТА

по дисциплине Психология общения

формируемые компетенции: ОК 04, ОК 05

Вариант 1.

1. Что из перечисленного 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.

2. Закончите предложение, восполнив пропуски:

Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское
- г) формально-ролевое

3. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а) жест
- б) походка
- в) мимика
- г) все ответы правильные

4. Укажите форму общения, при которой всевозможные личностные контакты людей за пределами официальных отношений.

- а) манипулятивное;

- б) формальное;
- в) светское;
- г) неформальное.

5. Мимика – это...

- а) выразительные движения рук
- б) выразительные движения мышц тела
- в) выразительные движения мышц лица г) все ответы верны
- д) нет верного ответа

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

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

7. 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

8. 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
- в) взаимодействие
- г) эмпатия

9. Барьеры в общении – это:

- а) различия в особенностях личности;
- б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- в) неправильная речь;
- г) незнание правил общения.

10. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- а) конкуренции
- б) сотрудничества
- в) компромисса
- г) приспособления

11. Как быть внимательным во время беседы?

- а) не доминируйте во время беседы
- б) не давайте волю эмоциям

- в) смотрите на собеседника
- г) не принимайте позы обороны

12. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- а) нереплексивное слушание
- б) взгляд
- в) тактильный контакт
- г) рефлексивное слушание

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

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

14. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

15. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

16. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- а) перестаньте говорить
- б) будьте терпеливы
- в) задавайте вопросы
- г) планируйте беседу

## Блок 2

№ п/п	Задание (вопрос)	
	Инструкция по выполнению заданий №1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,	
	№ задания	Варианты ответа

	1	1-А,2-Б,3-В,4-Г
	Соотнесите определение и понятие функций общения:	
	Столбец 1	Столбец 2
1	<p>1) конфликт</p> <p>2) внутриличностный конфликт</p> <p>3) межличностный конфликт</p> <p>4) межгрупповой конфликт</p> <p>4) конфликт между группой и личностью</p>	<p>А) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.</p> <p>Б) Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.</p> <p>В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.</p> <p>Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.</p> <p>Д) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения..</p>
2	Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:	
	Столбец 1	Столбец 2
	<p>1)сотрудничество</p> <p>2)компромисс</p> <p>3)избегание</p> <p>4)соперничество</p> <p>5)приспособление</p>	<p>А) Открытая борьба за свои интересы.</p> <p>Б) Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.</p> <p>В) Стремление выйти из конфликта, не решая его.</p> <p>Г) Урегулирование разногласий через взаимные уступки.</p> <p>Д) Тенденция сглаживать</p>

		противоречия, поступаясь своими интересами.
3	Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) сохранение 2) воспроизведение 3) забывание	А) Процесс активной переработки, систематизации и обобщение материала. Б) Процесс, обратный забыванию В) восстановление прежде воспринятого материала.
	Инструкция по выполнению заданий № 4-8: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.	
4	Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий: а) понимание целей партнера б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения в) зрения г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения д) знание индивидуальных особенностей партнера	
5	Дистанция в общении: а) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений; б) пространственная ориентация партнеров в момент общения; в) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении(мимика, жесты); г) ритмико-интонационные стороны речи; д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.	
6	Жестикуляция– это... А) выразительные движения рук Б) выразительные движения мышц тела В) выразительные движения мышц лица Г) все ответы верны	
7	Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это: а) конфликт;	

	б) дружба; в) решение проблемы.
8	Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение. а) деловое б) манипулятивное в) светское г) формально-ролевое

### Блок 3

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников организации, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

#### Вариант 2

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) транзакция
- б) ролевые ожидания
- в) социальная роль
- г) психологический контакт

2. Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в) все ответы верны
- г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

3. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- а) аттракция
- б) аффилиация
- в) гипноз

4. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация
- в) идентификация
- г) обобщение

5. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) использовании человека в корыстных целях
- б) демонстрации своей позиции
- в) в покровительственном отношении к человеку

6. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

7. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

8. 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

9. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- а) края
- б) первичности
- в) ореола
- г) бумеранга

11. Восприятие людьми друг друга характеризует

- а) перцептивную сторону общения
- б) интерактивную сторону общения
- в) информационную сторону общения
- г) все ответы верны

12. Какой вид общения требует развития мимики, жестов, эмоциональности

- а) непосредственное



- б) опосредственное
- в) вербальное
- г) невербальное.

13. Тип темперамента, при котором человек успешно работает в спокойной обстановке, не требующей частой смены характера деятельности

- а) флегматик
- б) сангвиник
- в) меланхолик
- г) все ответы верны

14. Внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.

- а) язык
- б) речь
- в) воображение
- г) все ответы верны

15. Основные механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) все ответы верны

16. Вербальное общение происходит посредством

- а) речи
- б) жестов
- в) мимики
- г) нет правильного ответа

## Блок 2

№ п/п	Задание (вопрос)
----------	------------------

	Инструкция по выполнению заданий №1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,	
	№ задания	Варианты ответа
	1	1-А,2-Б,3-В,4-Г
	Соотнесите определение и понятие функций общения:	
	Столбец 1	Столбец 2
1	1) экспрессивная 2) социального контроля 3) социализации	А) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами; Б) контроль поведения и деятельности; В) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
2	Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) Логический 2) Фонетический 3) Языковой 4) Семантический	А) собеседники говорят на разных языках. Б) собеседник не может выразить свои мысли, нарушает логику повествования, причинно-следственные связи. В) собеседник имеет ярко выраженный дефект речи. Г) под одним и тем же словом собеседники подразумевают разное.
3	Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.	
	Столбец 1	Столбец 2

	<p>1) рефлексивное слушание 2) нерефлексивное слушание</p>	<p>А) Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями. Б) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим</p>
	<p>Инструкция по выполнению заданий № 4-8: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.</p>	
4	<p>Укажите невербальные средства общения: а) мимика б) речь в) взгляд г) поза д) жест</p>	
5	<p>Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата в коллективе старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком: а) эффективного общения; б) неэффективного общения.</p>	
6	<p>Человек меланхолического типа темперамента характеризуется, как: а) человек с низкой эмоциональной активностью, со спокойными уверенными движениями, походкой, продуманной неторопливой речью и стабильным настроением б) человек с высокой эмоциональной активностью, обладающий быстрыми, резкими движениями, походкой, продуманной быстрой и продуманной речью и отличным чувством юмора</p>	

	<p>в) человек с очень высокой эмоциональной активностью, с быстрыми, резкими движениями, походкой, быстрой, зачастую непродуманной и громкой речью, часто жестикулирующий, переменчивым настроением</p> <p>г) человек, с высокой эмоциональной активностью, обладающий медленными не уверенными, робкими движениями, тихой и невнятной речью</p>
7	<p>Конфликт – это...</p> <p>а) столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей;</p> <p>б) действие, совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречий и начала борьбы между ними;</p> <p>в) процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющая личную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.</p>
8	<p>Впишите в бланк ответов недостающее слово: «Манипулирующее воздействие проявляется в использовании человека в..... целях»</p>

### Блок 3

Между вашими подчиненными возник конфликт, мешающий им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт. Какова Ваша позиция в данной ситуации?

#### Вариант 3

1. Двухсторонний процесс обмена информацией между людьми, ведущий к взаимопониманию

- а) перцепция
- б) коммуникация
- в) идентификация

2. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) все ответы верны

3. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- а) светское
- б) ролевое

- в) деловое
- г) примитивное

4. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- а) края
- б) первичности
- в) ореола
- г) бумеранга

5. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- а) совместная деятельность
- б) все ответы верны
- в) «помогающее поведение»
- г) сходство характеристик общающихся
- д) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

6. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека

7. Формы реализации делового общения

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

8. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

- а) комплимент
- б) лесть
- в) критика

9. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

10. Основные механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

11. Укажите вербальные средства общения:

- а) мимика;
- б) речь;
- в) взгляд;
- г) поза;
- д) жест.

12. Невербальное средство общения просодика – это:

- а) пространственная ориентация партнеров в момент общения;
- б) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- в) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- г) ритмико-интонационные стороны речи;
- д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

13. Расстояние 120-140 см относится к зоне

общения, которая называется:

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) публичная

14. Выделите основные элементы структуры

коммуникаций:

- а) отправитель
- б) сообщение
- в) канал
- г) письмо
- д) получатель
- е) обратная связь

15. Наибольшее значение в общении между людьми имеет такой аспект речи как:

- а) темп речи;
- б) интонация;
- в) тональность голоса;
- г) ритм;
- д) тембр.

16. Жесты неискренности:

- а) прикрытие рта рукой;
- б) сложенные руки на груди;

- в) постукивание по столу пальцами;  
 г) вытягивание указательного пальца вдоль щеки.

## Блок 2

№ п/ п	Задание (вопрос)	
	Инструкция по выполнению заданий №1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,	
	№ задания	Варианты ответа
	1	1-А,2-Б,3-В,4-Г
	Соотнесите определение и понятие функций общения:	
	Столбец 1	Столбец 2
1	1) межгрупповой конфликт 2) внутриличностный конфликт 3) межличностный конфликт 4) конфликт между группой и личностью	А) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения. Б) Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению. В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей. Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
2	Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) сотрудничество 2) компромисс 3) избегание 4) соперничество 5) приспособление	А) Открытая борьба за свои интересы. Б) Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. В) Стремление выйти из конфликта, не решая его. Г) Урегулирование разногласий через взаимные уступки. Д) Тенденция сглаживать противоречия,

		поступаясь своими интересами.
3	Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) рефлексивное слушание 2) нерефлексивное слушание	А) Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями. Б) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим
	Инструкция по выполнению заданий № 4-8: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите ее в бланк ответов.	
4	Невербальное средство общения кинесика – это: а) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений; б) пространственная ориентация партнеров в момент общения; в) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении(мимика, жесты); г) ритмико-интонационные стороны речи; д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.	
5	Укажите невербальные средства общения: а) мимика; б) речь; в) взгляд; г) поза; д) жест.	
6	Какие типы конфликтов выделяются учеными в организациях? а) межгрупповые; б) конфликты между личностью и группой; в) межличностные; г) внутриличностные; д) все перечисленные; е) ничего из перечисленного.	
7	Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является: а) компромисс, критика, борьба; б) уступка, уход, сотрудничество; в) борьба, уход, убеждение; г) сотрудничество, консенсус, уступка.	
8	Впишите в бланк ответов недостающее слово:	



**Блок 3**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

## Вариант 4

1. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- а) прагматической
- б) управленческой
- в) терапевтической

2. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское
- г) формально-ролевое

3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация

- в) идентификация
- г) обобщение

4. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект

- а) незавершенного действия
- б) бумеранга
- в) новизны
- г) ореола

5. 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

6. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) смысловые
- б) эмоциональные
- в) физические

7. Существенный признак внушения:

- а) некритическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

8. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

9. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

10. Последовательность этапов делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения

- в) взаимодействие
- г) завершение общения

11. Вербальные средства общения:

- а) при помощи жестов;
- б) посредством речи;
- в) при помощи мимики;
- г) при помощи взгляда;
- д) посредством позы.

12. Коммуникативная сторона общения:

- а) состоит в обмене информацией между людьми;
- б) заключается в организации взаимодействия между людьми;
- в) включает в себя процесс восприятия и понимания людьми друг друга;
- г) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты между людьми.

13. Жесты искренности и открытости:

- а) раскрытые руки ладонями вверх;
- б) почесывание подбородка;
- в) руки сведены за спину;
- г) скрещенные руки на груди.

14. Взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности называется:

- а) интеракция;
- б) коммуникация;
- в) социальная перцепция;
- г) компромисс.

15. Ораторское искусство предполагает:

- а) Умение точно формулировать свои мысли.
- б) Излагать их доступным для собеседника языком.
- в) Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.
- г) Нет правильного ответа

16. Основой внутреннего диалога является:

- а) Ответ.
- б) Дискуссия.
- в) Вопрос.
- г) Размышление.

**Блок 2**

№ п/ п	Задание (вопрос)	
	Инструкция по выполнению заданий №1-3: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения вы получите последовательность букв. Например,	
	№ задания	Варианты ответа
	1	1-А,2-Б,3-В,4-Г
	Соотнесите определение и понятие функций общения:	
	Столбец 1	Столбец 2
1	1)экспрессивная 2)социального контроля 3)социализации	А) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами; Б) контроль поведения и деятельности; В) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
2	Соотнесите понятие и определение следующих видов коммуникативных барьеров:	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) Этический 2) Семантический 3) Социальный 4)Эстетический	А) вас не устраивает внешний вид собеседника Б) у собеседников разные социальные статусы В) у собеседников разные нравственные позиции Г) под одним и тем же словом собеседники подразумевают разное.
3	Соотнесите понятие и определение следующих видов слушания.	
	Столбец 1	Столбец 2
	1) рефлексивное слушание 2) нереклексивное слушание	А) Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями. Б) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим
	Инструкция по выполнению заданий № 4-8: выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и	

	запишите ее в бланк ответов.
4	Отметьте, что не является невербальной коммуникацией: а) мимика человека б) поза человека в) жесты человека г) слова человека
5	Общение как функция речи включает..... а) обозначения и обобщения б) коммуникацию и экспрессию в) восприятие и воображение
6	Основными функциями речи являются... а) общение и мышление б) действия и мышление в) память и темперамент
7	Мимика и жесты – это: а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент б) ненужное дополнение к речи в) предательское выражение вашего подсознания
8	Впишите в бланк ответов недостающее слово:  «_____ -это столкновение противоположных мнений, позиций, взглядов»

### Блок3

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Ключ к тестовым заданиям

№ задания	№ ответа по вариантам			
	1 вариант	2 вариант	3 вариант	4 вариант
<b>Блок 1</b>				
1	В	В	Б	В
2	Б	В	Г	Б
3	Г	А	Б	Б
4	Г	Б	Б	Г

5	В	А	Б	Г
6	А	А	В	А
7	Б	А	Б,Г,Д	А
8	Б	В	Б	Б
9	Б	Б	Г	Б
10	Г	Б	Б	Б,А,В,Г
11	В	А	Б	Б
12	А	Г	Б	А
13	Г	А	Б	А
14	Д	Б	А,Б,В,Д	Б
15	Б,Г,Д	А	Б	Б
16	Г	А	А	Г

**Блок 2**

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

6	В	Г	Д	А
7	А	А	Г	А
8	Б	своих	невербальным	спор
3 блок				
1	<p>Подойду к этим сотрудникам и, для начала, представлюсь: скажу, как меня зовут и кем я являюсь в данной фирме. Если в данной фирме по внутреннему уставу нет ежедневного перерыва в 10 минут на отдых (такая практика существует), то узнаю из какого они отдела, сделаю замечание и уточню, что от эффективности каждого сотрудника зависит их общая выгода..</p>	<p>В данной ситуации необходимо выслушать каждого подчиненного отдельно и проанализировать мнение каждого. Затем собрать конфликтующих и постараться примерить стороны путем компромиссного решения, либо принять решение самостоятельно, если примерить стороны никак не удастся. Также как вариант решения проблемы, можно рассмотреть передачу</p>	<p>Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.</p>	<p>Внимательно, не прерывая и не перебивая. Задавая уточняющие вопросы и кивая.</p>

		дела другим сотрудника м, а ЭТИМ каждому отдельно дать новое задание.		
--	--	---	--	--

*Шкала оценки образовательных достижений*

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно