



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 взаимответственность, 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, выражающийся 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 взаимответственность, 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 к отдельному 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 лезть 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, самопродвижение, 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 сделан 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 единоначалия 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 «третьей стороне» – их общему начальнику. Пример использования какого правила поведения в конфликтах приведен выше?

