



Психология общения.oi(dor_СПО)

- 1 Психологический контакт – это ...
- 2 Компетенция, которая характеризует то, насколько эффективны способности к общению человека с другими людьми – это ... компетенция
- 3 Общение через деловые письма, приказы, отчеты, интернет, социальные сети относится к виду ... общения
- 4 Установите соответствие между уровнями культуры и их описанием:
- 5 Установите хронологическую последовательность развития контакта в психологическом плане
- 6 Человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности, – это ...
- 7 К качествам и свойствам, которые описывают индивидуальность человека, относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- 8 ... – это неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности
- 9 К свойствам, которые лежат в основании описания типов темперамента, относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- 10 ... – это явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе
- 11 К астеническим эмоциям относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- 12 Неверно, что к субъектам общения относят ... (укажите 2 варианта ответа)
- 13 Установите соответствие между видами общения и их характеристиками:
- 14 ... общения – это различные методы кодировки, трансляции, трансформации, расшифровки информации, передаваемой в процессе общения





- 15) Когда в коммуникации используется приказ, команда, обещание, совет, критика и тд., это создает ... общения
- 16) Общение, в процессе которого собеседники выполняют определенные социальные роли, – это ...
- 17) Формальное общение, при котором отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, – это ...
- 18) Установите соответствие между функциями общения и их описанием:
- 19) Кодекс общения, в котором содержатся такие принципы, как корпоративность, информативность, честность, ясность изложения информации, внимание к собеседнику, – это ... кодекс
- 20) К маскам, которые чаще всего используют при формальном общении, относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- 21) В очереди на кассу стоит молодая женщина. Сначала она нервно перебирала свои покупки в корзине, при этом постоянно выглядывала, стараясь увидеть, как работает кассир. Потом отвлеклась на мобильный телефон, что-то там очень быстро листала. Попыталась кому-то позвонить, но абонент не ответил. Это вызвало негативную эмоциональную реакцию: женщина негромко произнесла несколько нецензурных фраз. Она опять начала перебирать свои покупки и рассматривала другие очереди, снова попыталась кому-то дозвониться. Очередь двигалась медленно, женщина начала оглядываться по сторонам, сделала попытку встать в другую очередь, но ей помешали тележки других покупателей. Она начала громко выражать свое недовольство из-за длительного ожидания, используя короткие фразы и тяжелые вздохи: «Ну, сколько же можно! Почему так медленно! Откуда здесь столько народу!». Дойдя до кассы быстро, шумно и небрежно стала выкладывать продукты на ленту, кидая на кассира «злые взгляды». Последний продолжал работать в своем темпе, не обращал ни на что внимания. Покупательница выразила ему свое недовольство, поскольку, по ее мнению, он начал пробивать не те товары, которые нужно. Делала это громко, оценивая умственные способности кассира. Определите ведущий тип темперамента женщины.
- 22) Коммуникативная функция общения проявляется в ...
- 23) К главным переменным в межличностном процессе коммуникаций можно отнести ...





- (24) ... – это завершенная единица смысла, дающая возможность слушающему партнеру ответить на него, а ответ должен быть представлен в любом адекватном содержанию варианте
- (25) Кодом в случае вербального общения является ...
- (26) Установите соответствие между функциями речевых высказываний и их характеристиками:
- (27) Общение, происходящее в условиях сценария или норм, принятых в определенных условиях - ... общение
- (28) Установите соответствие между типами коммуникационной позиции и их характеристиками:
- (29) При авторитарном психологическом воздействии информация передается ...
- (30) Коммуникативные ... общения – это механизмы защиты от нежелательной информации и воздействия
- (31) Коммуникационный барьер «авторитет» возникает, если собеседник ... (укажите 3 варианта ответа)
- (32) Когда собеседник говорит быстро и невнятно, то возникает ... барьер непонимания
- (33) Барьер непонимания, который возникает при несоответствии между формой и содержанием сообщения, – это ... барьер
- (34) Психологический феномен, связанный с возникновением чувства неприязни, недоверия к своему коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию, – это барьер ...
- (35) Барьер, возникающий в случае, если вам сообщили негативную информацию о ком-либо, – это барьер ... установки
- (36) Установите соответствие между коммуникационными барьерами и способами их преодоления:
- (37) Возрастающая аргументация – это аргументация, к которой обращаются при ...
- (38) Правило при аргументации, которое основывается на том, что начало и конец любого информационного ряда, из чего бы он ни состоял, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина, – это правило ...
- (39) Правило рамки и правило цепи используются в таком коммуникационном приеме, как ...





- 40) Установите последовательность правил эффективного общения:
- 41) Энтропию в теории коммуникации другими словами можно назвать ...
- 42) На экране идет рекламный видеоролик нового кафе. Показывается чашка горящего дымящегося кофе, а рядом стоит тарелка с чизкейком, политым сиропом. При просмотре рекламного ролика появляется аппетит, а в параллель закадровый голос рассказывает, как и где можно попробовать ароматный и свежесваренный кофе и десерт. Какие составляющие сообщения задействованы в данном ролике?
- 43) Интерактивная функция общения проявляется ...
- 44) ... сторона общения проявляется в такой основной характеристике совместной деятельности, как цель
- 45) Психологическая функция интерактивного общения заключается в ... (укажите 3 варианта ответа)
- 46) К негативным видам взаимодействия относятся ...
- 47) Установите соответствие между видами взаимодействия и их характеристиками:
- 48) Вид позитивного взаимодействия, который имеет такие характеристики как: солидарность, одинаковое мнение с кем-либо, образ действия, – это ...
- 49) Общая схема действия для достижения цели коммуникации – это ...
- 50) ... общение – это желание и умение в полной мере выражать собственную позицию и готовность учесть точку зрения окружающих
- 51) Установите соответствие между компонентами стратегии общения и их характеристиками:
- 52) Цели, связанные с решением конкретной коммуникативной задачи в конкретной коммуникативной ситуации, – это ... цели
- 53) Общение «по душам» □ это ... тип коммуникации
- 54) Форма взаимодействия, которая применяется, когда необходимо не только отстаивать свои интересы, но и сотрудничать с партнерами, – это ...





- 55) Установите соответствие между типами общения по Е. Н. Рогову и их определениями:
- 56) Манипуляция – это ...
- 57) В основе типологии тактик общения Э. Шострема лежит такой вид коммуникации, как ...
- 58) Установите соответствие между формами отношений и их проявлением:
- 59) Установите последовательность в структуре партнерских отношений:
- 60) Согласно типологии общения по Е. Н. Рогову, ... общение – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям
- 61) Согласно классификации тактики манипулятивного общения, предложенной Э. Шостромо, ... тактика – это манипуляции посредством «отхода от контактов»
- 62) Отличительные черты работы в группе заключаются в том, что она ... (укажите 3 варианта ответа)





- 63) Представьте, что вы были назначены руководителем отдела обслуживания клиентов в большом банке. Вам сообщили, что предыдущий руководитель отдела был уволен из-за резкого снижения удовлетворенности клиентов. В отделе наблюдается снижение дисциплины сотрудников. Никто не знает, что вызвало проблему. Вы знаете, что вас привлекли для того, чтобы исправить эти нарушения. Варианты действий. Сначала поговорите со всеми сотрудниками и скажете им, что будут сделаны изменения. Затем исследуете методы работы и кадровые вопросы в отделе, пока не поймете в чем причины проблемы. Соберете ваших новых сотрудников и внесете немедленные изменения, которые могут повысить удовлетворенность клиентов. Вы хотите, чтобы сотрудники поняли, что вы намерены вносить изменения. При необходимости внесете дополнительные изменения позже. Соберете сотрудников и сообщите им, что вы хотите, чтобы отдел был лучшим в банке через год. Спросите сотрудников, что, по их мнению, привело к снижению удовлетворенности клиентов и дисциплине в отделе. Внесете изменения, если вы чувствуете, что уже знаете что-то о причинах проблемы. Узнаете, кто из сотрудников нелоялен и замените их в надежде, что это решит обе проблемы. На основании информации о правилах корпоративного поведения в команде выберите лучший и худший вариант действий.
- 64) Перцептивная функция общения проявляется ...
- 65) Когнитивный аспект перцептивного общения – это ...
- 66) ... – это осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению; способность человека к самоанализу
- 67) ... – это механизм, за счет которого человек может поставить себя на место собеседника с целью формирования взгляда на проблему с позиции
- 68) Установите соответствие между механизмами взаимопонимания и примерами:
- 69) ... – это механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- 70) ... – образ, возникший в результате восприятия внешних и внутренних характеристик человека
- 71) К элементам имиджа человека относят ... (укажите 4 варианта ответа)





- 72) Установите последовательность этапов в восприятии имиджа человека:
- 73) ... – это намеренное и осознаваемое поведение, направленное на создание определенного впечатления о себе у окружающих
- 74) Установите соответствие между стратегиями самопрезентации и их проявлениями в действиях человека:
- 75) Синоним понятия «репрезентативная система» □ ... канал
- 76) ... – это человек, ведущая репрезентативная система которого, обуславливает следующее поведение: любит поговорить, поскольку он живет в разговоре, в звуках, в мелодиях и ритмах, для нет риторических вопросов
- 77) ... – это человек, при организации работы с которым нужно предоставлять информацию следующим образом: сопровождать рассказ показом графиков, таблиц, рисунков, картинок, фотографий, или активно жестикулировать
- 78) ... – это человек, ведущая репрезентативная система которого, подразумевает активное деятельностное проявление; для него характерна фраза: «Разговоров много, а дела мало»
- 79) Знание о типовых схемах, по которым строится образ другого человека, и которые используются всеми людьми, позволяет получить представление о формировании такого феномена, как ...
- 80) Схема восприятия, в основе которой лежит следующее утверждение: «если мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы его недооцениваем», называется ошибкой ...
- 81) При ошибке неравенства превосходство фиксируется по ...
- 82) Установите соответствие между эффектами/ошибками восприятия и особенностями их проявления:
- 83) Эффект ореола наиболее очевидно проявляется при ...





- 84) На занятии по дисциплине «Психология общения» в группе присутствует молодой человек. Он неотрывно играет в мобильном телефоне. В то же время студент постоянно задает вопросы преподавателю по теме занятия, при этом активно иллюстрирует свои вопросы примерами из личной жизни. Активно выражает свое недовольство, когда преподаватель перебивает его или предлагает обсудить вопрос позже. Если одноклассники начинают задавать вопросы или как-то комментировать материал занятия, молодой человек грубо прерывает их злобными комментариями в их адрес. Через некоторое время другие студенты уже не участвуют в дискуссии, просто молча сидят. При этом молодой человек полностью «завладел» вниманием преподавателя и продолжает рассказывать о ситуациях в своей жизни. Какая репрезентативная система является ведущей у молодого человека? Какую стратегию самопрезентации он использует?
- 85) Посредство слов осуществляется... общение
- 86) К основным характеристикам внешней речи относят ... (укажите 2 варианта ответа)
- 87) К невербальным средствам общения относят ...
- 88) ... – это речь одного лица, позволяющая выразить автору свои размышления, озвучить внутренние вопросы, не всегда требующие ответа
- 89) Установите соответствие между типами речи и их особенностями:
- 90) К паралингвистическим средствам общения относятся такие элементы речи, как... (укажите 3 варианта ответа)
- 91) Вид общения, происходящее в процессе обмена предметами - ... общение
- 92) Мимика, поза, жесты относятся к такому каналу общения, как ...
- 93) Основные причины успеха общения в случае применения техник активного слушания заключаются в том, что ... (укажите 3 варианта ответа)
- 94) Слушание является эффективным в случаях, если оно ... (укажите 4 варианта ответа)
- 95) Установите последовательность решаемых задач в случае применения техники активного слушания:





- 96 К отличительным чертам женского активного слушания относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- 97 Среди главных составляющих техники активного слушания выделяют доброжелательность, искреннюю заинтересованность и ...
- 98 Вид слушания, позволяющий переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его, – это ... вид
- 99 Формулировка той же мысли, но иными словами, которая дает возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают, – это ...
- 100 Вопросы, которые позволяют получить от собеседника как можно больше информации или ускорить получение подтверждения ранее достигнутой договоренности, – это ... вопросы
- 101 ... – это прием активного слушания, который позволяет собеседнику выговориться до конца, дает время сформулировать свои мысли и чувства
- 102 ... – это прием активного слушания, который предполагает использование таких фраз, как: «Ваша основная идея, как я понял, в том, что...» или «Если подытожить сказанное, то...»
- 103 ... – это понятие в научной терминологии, которое используют для обозначения совпадения слов и жестов
- 104 Установите последовательность шагов для прояснения позиции собеседника при наличии неконгруэнтности в общении:





105 Очная встреча в юридической конторе: Юрист: – Добрый день, Виталий Константинович. Клиент: – Вы составили плохой договор для меня! Там не прописаны все пункты, которые мне нужны! Я жаловаться буду, если вы не вернете мне деньги! Ю: – Я крайне разочарован Вашей негативной оценкой моей работы. Предлагаю разобраться в сложившейся ситуации. К: – Да. Давайте разбираться. Я достаточно четко объяснил Вам, какие требования я предъявляю к этому документу. Я не юрист. Я думал, что Вы как специалист меня поняли и все сделаете правильно. Но увы! Теперь я вынужден опять заниматься этим вопросом. Ю: Я благодарен Вам, что вы идете мне на встречу. Что именно вызвало Ваше негодование? К: – Я отправил Вам на почту свои требования к документу. Мне сказали, что получили их. Я был в полной уверенности, что все они будут отражены в договоре. Я открываю документ, смотрю и ничего не могу найти из своих требований. Там какая-то вода, никакой конкретики. Ю: – Если я верно понял, то в документе вы ожидали найти формулировки Ваших требований в той редакции, которую предложили? К: – В общем, да. Это же договор для меня, соответственно, там должны быть отражены мои требования. Мне казалось это логичным. Например, сроки, когда заказчик может отменить свой заказ. Этот пункт я нашел в документе в последних абзацах и то в расплывчатой формулировке. Почему не в начале документа? Ю: – Почему не в начале документа? Должен быть именно в начале? К: – Это важная информация! Я уже неоднократно сталкивался с такими ситуациями, когда заказчик делает заказ, а потом прямо перед отгрузкой товара отменяет. Я попадаю на деньги. Для меня это неприемлемо. Никто не будет читать документ до конца. Я в этом убедился и не раз. Такова специфика моей деятельности. Это надо учитывать. Ю: – Как я вижу, Ваша ключевая мысль состоит в том, чтобы вся важная информация содержалась вначале документа. И это Ваше требование к составленному документу? К: – Вот теперь Вы начинаете меня понимать. Какие приемы активного слушания и в какой последовательности были использованы юристом в ходе разговора с недовольным клиентом?

106 Одной из основных ролевых функций является ...

107 Очертание роли – это ...

108 Группа, в которую входят люди, симпатизирующие друг другу, желающие сотрудничать, нормы, взгляды, а интересы у них совпадают, – это ... группа





- 109) Общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения, сложившиеся с течением времени в результате взаимодействия членов группы, – это ...
- 110) Установите последовательность этапов формирования амплуа человека
- 111) Установите соответствие между характеристиками социальной роли по Т. Парсонсу и их описанием:
- 112) К примерам конвенциональных социальных ролей можно отнести ... (укажите 3 варианта ответа)
- 113) Под ... ролью понимается линия поведения, которую выстраивает человек в соответствии с усвоенными им ожиданиями общества при выполнении конкретной социальной функции
- 114) Установите соответствие между типами лидеров и их основным функционалом, выполняемым в группе:
- 115) Ролевое поведение личности в группе зависит от ... (укажите 3 варианта ответа)
- 116) К ролям, которые обеспечивают решение поставленных задач в группе, можно отнести ... (укажите 2 варианта ответа)
- 117) Роли «диспетчер», «протоколист», «хранитель» относятся к ... типу ролей в команде
- 118) Роли, концентрирующие внимание на персональных потребностях и задачах в ущерб групповым целям, уменьшающие эффективность групповой работы, – это ... роли
- 119) Установите соответствие между ролями и их описанием:
- 120) Установите соответствие между ролями и их описанием:
- 121) Поддерживающая роль, выполняя которую участник команды напоминает членам группы о провозглашенных нормах и правилах взаимодействия, обращает внимание на их соблюдение, – это ...
- 122) Кроме исполнения тех или иных ролей в определенной ситуации участники взаимодействия выстраивают соответствующие ...
- 123) Тип пристройки к партнеру, который подразумевает следующее поведение одного из участников взаимодействия: поучения, осуждения, порицания, советы, обращения, порой унижающие достоинство человека, – это пристройка ...
- 124) Возможность оказывать влияние на поведение членов группы и достигать поставленных целей – это ...





- 125) Техника ... – это набор вербальных техник, с помощью которых удается добиться логического обоснования согласия оппонента
- 126) Сергей Н. является волонтером. Он помогает муниципальному приюту для бездомных собак и частным приютам, расположенным в районе, где он живет. Свою цель он обозначает как помощь бездомным животным. Сергей покупает корм и лекарства для животных. Ему удалось объединить единомышленников в своем районе. Вместе они ведут страницы в социальных сетях, цель которых – сбор денег на покупку еды и медикаментов. Не менее важное направление их работы – поиск хозяев для бездомных собак и кошек. Сергея считают лидером волонтерского движения района. Его периодически приглашают на общественные и муниципальные мероприятия, посвященные проблеме бездомных животных. Цель своей волонтерской работы Сергей описывает следующим образом: «Я хочу помочь братьям нами меньшим. Они не умеют говорить, не могут сами себе помочь. Мы в ответе за тех, кого приручили. Общение с животными делает человека лучше и добрее. Помогая бездомным кошкам и собакам, мы помогаем себе оставаться людьми, а не превращаться в бездушных зомби, занятых только вопросом собственной наживы. Чем больше я общаюсь с животными – тем больше я люблю жизнь. Это делает меня счастливым». Члены семьи Сергея – жена и двое детей – также вовлечены в волонтерскую деятельность. Взаимосвязи с единомышленниками уже давно переросли в крепкие дружеские отношения. Общаются семьями. Не только проводят благотворительные акции, но и организуют совместный досуг и праздники. Вне волонтерской деятельности Сергей – рядовой сотрудник крупной компании. Свою общественную деятельность в компании он не афиширует. Используя информацию об основных характеристиках социальных ролей Т. Парсонса, опишите волонтерскую деятельность Сергея.
- 127) Конфликт как сложное социальное явление характеризуется такими параметрами, как ... (укажите 4 варианта ответа)
- 128) Действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению, – это ... поведение
- 129) Установите соответствие между участниками конфликта и их описанием:
- 130) Негативная сторона конфликтов проявляется в том, что они способствуют ... (укажите 2 варианта ответа)





- 131) Конфликты, затрагивающие принципиальные вопросы, разрешение которых приводит к следующему этапу развития личности, группы, организации, – это ... конфликты
- 132) Внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту, – это ... конфликта
- 133) Основное последствие эмоциональной ригидности личности – это ...
- 134) Типы конфликтных личностей, которые отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля, – это ... типы личности
- 135) Ассертивность поведения проявляется в ...
- 136) К отличительным чертам латентной предконфликтной стадии можно отнести ... (укажите 3 варианта ответов)
- 137) Установите последовательность фаз развития конфликта на стадии открытого противостояния:
- 138) В фазе инцидента может наблюдаться следующее возможное поведение конфликтующих сторон – ... (укажите 3 варианта ответа)
- 139) Фаза развития конфликта, когда эскалация конфликта приводит одну или обе стороны к действиям, наносящим серьезный ущерб делу, или их родственным связям, или дружеским отношениям, – это ...
- 140) Установите соответствие между стилями поведения в ситуации разногласий и их характеристиками:
- 141) Установите последовательность этапов регулирования конфликта:
- 142) Стратегия поведения участников на этапе разрешения конфликта, которая имеет следующую характеристику: сторона с более высоким рангом к исходу конфликта безразлична, и предоставляет другой стороне возможность получить то, что для нее важнее, а самой – остаться без выигрыша, но и не в проигрыше, это стратегия ...
- 143) Для применения стратегии прекращения противоборства необходимо, чтобы ... (укажите 3 варианта ответа)
- 144) Если человек внутренне неконфликтен в данный момент, то это означает синхронность или ...





- 145) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, – это ...
- 146) Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок, – это ...
- 147) Представьте, что вы являетесь независимой стороной в ходе урегулирования конфликта и при вашем посредничестве начались переговоры конфликтующих сторон. В ходе общения с одним из участников конфликта вам удалось собрать следующую информацию. Субъект конфликта считает, что источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с другими более важными задачами. У него есть мнение, что он пока не может решить спорный вопрос в свою пользу. В то же время на предложение перейти к переговорам четкого ответа не дал, объяснив это тем, что ему надо еще подумать. Проявляет нерешительность в деле завершения конфликтной ситуации. Высказывает опасения, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию. Причем какие-либо доводы своей позиции привести не может. Какой стиль поведения в урегулировании конфликтной ситуации выбрал этот субъект конфликта?
- 148) Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника, – это ... общение
- 149) Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения, – это ... общение
- 150) В процессе диалога с самим собой реализуется ... функция общения
- 151) Синонимом неформального общения является ... общение
- 152) К качествам и свойствам, описывающим личность человека, относят его ... (укажите 3 варианта ответа)
- 153) Характер человека проявляется в таких чертах, как ... (укажите 3 варианта ответа)
- 154) К стеническим эмоциям можно отнести ... (укажите 3 варианта ответа)
- 155) Субъектом общения может быть ...





- 156) Длительное эмоциональное состояние, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями, окрашивающее все другие переживания, мысли и действия человека, – это ...
- 157) Устойчивые связи и состояния взаимодействия людей – это ...
- 158) Совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида – это ...
- 159) ... – это совокупность устойчивых динамических особенностей психических процессов человека: темпа, ритма, интенсивности
- 160) Устойчивые эмоциональные отношения человека к явлениям действительности, отражающие значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами, – это ...
- 161) Содержание общения – это идеи, эмоции, которые передаются в ... контактах от одного к другому
- 162) Вид общения, в процессе которого оценивают другого человека как нужный или мешающий объект, – это ... общение
- 163) При взаимодействии людей в процессе совместной деятельности реализуется ... функция общения
- 164) Установите соответствие между видами эмоций и их характеристиками:
- 165) Установите соответствие между видами общения и их целями:
- 166) Расположите дистанции общения в порядке возрастания дистанции между собеседниками:
- 167) Установите последовательность этапов процесса эффективного общения:
- 168) Реципиент – это ... информации
- 169) Информационно-коммуникативная функция общения проявляется ...
- 170) В процессе общения коммуникационный барьер «непонимания» может возникнуть по причине того, что собеседник ... (укажите 3 варианта ответа)
- 171) Барьер логического непонимания чаще всего возникает у партнеров ...





- 172) На формирование барьера негативной установки влияют такие факторы, как ... (укажите 2 варианта ответа)
- 173) Прием структурирования информации, согласно которому содержание общения должно быть каким-то образом выстроено, «перечислено», – это правило ...
- 174) Не придерживается темы беседы, нетерпелив, не сдержан – это характеристика «абстрактного типа» собеседника вздорный человек или «...»
- 175) Приведение логических доводов с целью изменения позиции или убеждений другой стороны – это ...
- 176) Человек, обладающий совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают умение правильно воспринимать информацию и выбирать адекватную конкретной ситуации схему передачи информации, – это ... личность
- 177) Символы или знаки, переводящие сообщение, идею на язык, понятный получателю, – это ...
- 178) Элемент коммуникации, благодаря которому общение становится двусторонним процессом, – это ... связь
- 179) Психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению – это ... барьер
- 180) Эффект коммуникативной ... приводит к тому, что человек не в состоянии эффективно реагировать на всю информацию, и вынужден отсеивать менее значимую для себя
- 181) Вид аргументации, в процессе которой используются различные – как положительные, так и отрицательные – аргументы, – это ... аргументация
- 182) Установите соответствие между понятиями и их определениями:
- 183) Установите соответствие между направлениями передачи информации и их характеристиками
- 184) Установите соответствие между приемами привлечения внимания и их описанием:
- 185) Установите соответствие между приемами поддержания внимания и их описанием:
- 186) Установите последовательность этапов коммуникационного процесса от субъекта до объекта общения





- (187) Установите последовательность элементов в структуре коммуникационного процесса, включающей в себя кодирование и декодирование:
- (188) Социальная функция интерактивного общения заключается в ... (укажите 4 варианта ответа)
- (189) К позитивным типам взаимодействия можно отнести ... (укажите 3 варианта ответа)
- (190) Негативный вид взаимодействия, при котором происходит ослабление согласованности действий в группе и утрата ее членами чувства принадлежности к ней, – это ...
- (191) Вид общения, в котором отсутствует стремление понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности, общение считается формальный -...
- (192) ... – это тактика общения в классификации В. Сатир, согласно которой человеку свойственны свобода, последовательность и гармоничность общения, способность открыто выражать свою точку зрения и при этом беречь самолюбие собеседника
- (193) Основной принцип успешного взаимодействия партнеров ⇄ ...
- (194) Отличительные черты командной работы заключаются в том, что команда ... (укажите 3 варианта ответа)
- (195) Сильный пассивный поведенческий стиль, который подразумевает, что человек подстраивается под предлагаемые обстоятельства, – это ...
- (196) Вид негативного взаимодействия, при котором происходит столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, – это ...
- (197) Набор конкретных приемов для достижения цели коммуникации – это ...
- (198) ... общение – это нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию
- (199) В стратегии общения ... цели – это цели, не ограниченные рамками конкретной коммуникативной ситуации
- (200) Вид состязательного взаимодействия, который отличается сильной вовлеченностью в борьбу и частичной деперсонализацией представлений о противнике, – это ...





- 201) Форма межличностного общения, когда имеется скрытое воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений, стремление добиться контроля над его поведением и мыслями, – это ... общение
- 202) Фамилия исследователя, в чью типологию входят такие понятия, как остроумие, легкое подшучивание, личное обаяние, – ...
- 203) Установите соответствие между понятиями и их определениями:
- 204) Установите соответствие между тактиками общения и их характеристиками:
- 205) Установите соответствие между формами отношений в совместной деятельности и их характеристиками:
- 206) Установите последовательность этапов построения партнерских отношений:
- 207) Расположите взгляд партнера по общению во время коммуникации сверху вниз
- 208) Понятие «социальная перцепция» ввел ...
- 209) Эмоциональный аспект социальной перцепции – это ...
- 210) Особенности имиджа человека заключаются в том, что он ... (укажите 3 варианта ответа)
- 211) К репрезентативной системе восприятия информации относят такие источники получения информации, как ... (укажите 4 варианта ответа)
- 212) Приписывание другому человеку мотивов поведения, личностных характеристик, – это ...
- 213) Общепринятый способ понять и оценить другого человека по облику – это ...
- 214) Эффект ореола выступает в двух формах: ...
- 215) Способность человека воспринимать окружающий мир с помощью органов чувств, например, различать цвета, чувствовать запахи и слышать звуки, – это ..., что в переводе с латинского означает «восприятие»
- 216) Способность к неподдельному сочувствию и сопереживанию другому человеку, которая базируется на полном понимании и принятии переживаний и внутреннего мира собеседника, – это ...





- (217) ... перцепция информирует нас о возрасте, поле, социальной, национальной и профессиональной принадлежности при первой встрече с человеком
- (218) Основная функция ... человека заключается в личной привлекательности
- (219) ... репрезентативная система основывается на субъективно-логическом восприятии и осмыслении, человеку с этой ведущей репрезентативной системой свойственно следующее поведение: понурый, говорящий очень обще и на отвлеченные темы, любит пофилософствовать и часто демонстрирует пессимистические настроения
- (220) ... система – система, посредством которой субъектом воспринимается и перерабатывается информация, поступающая из внешнего мира
- (221) ... репрезентативная система основана на восприятии зрительных образов, человек с этой ведущей репрезентативной системой прежде всего слышит, а потом видит и чувствует
- (222) ... репрезентативная система основывается на обонятельно-осязательном канале информации, человек с этой ведущей репрезентативной системой слышит и видит, только когда ощущает
- (223) Установите соответствие между понятиями и их определениями:
- (224) Установите соответствие между стратегиями самопрезентации и их характеристиками:
- (225) Установите соответствие между типами людей по их ведущей репрезентативной системе и их описанием:
- (226) Установите последовательность звеньев когнитивно-поведенческой цепочки перцептивной функции делового общения:
- (227) Укажите последовательность возникновения эффектов восприятия
- (228) К основным характеристикам внешней речи можно отнести ... (укажите 3 варианта ответа)
- (229) К вербальным средствам общения можно отнести ...
- (230) ... речь разделяется на диалогическую и монологическую





- (231) Слушание является неэффективным в тех случаях, когда оно ... (укажите 4 варианта ответа)
- (232) Мужское активное слушание характеризуется тем, что ... (укажите 3 варианта ответа)
- (233) К главным составляющим техники активного слушания можно отнести ... (укажите 3 варианта ответов)
- (234) При пассивном слушании важно ...
- (235) Техника активного слушания раппорт включает в себя такие приемы, как ... (укажите 3 варианта ответа)
- (236) Предчувствие, устремленное в перспективу, основанное на знании (без понимания, как оно получено), помноженном на опыт, – это ...
- (237) Высшей ступенью человеческого познания является ...
- (238) Развернутое высказывание, обладающее смысловой законченностью, – это ...
- (239) Скорость произнесения элементов речи – это ... речи
- (240) Изменение мелодики, ритма и громкости речи, помогающее наиболее четко выразить свое отношение к конкретному вопросу или акцентировать внимание собеседника на отдельных деталях, – это ...
- (241) Вопросы, которые предполагают развернутый ответ, требуют какого-либо объяснения, позволяют собеседнику маневрировать, а в беседе – перейти от монолога к диалогу, – это ... вопросы
- (242) Прием активного слушания, который заключается в формулировании той же мысли, но иными словами, – это ...
- (243) Прием активного слушания, позволяющий эмоционально присоединиться к говорящему или озвучить уточняющий вопрос, – это ...
- (244) Установите соответствие между понятиями и определениями:
- (245) Установите соответствие между понятиями и определениями:
- (246) Установите порядок, в котором возникают первые впечатления о человеке на основе физических качеств (по К. Вердерберу):
- (247) Установите последовательность принципов активного слушания





- (248) Структура социальной роли включает в себя такие элементы, как ... (укажите 2 варианта ответа)
- (249) К примерам институционализированных социальных ролей можно отнести ... (укажите 3 варианта ответа)
- (250) Межличностные отношения регулируются на ... уровне
- (251) Ищущий информацию, инициатор, последователь, оценивающий – это ...
- (252) Способность к быстрой смене психологических позиций в зависимости от возникшей ситуации; важный показатель мастерства общения – это ...
- (253) Наблюдаемое поведение личности, имеющей статус по отношению к другому лицу с другим статусом, – это ... роли
- (254) Вид воздействия, при котором используется техника «ad rem» (по факту), – это техника ...
- (255) Индивидуальные ожидания определенного поведения от человека, выполняющего какую-либо определенную роль, – это ... роли
- (256) Образец поведения человека, который общество признает целесообразным для обладателя данного статуса, – это ... роль
- (257) Тип ролей, которые помогают группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов мнений, – это ... роли
- (258) Процедурная роль, выполняя которую участник команды следит за равноправием возможностей каждого при участии в дискуссии, – это ...
- (259) Эффект ... – это негибкий тип ролевого поведения, подразумевающий использование в новых условиях готовых умений и навыков без их существенного изменения
- (260) По Белбину человек в команде, кто бросает вызов для улучшения команды – это ...
- (261) По Белбину человек в команде, кто обеспечивает своевременное выполнение задач – это ...
- (262) Форма приспособления к малой группе называется «...»
- (263) Установите соответствие между понятиями и определениями:





- (264) Установите соответствие между социальными ролями в зависимости от норм и ожиданий и их характеристиками:
- (265) Установите соответствие между поддерживающими ролями в группе и их описанием:
- (266) Установите последовательность задач, которые решает лидер группы:
- (267) Установите последовательность компонентов структуры исполнения социальной роли:
- (268) Конфликт – это ...
- (269) Положительная сторона конфликтов проявляется в том, что они способствуют ... (укажите 3 варианта ответа)
- (270) Суть конфликтных действий заключается в ...
- (271) Стратегия поведения участников конфликта, когда обе стороны мало заинтересованы в его разрешении и пытаются сохранить между собой видимость хороших отношений, – это стратегия ...
- (272) Стратегия поведения участников, когда ранг оппонентов одинаков, и они в равной мере заинтересованы в преодолении конфликта, что предполагает разделение примерно поровну выгод и потерь от него, – это стратегия...
- (273) К основным предпосылкам возникновения конфликтов в ходе общения можно отнести ... (укажите 3 варианта ответа)
- (274) Соперничество – это ...
- (275) Внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту, – это ...
- (276) Отличительные черты конфликтов, которые к разрушительным действиям, снижают эффективность личности, группы, организации, – это ... черты
- (277) Конфликт, проявляющийся в столкновении личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями, – это ... конфликт
- (278) Психическое состояние беспокойства, испытываемое человеком без ясного осознания его источника, – это ...





- (279) Тип конфликтной личности, который характеризуется отсутствием собственных убеждений и принципов, из-за чего личность может стать «орудием» в руках лица, под влиянием которого она оказалась, – это ... тип
- (280) Силь конфликтного поведения, который характеризуется настойчивым, бескомпромиссным, отвергающим сотрудничеством, отстаиванием своих интересов, для чего используются все доступные средства, – это ...
- (281) ... – свойства объектов или процессов находится в скрытом состоянии, не проявляя себя активным образом
- (282) Основной побудительный фактор, возникающий у оппонентов перехода от фазы кульминации к фазе завершения конфликта, – это ...
- (283) Установите соответствие между видами конфликтных личностей и их описанием:
- (284) Установите соответствие между видами деятельности в управлении конфликтами и их характеристиками:
- (285) Установите соответствие между моделями поведения участников конфликта на стадии разрешения конфликта и их описанием:
- (286) Установите последовательность фаз латентной предконфликтной стадии:
- (287) Установите последовательность стадий конфликта:
- (288) Установите соответствие между поддерживающими ролями в группе и их описанием:
- (289) Жена выражает мужу свое недовольство по поводу мытья посуды:
– Я устала ежедневно мыть посуду по пять раз в день! – Я тебя понимаю, но я еще и ежедневно хожу на работу. Давай договоримся так: я буду мыть посуду на выходных, когда я свободен. Или, если хочешь, мы можем распланировать график и чередоваться по четным и нечетным числам. Определите вид общения между супругами.





- 290) Молодой человек сидел в своей комнате перед ноутбуком и что-то увлеченно читал. Его мама несколько раз обратилась к нему «из-за двери», но он никак не реагировал. Она вошла в комнату и громко спросила: «Ты что меня не слышишь? Трудно ответить?». Молодой человек, не отрываясь от экрана, произнес фразу: «Да-да». «Ну, так ответь на вопрос!» – настаивала мама. Далее происходил следующий диалог: Молодой человек: – Что. Мама: – Ты меня не слушаешь? МЧ: – Я слушаю. М: – Я задала вопрос? МЧ: – Да. И что? М: – Ну, так ответь на него. МЧ: – Я сейчас занят. М: – Ты живешь в этом доме, у тебя тоже есть обязанности. МЧ: – И что?..
Определите вид общения между матерью и сыном.
- 291) Ниже приведен отрывок из произведения М. Булгакова «Собачье сердце» – диалог между профессором Преображенским и заведующей культотделом дома: – Купите несколько журналов в пользу детей Германии по полтиннику за штуку. – Не хочу. – Вы не сочувствуете детям Германии? – Сочувствую. – А, полтинника жалко! – Не жалко. – А почему же не покупаете?! – Не хочу.
Определите вид коммуникативного барьера со стороны профессора Преображенского и со стороны заведующей культотделом дома.
- 292) На совещании топ-менеджмента обсуждаются сроки запуска некоего проекта. Максим Викторович, первый заместитель директора, высказывается против предлагаемых сроков, считая их непомерно затянутыми, и выдвигает аргументы в пользу скорейшего запуска. Аргументы действительно сильные. Позиция Ивана Петровича, второго заместителя директора, прямо противоположная: Иван Петрович: – Конечно, я понимаю, что вам кажется, что проект надо запускать возможно скорее. Вы вообще человек молодой, горячий, вам бы шашку – да и на коня! Максим Викторович: – Какие у вас есть замечания по поводу приведенных мной аргументов? ИП: – Ну-у, здесь надо разбираться, так сразу я вам ответить не могу. МВ: – Правильно ли я вас понял, что вы еще не разобрались в аргументах и при этом отвергаете их, ссылаясь на некое внешнее обстоятельство? ИП: ... (Молчит в растерянности.) МВ: – В таком случае не готов рассматривать ваше возражение. Уважаемые присутствующие, предлагаю еще раз рассмотреть мои аргументы и высказываться по существу дела.
Определите, как менялись направления передачи информации в процессе диалога.





293

В отдел, где вы работаете, пришел новый сотрудник. Поскольку у вас есть опыт использования офисной системы, руководитель поручил вам помочь новому сотруднику изучить ее основы. Вы считаете, что система проста и понятна в использовании. Новый сотрудник испытывает большие трудности в ее понимании после вашей инструкции. Что вы должны сделать? На основании информации о правилах корпоративного поведения в команде выберите лучший вариант действий.





294

Молодые люди А и Б работают в компании около четырех лет. Сначала пришел Б, а через полгода – А. Сначала сотрудник Б был наставником у А. Потом они стали друзьями. Спустя два года каждый из них возглавил свой отдел. Освободилось место директора по продажам, и руководство компании приняло решение доверить это место А. Многие сотрудники были удивлены такому решению, так как не сомневались, что руководство отдаст должность директора Б, т. к. именно он являлся неформальным лидером во всем коллективе. Президент компании отметил высокие результаты сотрудника А по сравнению с Б. Отношения А и Б сильно изменились, так как один стал на ступеньку выше другого. Нельзя сказать, что все произошло в одночасье. Поначалу Б выражал поддержку своему другу А. Но со временем у Б стали накапливаться обиды на А, так как тот не дал слово на собрании, проигнорировал его мнение, не посоветовался и т. д. Б был душой коллектива, воспринимал А, как младшего товарища, и всегда был готов прийти ему на помощь. На первых порах он познакомил его со всеми значимыми людьми в компании и сделал все, чтобы А безболезненно влился в коллектив. Став руководителем, А уже не мог уделять общению с Б столько времени – расширение штата сотрудников, частые командировки и совещания стали непреодолимой помехой. Он планировал назначить Б своим заместителем, но произошла неожиданная для него ситуация. Используя свой авторитет, Б начал настраивать коллектив против А. Сначала конфликт протекал скрыто, и А даже казалось, что все это просто слухи и сплетни. Но со временем он убедился в обратном. Конфликт нарастал и набирал обороты – из скрытого он превратился в открытое противостояние. И вот уже не одно совещание не обходится без язвительных пикировок в адрес нового «босса». А пытался разрешить данную ситуацию – он провел много встреч и переговоров с Б, но, к сожалению, ему так и не удалось найти у него понимания. Отдел Б в последнее время показывает просто блестящие результаты и руководство компании им очень довольно. При этом во время последней встречи, на которой А пытался сгладить конфликт, Б бросил ему фразу, что, если тот попытается его уволить, очень многие сотрудники уйдут вместе с ним или он их переманит. Зная ситуацию в отделе Б, А не сомневается, что сотрудники действительно могут уйти за ним. На основании информации о видах взаимодействия выявите их последовательную смену.





- 295) Представьте, что вы пришли на день рождения к своему другу. Собралась большая компания. Именинник сообщил, что сейчас должна прийти его давняя знакомая, и охарактеризовал ее как очень образованную и неординарную. Молодой человек и девушка, которые вам неприятны и вызывают раздражение, начали нелестно говорить о «новой» гостье в ее отсутствие. Они тоже знакомы с ней и считают ее занудой и выскочкой. Когда девушка пришла, они замолчали и переключились на общение с другими. Девушка произвела на вас благоприятное впечатление: она была аккуратно и очень стильно одета, скромно со всеми поздоровалась, поздравила именинника, поблагодарила за приглашение. Вас представили друг другу. В ходе общения вы узнали, что она учится на художественно-графическом факультете, мечтает стать дизайнером. Это подхлестнуло ваш интерес к ней. В разговоре девушка очень часто делала акцент на том, что несмотря на то, что она учится только на первом курсе, ей уже поступают заказы на разработку дизайн-проектов. Много говорила об известных дизайнерах и художниках, с упоением описывала их работы. После общения с девушкой ваше позитивное первое впечатление о ней подтвердилось. Но вы заметили, что чувствуете себя рядом с ней «не в своей тарелке», потому что вам нечего было рассказать о своих достижениях и вы не могли поддержать разговор об известных людях. Какую стратегию самопрезентации использовала девушка? Какие эффекты/ошибки восприятия девушки можно отметить в описанной ситуации в начале и в конце вашей встречи?
- 296) Представитель этой сенсорной системы восприятия в речи использует следующие фразы: «А теперь коснемся этого вопроса...», «Вы ощущаете всю сложность ситуации?», «Будем контактировать...», «Чувствую всеми фибрами своей души...», «Не уходите от сути вопроса...», «Программу запустили вовремя...», «Давление было чувствительным...», «Часто ныряем в Интернет...», «У него острый взгляд на...», «Атмосфера невыносимая...». Определите сенсорный тип такого собеседника





- 297) Телефонный разговор, звонок в издательство: Менеджер: – Здравствуйте, издательство «Пилигрим», менеджер Андрей. Чем могу вам помочь? Клиент: – Добрый день, я хотела бы узнать о ваших услугах. М: – Как я могу к Вам обращаться? К: – Меня зовут Татьяна. М: – Очень приятно, Татьяна. Пожалуйста, уточните, какие услуги вас интересуют. Мы предлагаем издание и продвижение книг, корректуру и редактуру рукописей, верстку, разработку дизайна обложки, печать тиража и рекламной продукции. К: – Я хотела бы напечатать буклеты и листовки. М: – Вы хотели бы напечатать книги и листовки? Расскажите поподробнее, пожалуйста. К: – Да. Наша компания участвует в выставке «Экспо-2020». И там мы хотим предоставить информацию о своей продукции. М: – Поздравляю. Рад за вашу компанию. Участие в таком масштабном мероприятии – это большой успех. Очень приятно, что вы обратились в наше издание. К: – Спасибо за лестную оценку. Это и правда очень масштабное мероприятие, требующее ответственного подхода. М: – Откуда Вы узнали о нас? К: – Партнеры нашей компании сотрудничали с вашим издательством при подготовке к выставке в прошлом году и рекомендовали обратиться. Нам нужна большая партия буклетов и листовок. М: – Правильно ли я Вас понял, что вам необходима рекламная полиграфическая продукция для раздачи на крупном мероприятии? К: – Да, все верно. Позиций товара у нас довольно много. Нам кажется, что такой формат, как буклеты и листовки, будет оптимален. М: – Уточните, пожалуйста, какое количество Вы рассчитываете заказать? К: – Порядка 2000 буклетов и 3000 листовок. По нашим подсчетам этого количества должно хватить. Какие приемы активного слушания и в какой последовательности были использованы менеджером издательства в ходе телефонного разговора с потенциальным клиентом?





- 298) Телефонный разговор: Менеджер: – Здравствуйте. Я бы хотел переговорить с Иваном Сергеевичем. Директор выставки: – Добрый день. Я вас слушаю. М: – Это Балув Владимир, менеджер компании «Макси Строй». Я звоню по поводу переговоров, чтобы уточнить расценки. Д: – Очень приятно, Владимир. Если мне не изменяет моя память, мы с Вами сотрудничали два года назад. Рад снова Вас слышать. М: – Да, действительно, прошло уже два года, когда мы последний раз участвовали в выставке. В прошлом году у нас не получилось принять в ней участие. Зато сейчас мы настроены крайне решительно. Д: – Насколько верно я Вас понял, в этом году Вы твердо намерены принять участие в выставке. Очень приятно это слышать. М: – Да. Но многое будет зависеть от условий и денежных затрат. Д: – Денежных затрат? Вы полагаете, что расценки сильно изменились? М: – Время идет, ситуация меняется. Насколько я знаю, прошлогодняя выставка прошла с размахом. Д: – Мне очень приятно, что Вы внимательно следите за нашими событиями. М: – А как же иначе. В нашей отрасли не так много мероприятий, которые способствуют продвижению компаний. Поэтому приходится быть очень внимательным. Д: – Да, мероприятий не так много. Но мы стараемся развиваться в этом направлении. М: – Отсюда и вопрос: выросла ли стоимость экспозиционного квадратного метра? Д: – Да, выросла. Один квадратный метр в павильоне с 1 сентября стоит шесть тысяч рублей, а в открытой экспозиции – три тысячи. М: – Это не столь критичный рост, как мы ожидали. Думали, будет больше. Д: – Думали будет больше? А на сколько предполагали рост цены? М: – Мы предполагали 40 % по сравнению с позапрошлым годом. С учетом прошлогоднего успеха. Какие приемы активного слушания и в какой последовательности были использованы директором выставки в ходе разговора с менеджером компании?





299

В студенческой учебной группе сложилась сложная ситуация взаимодействия, что негативно влияет на уровень успеваемости, посещаемости, и осложняет процесс выстраивания отношений между студентами и преподавателями. Формальным лидером группы является староста Настя. Изначально она была выбрана на эту позицию в виду ее хороших показателей при поступлении в ВУЗ. Но она старательно избегает работы в группе, всегда старается быть в стороне. Использует сложившуюся ситуацию в группе для того, чтобы подчеркнуть перед преподавателями свое «отличие в лучшую сторону» от других студентов. Попытки куратора курса повлиять на ситуацию в группе при помощи старосты не увенчались успехом. В группе есть студент Иван, который еще в начале учебного процесса стал активно участвовать в общественной жизни ВУЗа. Он пытался приобщить других членов группы к участию в различных студенческих мероприятиях, но тщетно. В группе он стал изгоем, к любым его предложениям, инициативам ребята относятся скептически или агрессивно. Особенно активно предложением Ивана противостоит Егор. Этот студент подвергает жесткой критике любые инициативы. Часто является участником конфликтов как внутри группы, так и с преподавателями. Ведет себя крайне агрессивно. В его присутствии члены группы предпочитают помалкивать. Он очень много разговаривает, чем отвлекает от учебного процесса как своих коллег, так и преподавателей. Используя информацию о типах ролей в команде, определите, какую роль играет каждый из описанных студентов.





300

Разговор двух друзей: Мария: – Скажи, ты можешь оказать мне услугу? Ольга: – Какую? М: – Просто я сейчас в очень затруднительном положении. О: – Какую? М: – У меня... как сказать... мой друг должен приехать переночевать у меня, он приедет на поезде. У него много чемоданов, а у меня нет машины. Я думаю, на метро с таким багажом добираться будет довольно проблематично. О: – Да, я понимаю. И когда? М: – Завтра. О: – Ты можешь просто предложить ему взять такси и... М: – Понимаешь, у него не очень с деньгами. О: – Но я же его не знаю, попробуй встретить его сам. М: – Это неважно, я поеду с тобой. О: – Встретить его, и поедете на такси вместе, вот и все. М: – Да, но я же сказал, что у него не очень с деньгами, так что это довольно проблематично. О: – Я понимаю, но завтра я занята, и тебе придется придумать... М: – Чем же ты завтра занята? О: – Мне нужно сделать много вещей. М: – Каких? О: – Важных. М: – Ну спасибо, подружка! Когда ты окажешься в... я это запомню. О: – Я думаю, нужно учитывать все обстоятельства. М: – Ты учитываешь обстоятельства, а то, что я твой друг, не учитываешь. О: – Я оказываю тебе услуги. М: – Правда? О: – Но также, как и ты, я делаю это при тех условиях, которые подходят и мне тоже. М: – До сегодняшнего дня ты оказывала мне не очень-то много услуг. О: – Да ладно! Конечно, если услуги, которые я тебе оказывала, не очень значимы для тебя, то я... М: – Нет, они незначимы, потому что ты их мне не оказывала, вот в чем дело! О: – И сейчас ты, значит, ждешь, что я верну тебе долг и... М: – Я не жду. Я просто обращаюсь к тебе с просьбой... если ты, конечно, хочешь ее выполнять. В конце концов, я знаю, ты альтруистка. И ты говоришь, что любишь помогать людям... И вот, у меня проблемы с деньгами, и у него тоже. Он взял с собой много чемоданов, и на метро доехать не получится и... О: – Подожди... М: – Это отнимет у тебя всего пять-десять минут... О: – Подожди: я должна рассказать тебе кое-что. С сегодняшнего дня мой альтруизм имеет границы... Вот. М: – Хорошо, теперь я в курсе. О: – Это просто. В других условиях я, возможно, согласилась бы оказать тебе услугу, но завтра я не могу. Я надеюсь, ты уважаешь мои дела. М: – Хорошо. Используя информацию о видах социального взаимодействия, определите, какую технику воздействия использовала Мария использует в этом диалоге больше всего.





- 301 В отделе маркетинга, по мнению топ-менеджера компании, сложилась «напряженная ситуация». Подтверждением чему являются неоднократные жалобы некоторых работников, разговоры об увольнении. Суть происходящего: сотрудники не приняли нового руководителя. Причиной основного недовольства является его нерешительность в принятии решений. Одно из последствий: формирование в отделе нескольких «групп влияния», основное занятие которых в рабочее время – выяснение отношений и создание взаимных препятствий для работы. В ходе разговора с начальником отдела, выяснилось, что он занимает, по его словам, позицию миротворца. По мнению руководителя отдела маркетинга, свою основную задачу он видит в создании спокойной и стабильной атмосферы, и он не считает, что в отделе назревает конфликт, и, следовательно, не может понять, что именно он должен урегулировать. Признает, что внутри вверенного ему подразделения есть разногласия между сотрудниками, но предмет разногласий считает банальным, не достойным внимания. Он принимает ответственность за происходящее в отделе, характеризуя ситуацию, как период «адаптации к новому». Он считает, что ситуация должна нормализоваться сама собой. И самое главное для него – сохранить добрые отношения с людьми, а не отстаивать собственную точку зрения. Какой стиль поведения в назревающем конфликте выбрал начальник отдела?
- 302 Вы являетесь стороной межличностного конфликта. На всех стадиях развития конфликта вы демонстрируете уверенность в правильности своего решения. Противная сторона неоднократно предлагала закончить конфликт, сесть за стол переговоров. Вы проигнорировали все предложения. Конфликт удалось привести к завершению за счет вмешательства третьей стороны. В ходе переговоров вы по-прежнему настаиваете на своем варианте решения вопроса, считаете, что перевес силы в ходе конфликта был всегда на вашей стороне, и вы являетесь победителем. Выдвигаете соответствующие требования к проигравшим. Противная сторона признает, что вы вели себя очень активно в ходе конфликта, но выражает надежду на достижение согласия. Несмотря на то, что ваш вариант решения вопроса принесет много неудобства даже вам, продолжаете настаивать на нем. Ни на какие компромиссные предложения вы не соглашаетесь. Какой стиль поведения в конфликте наиболее соответствует описанному?

