



Психология делового общения и конфликтология.dor_СПО_24-085-С

- 1 Установите соответствие ключевых принципов общения и их содержания:
- 2 Установите соответствие правил, которые позволяют соблюдать ключевые принципы общения (по Г.П. Грайсу), и их содержания:
- 3 Установите правильную последовательность этапов делового общения:
- 4 ... – это способ воздействия при эффективном деловом общении, который включает использование логических аргументов и эмоций, чтобы воздействовать на сознание других людей; при этом необходимо использовать убедительное и эмоционально насыщенное выражение мыслей и идей
- 5 ... – это область лингвистики, изучающая использование языка в конкретных ситуациях общения и его влияние на восприятие сообщения
- 6 Установите правильную последовательность уровней реализации коммуникативной функции общения (от первого к третьему уровню):
- 7 ... функция общения выступает как средство объединения людей
- 8 ... – это особая форма восприятия одного человека другим, основанная на устойчивом положительном отношении к человеку; психологи выделили такие ее уровни, как симпатия, дружба, любовь
- 9 Сущность эффекта ... проявляется в том, что приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои достоинства, а неприятному – недостатки
- 10 ... – это область лингвистики, изучающая структуру предложений, порядок слов и их комбинирование в единую синтаксическую структуру
- 11 ... – это наука о значении слов и выражений в языке
- 12 ... – это наука о звуках, которые образуют речь, и их произношении



- 13) ... – это высшая форма познавательной деятельности человека, социально обусловленный психический процесс опосредованного и обобщенного отражения действительности, процесс поисков и открытия существенно нового
- 14) Расположите виды мышления в порядке их усложнения и развития в процессе взросления человека:
- 15) Установите соответствие видов мышления и их особенностей:
- 16) Мысль, в которой отражаются общие, существенные признаки предметов и явлений, – это ...
- 17) ... – это устное или письменное выражение мыслей и чувств с использованием языка
- 18) Установите соответствие мыслительных операций, которые включает в себя процесс мышления, и их содержания:
- 19) ... функция речи связана с воздействием на слушателя, с обращением к его воле и желаниям; эта функция помогает убеждать, уговаривать, мотивировать и влиять на поведение других людей, она является необходимой в деловой и политической коммуникации, а также в обыденной жизни
- 20) Речевая зона мозга, которая отвечает за понимание речи, – это ... зона Брока
- 21) ... коммуникации – это общепринятые правила, стандарты и обычаи, учитываемые при взаимодействии людей в деловой среде.
- 22) ... – это способность вести общение таким образом, чтобы сохранить гармонию и избежать конфликтов, при этом грамотно выражая свою точку зрения
- 23) ... слушание – это навык внимательного прослушивания собеседника, понимания его точки зрения и эмпатического отношения к его сообщению
- 24) ... – это тип взаимодействия, который представляет собой объединение во имя общего дела, когда интересы участников коллектива не противоречат друг другу; такое взаимодействие подразумевает взаимоответственность, взаимопомощь, высокую включенность
- 25) ... – это тип взаимодействия, предполагающий несогласованность действий в угоду личным интересам, при этом успех одного участника коллектива часто означает неуспех его коллег
- 26) Установите соответствие моделей взаимодействия и их характеристик:



- (27) Установите соответствие функций, которые чаще всего выполняют деловые коммуникации, и характеристик этих функций:
- (28) ... – это деловое письмо с предложением заключить сделку с другим физическим или юридическим лицом; в таком письме обязательно прописываются сроки, условия договора и платежа
- (29) Установите соответствие приемов техники активного слушания и их описаний:
- (30) Установите правильный порядок элементов структуры делового письма:
- (31) ... реальность – это технология, создающая искусственное окружение, в котором пользователь может взаимодействовать с объектами и другими пользователями
- (32) Установите соответствие понятий и их определений:
- (33) – это способ публикации аудио- или видеоматериалов в интернете для дальнейшего прослушивания или просмотра пользователями.
- (34) ... – это система обмена электронными сообщениями на определенную тему между абонентами сети (в режиме отложенного общения), при которой каждый участник получает все материалы на свой почтовый адрес (E-mail), а каждое электронное письмо абонента публикуется на соответствующем сервере и доходит до всех участников
- (35) Различают такие два вида телеконференций, как телеконференция в ... (укажите 2 варианта ответа)
- (36) Согласно стандартам Международного союза электросвязи (МСЭ), ... сочетает аудиоинформацию, звук и неподвижные изображения
- (37) В числе преимуществ электронной почты – ... (укажите 2 варианта ответа)
- (38) Влияние социальных медиа (социальных сетей, travel-блогов и форумов) растет с каждым годом – так, ... опрошенных заявили, что социальные сети влияют на их мнение при выборе места и типа проживания.
- (39) ... туры – это достаточно молодая отрасль рекламы; они дают потенциальному туристу возможность последовательного перемещения от одной панорамы к другой; такой тур может сопровождаться дополнительными элементами, такими как: кнопки и панель управления; всплывающие подсказки, окна с информацией; звуковое сопровождение и др.



- (40) Коммуникативный ... – это вид краткосрочного практико-ориентированного обучения навыкам конструктивного взаимодействия с людьми и поведения в коллективе
- (41) При ... человек просто слушает другого и соблюдает молчание; это обычный разговор с окружающими, который включает в себя монолог и диалог в пропорции 10 : 1
- (42) ... слушание – это навык активного участия в процессе общения, выражющийся в внимательном восприятии собеседника и отражении его мыслей и чувств
- (43) Установите правильную последовательность уровней оценки эффективности тренинга (по Д. Киркпатрику), от первого до четвертого уровня:
- (44) Установите соответствие форм тренингов, классифицированных с точки зрения разных парадигм, и их результатов:
- (45) Установите соответствие методов тренинга и их характеристик:
- (46) ... – это инструмент тренинга, представляющий собой демонстрацию видеороликов, подготовленных тренером, или видеозаписей, на которых участники тренинга демонстрируют разные типы поведения
- (47) ... – это проблемная ситуация, требующая ответа и нахождения решения, которое может происходить как индивидуально, так и в составе группы; основная задача при этом – научиться анализировать информацию, выявлять основные проблемы и пути решения, формировать программу действий
- (48) ... – это один из наиболее эффективных методов стимулирования творческой активности, позволяющий найти решение сложных проблем; сначала участникам предлагается высказывать как можно больше вариантов и идей, а затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике
- (49) Установите соответствие рекомендаций для развития навыков активного слушания и их содержания:
- (50) Установите правильный порядок этапов динамики конфликта:
- (51) ... конфликты – это форма конфликтов, которые могут привести к положительным изменениям и росту в организации или взаимоотношениях



- (52) ... – это наука, изучающая природу, причины, формы и методы урегулирования конфликтов
- (53) ... в конфликте – важный аспект урегулирования конфликтов, включающий в себя ясное выражение своих мыслей и чувств, активное слушание и поиск компромиссов
- (54) Установите соответствие стратегий поведения во время конфликта и их характеристик:
- (55) Установите соответствие классификации и соответствующих видов (типов) конфликтов:
- (56) Установите соответствие классификации и соответствующих видов (типов) конфликтов:
- (57) ... интеллект – это способность понимать, управлять и выражать свои эмоции, а также эмпатически относиться к чувствам других людей, что является важным в урегулировании конфликтов
- (58) ... урегулирования конфликтов – это подходы и методы обработки конфликтов, такие как компромисс, сотрудничество, избегание, принуждение и адаптация
- (59) Непреодолимое разногласие между людьми или группами, возникающее из-за различия интересов, целей, ценностей или потребностей, – это ...
- (60) ... – это способность поставить себя на место другого человека, понимать его чувства и точку зрения, что помогает в нахождении согласия при конфликтах
- (61) Стратегия ... – это стратегия преодоления конфликта, при которой стороны уходят как от прямой конфронтации, так и от поиска решения
- (62) Установите соответствие стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации:
- (63) Установите соответствие стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации:
- (64) Тактики перекладывания ответственности, оттягивания принятия решений и отрицания конфликта соответствуют такой стратегии поведения в конфликте, как ...
- (65) Позиция «меня обидели», «не трогайте меня» свойственна при выборе тактики ..., соответствующей стратегии избегания



- 66 Проговорить ... – это название техники, при которой конфликтующие стороны высказывают свои мысли, чувства и потребности напрямую друг другу, что способствует открытому и честному общению
- 67 ... подход – это стратегия преодоления конфликта, включающая поиск взаимовыгодного решения и учет интересов и потребностей всех сторон
- 68 ... диалог – это процесс общения, направленный на поиск взаимовыгодных решений и компромиссов, способствующий урегулированию конфликта
- 69 Говоря о характеристиках стресса, можно утверждать, что ...
- 70 Установите соответствие ключевых принципов общения и их содержания:
- 71 ... – это направление в лингвистике, изучающее звуковые структуры языка и их влияние на восприятие и понимание речи
 - 72 Установите правильную последовательность этапов делового общения:
 - 73 ... – это способ воздействия при эффективном деловом общении, который является эффективным способом убедить людей в правильности своей точки зрения; здесь важно предоставлять достоверные факты и аргументы, чтобы убедить собеседника и запечатлеть свою точку зрения в его сознании
 - 74 ... – это наука, изучающая взаимосвязь между языком и когнитивными процессами у людей
 - 75 ... функция общения характеризует эмоциональную сферу человека, в которой выявляется отношение индивида к окружающей среде, позволяет партнерам по общению выразить и понять переживания, эмоции друг друга, отношения
 - 76 ... функция общения выступает как социальный механизм управления для осуществления каких-то действий людей, совместной деятельности, принятия решения
 - 77 ... – это интерпретация поведения партнера по взаимодействию через выдвижения гипотез о его эмоциях мотивах, намерениях, качествах личности, причинах поведения с дальнейшим их приписыванием этому партнеру
 - 78 Эффект ... состоит в тенденции благоприятствовать в восприятии и оценочных суждениях членам собственной группы в противовес членам некоторой другой группы



- 79 ... – это раздел лингвистики, изучающий устойчивые словосочетания и идиомы, а также их значение и использование в языке
- 80 Область лингвистики, изучающая связь между языком и контекстом использования, а также целями коммуникации, – это ...
- 81 Учение о грамматическом строении языка, включая порядок слов, синтаксические конструкции и правила словосочетаний, – это ...
- 82 Расположите виды мышления в порядке их усложнения и развития в процессе взросления человека:
- 83 ... – это высшая форма познавательной деятельности человека, социально обусловленный психический процесс опосредованного и обобщенного отражения действительности, процесс поисков и открытия существенно нового
- 84 Установите соответствие видов мышления и их особенностей:
- 85 ... – это мысль, выраженная в слове, мысль, в которой отражаются общие, существенные признаки предметов и явлений
- 86 Устное или письменное выражение мыслей и чувств с использованием языка – это ...
- 87 Установите соответствие мыслительных операций, которые включает в себя процесс мышления, и их содержания:
- 88 ... функция речи связана с выражением эмоций, чувств и настроения, она помогает нам проявлять свою индивидуальность и устанавливать эмоциональные связи с окружающими; благодаря этой функции мы можем передать свои эмоциональные состояния другим людям, а также понять их эмоциональное состояние
- 89 Речевая зона мозга, которая отвечает за формирование программы артикуляции, – это ...
- 90 ... – это способность передать информацию точно и понятно, а также успешно воспринять сообщение и правильно интерпретировать его
- 91 ... – это способность вести общение таким образом, чтобы сохранить гармонию и избежать конфликтов, при этом грамотно выражая свою точку зрения
- 92 ... общение – это процесс обмена информацией и идеями в рабочей среде с целью достижения определенных бизнес-задач



- 93 ... – это тип взаимодействия, который представляет собой объединение во имя общего дела, при котором интересы участников коллектива не противоречат друг другу; такое взаимодействие подразумевает взаимоответственность, взаимопомощь, высокую включенность
- 94 ... – это тип взаимодействия, предполагающий несогласованность действий в угоду личным интересам, при этом успех одного участника коллектива часто означает неуспех его коллег
- 95 Установите соответствие моделей взаимодействия и примера ее реализации:
- 96 Установите соответствие видов и примеров деловых писем:
- 97 ... анализ общения выделяет три основные позиции: Ребенка, Родителя, Взрослого, которые могут неоднократно сменять одна другую в течение дня
- 98 Такой прием техники активного слушания, как ..., заключается в том, чтобы переформулировать сказанную мысль, давая понять собеседнику, что вы его внимательно слушали и восприняли сказанное верно
- 99 Установите правильный порядок элементов структуры делового письма:
- 100 Виртуальная ... – это технология, создающая искусственное окружение, в котором пользователь может взаимодействовать с объектами и другими пользователями
- 101 ... – это работа удаленно с использованием современных технологий связи, без физического присутствия на рабочем месте
- 102 Установите соответствие понятий и их определений:
- 103 Электронная ... – это способ персональной связи с пользователями сети, которые имеют свой электронный адрес
- 104 ... – это система обмена электронными сообщениями на определенную тему между абонентами сети (в режиме отложенного общения), при которой каждый участник получает все материалы на свой почтовый адрес (E-mail), а каждое электронное письмо абонента публикуется на соответствующем сервере и доходит до всех участников
- 105 Стандарты Международного союза электросвязи (МСЭ) определяют услуги передачи данных по проведению таких видов конференций, как ... (укажите 2 варианта ответа)



- (106) Согласно стандартам Международного союза электросвязи (МСЭ), ... обеспечивает передачу аудиоинформации, изображений и видеофильмов
- (107) В числе преимуществ электронной почты – ... (укажите 2 варианта ответа)
- (108) Влияние социальных медиа (социальных сетей, travel-блогов и форумов) растет с каждым годом – так, для ... респондентов социальные каналы являются основным источником туристической информации
- (109) Туристическая и гостиничная сфера, как и многие другие, попадает в сферу регулирования Федерального закона № ... «О персональных данных» от 27.07.2006 (с изменениями и дополнениями)
- (110) Существует два основных вида коммуникативных тренингов, в частности, обучающие программы для ... (укажите 2 варианта ответа)
- (111) ... тренинга делового общения – обучить участников основным коммуникативным навыкам, необходимым для грамотного повседневного общения со своими подчиненными, коллегами, руководителем
- (112) ... – это коммуникативная техника, предполагающая полную концентрацию на собеседнике, чтобы выстроить доверительные отношения с ним и расположить его к себе для дальнейшего взаимодействия; предполагает также запоминание информации в ходе разговора и ее дальнейшее использование для улучшения взаимоотношений с человеком
- (113) Установите правильную последовательность уровней оценки эффективности тренинга (по Д. Киркпатрику), от первого до четвертого уровня:
- (114) Установите соответствие форм тренингов, классифицированных с точки зрения разных парадигм, и их результатов:
- (115) ... представляет собой имитацию различных аспектов профессиональной деятельности, социального взаимодействия
- (116) ... – это новейший вид бизнес-тренинга, существенным отличием которого является то, что участники самостоятельно создают программу обучения, действуя в рамках темы, времени и опыта; как и в бизнес-тренинге, здесь чередуются формы активности, от мини-лекции до деловых и ролевых игр



- (117) Групповая ... – это совместное обсуждение и анализ проблемной ситуации, вопроса или задачи
- (118) ... связь – это информация, которую человек получает от другого лица или группы лиц о своем поведении, выступлении или идее; такая информация помогает в совершенствовании навыков общения
- (119) Установите соответствие рекомендаций для развития навыков активного слушания и их содержания:
- (120) Установите правильный порядок этапов динамики конфликта:
- (121) Непреодолимое разногласие между людьми или группами, возникающее из-за различия интересов, целей, ценностей или потребностей, – это ...
- (122) ... конфликты – это форма негативных конфликтов, которые могут привести к вредным последствиям для участников и организации
- (123) ... – это процесс урегулирования конфликта с участием третьей нейтральной стороны, которая помогает конфликтующим сторонам найти взаимовыгодное решение
- (124) ... – это методы решения споров и разногласий в рабочей среде, направленные на сохранение рабочих отношений и продуктивности труда
- (125) Стратегия поведения, которая предполагает, что участники конфликта находят альтернативу, которая полностью удовлетворяет интересы всех сторон, – это стратегия ...
- (126) Установите соответствие классификации и соответствующих видов (типов) конфликтов:
- (127) По отношению кциальному субъекту конфликты классифицируются на ...
- (128) По использованной сторонами тактике выделяют такие модели конфликтов, как ...
- (129) ... конфликтов – это факторы или обстоятельства, которые могут привести к возникновению конфликта, такие как разногласия, недопонимание, конкуренция и т. д.
- (130) ... – это способность поставить себя на место другого человека, понимать его чувства и точку зрения, что помогает в нахождении согласия при конфликтах



- (131) Стратегия ... – это стратегия преодоления конфликта, при которой стороны уходят как от прямой конфронтации, так и от поиска решения
- (132) Установите соответствие стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации:
- (133) Установите соответствие стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации:
- (134) При выборе такой стратегии поведения в конфликте, как ..., обман и лесть нужны, чтобы убедить соперника в наличии у него определенных качеств
- (135) ... переговоры – это подход к урегулированию конфликтов, при котором стороны защищают свои позиции и стремятся к победе, а не к сотрудничеству
- (136) Техника, при которой конфликтующие стороны высказывают свои мысли, чувства и потребности напрямую друг другу, что способствует открытому и честному общению, – ...
- (137) Стратегия преодоления конфликта, включающая поиск взаимовыгодного решения и учет интересов и потребностей всех сторон, – это ...
- (138) ... – это состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных условиях
- (139) Говоря о характеристиках стресса, можно утверждать, что ...
- (140) Чтобы выстраивать качественные и продуктивные отношения с другими людьми, существуют ключевые принципы общения, которые помогают сделать взаимодействия между людьми более гармоничными и успешными. Так, общение становится гораздо более эффективным, если мы понимаем, как именно сказать то, что хотим передать. Важно избегать размытости и двусмысленности, чтобы не допустить недоразумений и конфликтов. Соблюдение данного принципа общения помогает установить более крепкую связь с собеседником и достичь взаимопонимания. Назовите принцип общения, о котором говорится в данном примере.



- (141) В современном мире, где общение становится все важнее и теснее связано со множеством аспектов нашей жизни, ключевым навыком, безусловно, является умение эффективно общаться. От качества нашего общения зависит не только успех в карьере, но и качество наших отношений с другими людьми, наше самочувствие и общее чувство удовлетворенности. Соблюдение одного из этих принципов предполагает не только физическое присутствие, но и способность установить эмоциональное и интеллектуальное взаимодействие с собеседником. Слишком часто мы склонны говорить больше, чем слушать, и не уделять достаточно внимания мыслям и чувствам собеседника. Соблюдение данного принципа помогает нам понять его точку зрения, почувствовать его эмоции и сделать общение более глубоким и значимым. Назовите принцип общения, о котором говорится в данном примере.
- (142) Эффективность делового общения включает использование различных способов воздействия, таких как доказывание, убеждение, уговаривание, внушение, заражение, самопроработка, подражание. Один из этих способов предполагает использование эмоциональных реакций и взаимодействий, чтобы перенести свои убеждения и эмоции на других людей. Для этого необходимо быть эмоционально открытым и понимать, какие эмоции и поведение передадутся вашему собеседнику. О каком способе воздействия идет речь?
- (143) Произведя анализ продаж отдельных туров, менеджер турфирмы Иванов пришел к выводу, что наилучшим спросом пользуются такие страны, как Египет и Турция. Таким образом, имело место выделение общего существенного свойства в сравниваемых объектах. Назовите мыслительную операцию, с помощью которой Иванов сделал этот вывод.
- (144) У человека имеется несколько различных видов речи. Один из этих видов представляет собой речь, которая не имеет внешних признаков. Эта речь не только не воспринимается окружающими людьми, но и не осознается самим человеком, который к ней обращается. Такая речь также не используется людьми как средство общения и употребляется только для того, чтобы регулировать собственную психику и поведение человека. Полное описание этого вида речи и ее основных признаков можно найти в работе Л.С. Выготского «Мышление и речь». Назовите описанный вид речи.
- (145) У человека имеется несколько различных видов речи. Один из этих видов представляет собой речь, содержание которой передается не в звуковой, а в какой-либо иной форме. Например, такая речь может передаваться с помощью жестов, мимики и пантомимики. Назовите описанный вид речи.



- (146) Взаимодействие – это форма организации совместной деятельности людей. Существуют различные модели взаимодействия. Пример реализации одной из этих моделей является футбольная спортивная команда. Каждый игрок команды взаимодействует с остальными для успеха всей команды и победы в игре. Назовите модель взаимодействия, к которой относится приведенный пример.
- (147) Работники туризма должны помогать туристам преодолевать языковой и культурный барьер. Межкультурная коммуникация – адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным культурам. В частности, им необходимо: - изучить особенности культуры и традиций страны, с которой они взаимодействуют; - учитывать религиозные, этнические и социальные особенности национальных групп; - быть готовым к определенным культурным различиям во взглядах на деловое общение. О каком межкультурном аспекте делового общения в сфере туризма идет речь?
- (148) Речь идет о достаточно молодом инструменте маркетинга и рекламы. В практике гостиничных услуг и туризма этот инструмент широко применяется для продвижения продукции и услуг и для привлечения клиентов, так как обладает выразительностью, достоверностью и более эффективен, чем фото и видео. Данный инструмент может быть элементом имиджа, стать визитной карточкой региона или отдельного объекта. Он дает возможность увеличить число потенциальных посетителей за счет открытости и доступности турпродукта или услуги без временных ограничений, сокращения времени выбора маршрута или экскурсии, а непосредственно турпродукт или услуга получают реальное конкурентное преимущество. Кроме того, его целевой аудиторией могут быть не только клиенты, но и потенциальные инвесторы, покупатели и поставщики оборудования и снаряжения для туристов, соискатели на различные вакансии. Назовите данный маркетинговый инструмент.
- (149) Туризм – эстетический продукт, при продвижении которого визуализация крайне важна. При использовании данного инструмента в продвижении своих продуктов тур-оператор может гораздо быстрее и эффективнее превратить своего потенциального покупателя в реального, а также удерживать его в течении долгого времени. Данный вид контента сегодня в тренде. Назовите этот вид контента.



- (150) Существуют различные средства и технологии общения в туризме. Одно из таких средств представляет собой комплексный канал, который позволяет продвигаться контентом, размещать рекламу, строить комьюнити, напрямую общаться с клиентами.
Предполагает заведение персональной страницы (аккаунта)
Назовите данное средство общения.
- (151) Наиболее известной и повсеместно используемой к сегодняшнему дню была и остается система показателей для оценки эффективности тренинга, впервые предложенная Д. Киркпатриком. В этой шкале выделяются четыре уровня оценки тренинга. Оценка на одном из этих уровней является наиболее часто используемой и в то же время наиболее спорной. В этом случае учитываются мнения, суждения и оценки, которые выносятся участниками по ходу тренинга или сразу после его окончания. Они могут относиться к тренингу в целом или к его отдельным составным частям или аспектам. Наиболее распространенным способом сбора мнений и оценок являются всевозможные опросные листы, но существуют и другие способы фиксации оценок: ведение дневников, написание эссе, групповое обсуждение, проведение по завершении тренинга специального контрольного занятия. О каком уровне оценки тренинга говорится в данном описании?
- (152) Наиболее известной и повсеместно используемой к сегодняшнему дню была и остается система показателей для оценки эффективности тренинга, впервые предложенная Д. Киркпатриком. В этой шкале выделяются четыре уровня оценки тренинга. На одном из этих уровней производится оценка того, что дало обучение организации в целом. При этом используются как конечные, так и промежуточные бизнес-показатели: рост оборота или прибыли, увеличение доли рынка, снижение издержек, уменьшение текучести кадров, уменьшение числа конфликтов, снижение числа рекламаций или жалоб клиентов и потребителей и т. д. О каком уровне оценки тренинга говорится в данном описании?



- (153) Наиболее известной и повсеместно используемой к сегодняшнему дню была и остается система показателей для оценки эффективности тренинга, впервые предложенная Д. Киркпатриком. В этой шкале выделяются четыре уровня оценки тренинга. При оценке на одном из этих уровней выясняется вопрос, насколько приобретенные знания, умения и установки используются или реализуются в ситуациях, отличных от тренинговых, за стенами учебных классов. Чаще всего под этим подразумевается применение знаний и умений в рамках профессиональной деятельности или в социально-бытовом общении. О каком уровне оценки тренинга говорится в данном описании?
- (154) Выделяют три этапа динамики конфликта. На одном из данных этапов участникам необходимо выбрать один из вариантов действий: - бороться, для того чтобы прийти к желаемой цели; - уйти от конфликта; - начать переговоры, чтобы прийти к общему разрешению конфликта. Назовите этап динамики конфликта, о котором идет речь.
- (155) Существуют различные классификации конфликтов. Например, конфликты подразделяются на связанные с реальными проблемами и недостатками и обусловленные различиями в оценках тех или иных событий и поступков. Назовите классификационный признак.
- (156) Существуют различные классификации конфликтов. Одна из классификаций связана с группами факторов, лежащих в основе конфликтов. Факторы первой группы действуют на конкретной территории и в определенной стране. Они могут быть связаны, например, с особенностями национального состава и историко-культурного развития. Факторы второй группы действуют в определенном регионе в результате разногласий интересов политических, экономических объединений государств. Факторы третьей группы включают крупные политические процессы в развитии мирового сообщества (такие, как крушение колониальной системы, конец социалистической системы хозяйствования, глобализация). Назовите описанный выше классификационный признак.



- (157) Существуют различные техники и методики борьбы со стрессом. Ниже описана одна из них. Когда стресс вызван интенсивной работой или неожиданной эмоциональной вспышкой, важно быстро расслабиться, снизить нагрузку на организм и упорядочить мысли. В этом случае рекомендуется использовать попеременное сосредоточение на разных частях своего тела, которое поможет отвлечься и погрузиться в легкий транс. Для этого нужно сконцентрироваться на областях туловища и конечностях, напрягая и расслабляя мышцы. Какой способ борьбы со стрессом имеется в виду?
- (158) Существуют различные техники и методики борьбы со стрессом. Ниже описана одна из них. В данном случае работает принцип «Если не можешь изменить проблему, измени свое отношение к ней». Чтобы справиться со стрессом, нужно перевести негативную реакцию в позитивное поле. Например, перефразировать свои высказывания, когда обсуждаете проблему с коллегами и семьей, а также когда прокручиваете ее в голове. Так, предложение «У меня проблемы на работе» можно переконструировать в реплику «У меня на работе возникла ситуация, которая требует внимания». Какой способ борьбы со стрессом имеется в виду?
- (159) Существуют определенные правила поведения в конфликтах. Например, строгое соблюдение принципа единогласия облегчает управление большой группой конфликтных ситуаций, так как подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять. Если у работников есть разногласия по какому-либо производственному вопросу, они могут обратиться к «третейскому судье» – их общему начальнику. Пример использования какого правила поведения в конфликтах приведен выше?