

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Коротков Сергей Леонидович  
Должность: Директор ИТЖТ - филиал ПривГУПС  
Дата подписания: 06.12.2024 13:55:56  
Уникальный программный ключ:  
705b520be7c208010fd7fb4dfc76dbd29d240bbe

## **Оценочные материалы**

### **Психология общения**

Вопрос № 1. Вы – руководитель отдела, и случайно услышали, как подчиненные смеялись над заказчиком, который пожаловался на одного из них. Ваши действия:

- 1) ничего не делать;
- 2) сделать сотрудникам замечание;
- +3) вместе с сотрудниками утвердить стратегию реакций на жалобы;
- 4) потребовать профессионального подхода от сотрудников в электронном письме

Вопрос № 2. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь:

- 1) открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений
- 2) прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему
- +3) обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»;
- 4) обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вопрос № 3 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 4. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 5. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- 2) речь
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 6. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1) 120-350см
- 2) 15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 7. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры
- 4) национальные барьеры

Вопрос № 8. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

- 1) деструктивная модель поведения
- 2) продуктивная модель поведения
- +3) конформистская модель поведения

Вопрос № 9. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

- 1) принятие соглашения
- +2) разрешение конфликта
- 3) уклонен

Вопрос № 10. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) соглашение
- +2) столкновение
- 3) существование

Вопрос № 11. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- 1) конфликтными отношениями
- +2) конфликтной ситуацией
- 3) инцидентом

Вопрос № 12. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1) межличностные
- 2) межгрупповые
- +3) внутриличностные

Вопрос № 13. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- +1) конструктивными
- 2) деструктивными
- 3) реалистическими

Вопрос № 14. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- 1) ригидному
- 2) сверхточному
- +3) «бесконфликтному»

Вопрос № 15. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- +1) конфликтом
- 2) конкуренцией
- 3) соревнованием

Вопрос № 16. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) ригидный тип
- 2) неуправляемый тип
- +3) демонстративный тип

**У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;**

Вопрос № 1. Проработав в компании три года, вы решили перейти в другую фирму, чтобы двигаться вверх по карьерной лестнице. Слухи о переговорах с новым работодателем уже распространились на вашем рабочем месте. Как поступить?

- 1)сообщить об уходе коллегам, надеясь на повышение;
- +2)сообщить руководителю и продолжить работать как прежде;
- 3)сконцентрироваться на новой должности, уделяя текущим заданиям меньше времени и сил;
- 4)никому не сообщать об уходе, пока не напишите заявление об увольнении.

Вопрос № 2. Конфликтная ситуация — это:

- 1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- +2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- 3) этап развития конфликта.

Вопрос № 3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация
- 2) соперничество
- +3) конкуренция

Вопрос № 4. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- +1) переговорный процесс
- 2) сотрудничество
- 3) компромисс

**З1-взаимосвязь общения и деятельности;**

Вопрос № 1. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь:

- 1) открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений
- 2) прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему
- +3) обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»;
- 4) обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вопрос № 2. Соотнесите виды конфликтов:

1. Производственные конфликты	1) возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
2. Межличностные конфликты	2) если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
3. Конфликт между группой и личностью	3) возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
4. Межгрупповой конфликт	4) возникают в результате низкого уровня организации труда и управления

Ответ: 1-4); 2- 3); 3-2); 4-1);

Вопрос №3 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 5. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

### **32- цели, функции, виды и уровни общения;**

Вопрос № 1 Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- 1) самоактуализация
- +2) стереотипизация
- 3) идентификация
- 4) обобщение

Вопрос № 2 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- 1) транзакция
- +2) ролевые ожидания
- 3) социальная роль
- 4) психологический контакт

Вопрос №3 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 5. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 6. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- 2) речь
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 7. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1)120-350см
- 2)15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 8. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры
- 4) национальные барьеры

Вопрос № 9. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

### **33 -роли и ролевые ожидания в общении;**

Вопрос № 1

Соотнесите характеристики видов темперамента:

1.Сангвиник	1) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманно, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
2.Холерик	2) нервная система человека определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует

	очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность.
3.Флегматик	3) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных новых ситуациях.
4.Меланхолик	4) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, Незначительный повод может вызвать обиду, слезы. Настроение очень изменчиво, часто грустен, подавлен, неуверен в себе, тревожен.

Ответ 1-1); 2-2); 3-3); 4-4)

Вопрос №2 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос №3 Процесс, который называется общением:

- 1) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- +2) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- 3) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Вопрос № 4 Неспособность членов группы ставить под сомнение, существующее положение дел, мыслить вразрез с мнением окружающих, смотреть на вещи новыми глазами, отказ от самостоятельных действий, готовность подчиняться групповым нормам и групповому давлению это - \_\_\_\_\_ **конформизм**

Вопрос № 5 Взаиморасположение партнеров по ощущению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и взаимном дополнении) их психических качеств, ценностных ориентаций и способов деятельности, высокий уровень взаимопонимания, взаимоуважения и симпатии – это \_\_\_\_\_  
(**межличностная совместимость**)

Вопрос № 6 Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- 1) самоактуализация
- +2) стереотипизация
- 3) идентификация
- 4) обобщение

Вопрос № 7 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- 1) транзакция
- +2) ролевые ожидания
- 3) социальная роль
- 4) психологический контакт

Вопрос №8 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 9 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

#### **34 - виды социальных взаимодействий;**

Вопрос № 1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов
- 2) определенного темпа речи
- 3) похлопываний по плечу
- +4) устной речи

Вопрос № 2. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- +1) все ответы верны
- 1) кинесика
- 2) проксемика
- 3) эксталингвистика

Вопрос № 3. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 4. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- 2) речь
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 5. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1) 120-350см
- 2) 15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 6. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры
- 4) национальные барьеры

Вопрос № 7. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

Вопрос № 8. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...:

- + 1) служебной сфере
- 2) сфере общения
- 3) процесс взаимодействия
- 4) личном плане

Вопрос № 9. Специфической особенностью делового общения является...:

- 1) неограниченность во времени
- + 2) регламентированность
- 3) отсутствие норм и правил
- 4) разговор по душам

Вопрос № 10. К вербальным средствам общения относятся:

- + 1) устная речь
- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь
- 4) интонации голоса

Вопрос № 11. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- + 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 12. Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии
- + 2) психологии
- 3) менеджмента
- 4) логики

Вопрос № 13. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену
- 4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 14. Деловые беседы и переговоры осуществляются в \_\_\_\_\_ форме:

- 1) невербальной
- + 2) вербальной
- 3) рефлексивной
- 4) неререфлексивной

Вопрос № 15 Деловая беседа:

- 1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- 2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- + 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- 4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

### **35 - механизмы взаимопонимания в общении;**

Вопрос №1 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 2 Процесс, который называется общением:

- 1) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- +2) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- 3) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Вопрос № 3 Процесс общения заключается в:

- 1) приобретении навыков для ведения бизнеса
- 2) налаживании связей между различными регионами
- + 3) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми.

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 5 Неспособность членов группы ставить под сомнение, существующее положение дел, мыслить вразрез с мнением окружающих, смотреть на вещи новыми глазами, отказ от самостоятельных действий, готовность подчиняться групповым нормам и групповому давлению это - \_\_\_\_\_ **конформизм**

Вопрос № 6 Взаиморасположение партнеров по ощущению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и взаимном дополнении) их психических качеств, ценностных ориентаций и способов деятельности, высокий уровень взаимопонимания, взаимоуважения и симпатии – это \_\_\_\_\_  
(**межличностная совместимость**)

Вопрос № 7 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и

половым характеристикам и т.д.)

- 1) трансакция
- +2) ролевые ожидания
- 3) социальная роль
- 4) психологический контакт

Вопрос № 8

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

- 1) самоактуализация
- +2) стереотипизация
- 3) идентификация
- 4) обобщение

Вопрос № 9

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

- +1) аттракция
- 2) аффилиация
- 3) гипноз

Вопрос № 10

Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- +1) эмпатия
- 2) рефлексия
- в) экспрессивность

Вопрос № 11

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

- +1) идентификации
- 2) эмпатии
- 3) рефлексии

Вопрос № 12

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- 1) личностным
- 2) деловым
- +3) ролевым

Вопрос № 13

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

- 1) понимание целей партнера
- +2) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- 3) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- 4) знание индивидуальных особенностей партнера

Вопрос № 14

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

- 1) края
- +2) первичности
- 3) ореола
- 4) бумеранга

### **36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;**

Вопрос № 1. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

Вопрос № 2. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...:

- + 1) служебной сфере
- 2) сфере общения
- 3) процесс взаимодействия
- 4) личном плане

Вопрос № 3. Специфической особенностью делового общения является...:

- 1) неограниченность во времени
- + 2) регламентированность
- 3) отсутствие норм и правил
- 4) разговор по душам

Вопрос № 4. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- + 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 5. Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии
- + 2) психологии
- 3) менеджмента
- 4) логики

Вопрос № 6. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену
- 4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 7. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- 1) невербальной

- + 2) вербальной
- 3) рефлексивной
- 4) нерефлексивной

Вопрос № 8 Деловая беседа:

- 1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- 2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- + 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- 4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

Вопрос № 9. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- 1) умению спорить
- + 2) способности к общению
- 3) внешнему виду
- 4) невнимательности к говорящему

Вопрос № 10. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе:

- 1) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- + 2) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- 3) партнер слышит только то, что хочет услышать
- 4) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

Вопрос № 11. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой:

- +1) полемикой
- 2) ситуацией
- 3) встречей
- в) рефлексия

Вопрос № 12. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- 1) деловое поведение
- +2) деловая беседа
- +3) телефонные переговоры
- +4) деловые переговоры

Вопрос № 13. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- 1) светское
- +2) ролевое
- 3) деловое
- 4) примитивное

### **37 - этические принципы общения;**

Вопрос № 1. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:

- + 1) собеседование должно начаться в назначенное время
- 2) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- 3) приглашенный должен опоздать на встречу
- 4) секретарь не должен быть в курсе дела

Вопрос № 2. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену

Вопрос № 3. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

У вас случилась неприятность, после чего вы решаете с головой уйти в работу. Задерживаетесь допоздна, рано приходите, берете дополнительную работу. Одним словом делаете все, чтобы меньше думать о плохом. Но коллеги начинают говорить фразы типа «всех денег не заработать», «а, хочешь выслужиться?».

Что делать. Не стоит объясняться и изливать душу. Просто проигнорируйте. Вы делаете свою работу, а почему и как это не чужого ума дело.

Вопрос № 4. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

В разговоре с начальником, вы сказали: «представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше чем вам, какой из него менеджер?». И тут же понимаете, что сказали глупость, а шеф начинает смущаться или краснеть от злости.

Ответ: Ни в коем случае не стоит начинать извиняться и причитать. Что вы не то хотели сказать, совсем другое имели в виду. Это бессмысленно и унижительно.

Решение. Лучше скажите «Ой, извините, я бестактная».

Вопрос № 5. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Вы нашли свободную минутку и решили порисовать смешные рожицы на бумаге. Тут вас за этим занятием застает коллега. Естественно его вопрос будет «тебе заняться не чем?».

Ответ: Что ж, тут ваш сотрудник прав на все 100%. Подобные конфликтные ситуации кажутся довольно безобидными, но могут навлечь на вас дурную славу лодыря.

Решение. Улыбнитесь и скажите, что решили дать минутку мозгам отдохнуть.

Вопрос № 6. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Самые распространенные случаи конфликтных ситуаций – это когда вы проспали на работу и необходимо оправдаться. Звоните начальству или коллегам и говорите, что вы стоите в пробке, а тут неожиданно срабатывает будильник или кто-то из домочадцев просит говорить тише, ведь они еще спят.

Ответ: Решение. Что ж, не знаешь как врать – говори правду!

Вопрос № 7 Мораль как способ регулирования поведения человека в обществе представляет собой ...

- 1)определенный набор прав и обязанностей сторон
- +2) систему принципов и норм
- 3) сознание людей
- 4) особую структуру правоотношений

Вопрос № 8 Моральные принципы относятся к

- 1) только специалистам
- 2) только тем людям, которые согласны с такими принципами
- 3) только духовенству
- +4) всем людям

Вопрос № 9 Основные понятия этической науки, которые отражают наиболее существенные элементы морали - это ...

- 1) словарь этики
- 2) тезаурус этики
- +3) категории этики
- г) принципы этики

Вопрос № 10 Под термином «моральные нормы» понимаются

- 1) нормы, обеспеченные государственным принуждением
- 2) нормы, принятые среди членов определенной организации
- 3) нормы, регулирующие имущественные отношения, а также неимущественные отношения, связанные с имущественными
- +4) социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе

### **38 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.**

Вопрос № 1. Конфликт – это:

- +1) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор
- 2) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях
- 3) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти

Вопрос № 2. По сфере проявления конфликты бывают:

- 1) конструктивные, деструктивные
- +2) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- 3) слабые, средние, сильные

Вопрос № 3. Под глобальными конфликтами понимают:

- 1) конфликты между регионами
- +2) конфликты, связанные с природными катастрофами
- 3) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Вопрос № 4. Возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия – это:

- 1) групповой конфликт
- +2) межличностный конфликт
- 3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 5. Внутриличностный конфликт – это:

- 1) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой
- +2) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения
- 3) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия

Вопрос № 6. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это:

- 1) межличностный конфликт
- +2) внутриличностный конфликт

3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 7. По способам разрешения конфликты бывают:

- +1) разрушительные, компромиссные, кооперативные
- 2) пассивные, активные
- 3) силовые, мирные

Вопрос № 8. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов:

- 1) межличностный конфликт
- +2) внутригрупповой конфликт
- 3) внутриличностный конфликт

Вопрос № 9. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона:

- +1) локальный конфликт
- 2) эмоциональный конфликт
- 3) административный конфликт

Вопрос № 10. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов:

- +1) митинг
- 2) совещание
- 3) заседание

Вопрос № 11. Две основные функции конфликта:

- 1) функция социализации, защитная функция
- +2) конструктивная функция, деструктивная функция
- 3) регулятивная функция, интегративная функция

Вопрос № 12. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:

- 1) противоречие
- +2) коллективный трудовой спор
- 3) межличностный конфликт

Вопрос № 13. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

- 1) деструктивная модель поведения
- 2) продуктивная модель поведения
- +3) конформистская модель поведения

Вопрос № 14. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

- 1) принятие соглашения
- +2) разрешение конфликта
- 3) уклонен

Вопрос № 15. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) соглашение

- +2) столкновение
- 3) существование

Вопрос № 16. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- 1) конфликтными отношениями
- +2) конфликтной ситуацией
- 3) инцидентом

Вопрос № 17. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1) межличностные
- 2) межгрупповые
- +3) внутриличностные

Вопрос № 18. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- +1) конструктивными
- 2) деструктивными
- 3) реалистическими

Вопрос № 19. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- 1) ригидному
- 2) сверхточному
- +3) «бесконфликтному»

Вопрос № 20. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- +1) конфликтом
- 2) конкуренцией
- 3) соревнованием

Вопрос № 21. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) ригидный тип
- 2) неуправляемый тип
- +3) демонстративный тип

Вопрос № 22. Внутриличностный конфликт – это:

- 1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- 2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- +3) столкновение противоположно направленных мотивов личности

Вопрос № 23. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- 1) посредник
- 2) пособник

+3) подстрекатель

Вопрос № 24. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- 1) не верно
- +2) верно
- 3) отчасти верно

Вопрос № 25. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- +1) саботаж
- 2) протест
- +3) бойкот

Вопрос № 26. Возможность «беспредметного» конфликта:

- +1) реальна в ряде случаев
- 2) исключен
- 3) реальна

Вопрос № 27. Конфликтная ситуация — это:

- 1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- +2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- 3) этап развития конфликта.

Вопрос № 28. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация
- 2) соперничество
- +3) конкуренция

Вопрос № 29. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- +1) переговорный процесс
- 2) сотрудничество
- 3) компромисс

Вопрос № 30. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- +1) нехватка средств к существованию
- 2) престиж
- 3) власть

Вопрос № 31. Соотнесите виды конфликтов:

5. Производственные конфликты	5) возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
6. Межличностные конфликты	6) если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
7. Конфликт между группой и личностью	7) возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;

8. Межгрупповой конфликт	8) возникают в результате низкого уровня организации труда и управления
--------------------------	---

Ответ: 1-4); 2- 3); 3-2); 4-1);

**ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;**

**У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;**

Вопрос № 1. Вы – руководитель отдела, и случайно услышали, как подчиненные смеялись над заказчиком, который пожаловался на одного из них. Ваши действия:

- 1)ничего не делать;
- 2)сделать сотрудникам замечание;
- +3)вместе с сотрудниками утвердить стратегию реакций на жалобы;
- 4)потребовать профессионального подхода от сотрудников в электронном письме

Вопрос № 2. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь:

- 1) открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений
- 2) прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему
- +3) обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»;
- 4) обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вопрос № 3 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 4. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 5. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- 2) речь
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 6. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1)120-350см
- 2)15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 7. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры
- 4) национальные барьеры

Вопрос № 8. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

- 1) деструктивная модель поведения
- 2) продуктивная модель поведения
- +3) конформистская модель поведения

Вопрос № 9. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

- 1) принятие соглашения
- +2) разрешение конфликта
- 3) уклонен

Вопрос № 10. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) соглашение
- +2) столкновение
- 3) существование

Вопрос № 11. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- 1) конфликтными отношениями
- +2) конфликтной ситуацией
- 3) инцидентом

Вопрос № 12. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1) межличностные
- 2) межгрупповые
- +3) внутриличностные

Вопрос № 13. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- +1) конструктивными
- 2) деструктивными
- 3) реалистическими

Вопрос № 14. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- 1) ригидному
- 2) сверхточному
- +3) «бесконфликтному»

Вопрос № 15. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- +1) конфликтом
- 2) конкуренцией
- 3) соревнованием

Вопрос № 16. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) ригидный тип
- 2) неуправляемый тип
- +3) демонстративный тип

**У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;**

Вопрос № 1. Проработав в компании три года, вы решили перейти в другую фирму, чтобы двигаться вверх по карьерной лестнице. Слухи о переговорах с новым работодателем уже распространились на вашем рабочем месте. Как поступить?

- 1) сообщить об уходе коллегам, надеясь на повышение;
- +2) сообщить руководителю и продолжить работать как прежде;
- 3) сконцентрироваться на новой должности, уделяя текущим заданиям меньше времени и сил;
- 4) никому не сообщать об уходе, пока не напишите заявление об увольнении.

Вопрос № 2. Конфликтная ситуация — это:

- 1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- +2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- 3) этап развития конфликта.

Вопрос № 3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация
- 2) соперничество
- +3) конкуренция

Вопрос № 4. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- +1) переговорный процесс
- 2) сотрудничество
- 3) компромисс

**31-взаимосвязь общения и деятельности;**

Вопрос № 1. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь:

- 1) открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений
- 2) прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему

- +3) обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»;
- 4) обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вопрос № 2. Соотнесите виды конфликтов:

9. Производственные конфликты	9) возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
10. Межличностные конфликты	10) если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
11. Конфликт между группой и личностью	11) возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
12. Межгрупповой конфликт	12) возникают в результате низкого уровня организации труда и управления

Ответ: 1-4); 2- 3); 3-2); 4-1);

Вопрос №3 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 5. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

### **32- цели, функции, виды и уровни общения;**

Вопрос № 1 Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- 1) самоактуализация
- +2) стереотипизация
- 3) идентификация
- 4) обобщение

Вопрос № 2 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и

половым характеристикам и т.д.)

- 1) транзакция
- +2) ролевые ожидания
- 3) социальная роль
- 4) психологический контакт

Вопрос №3 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 5. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 6. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- 2) речь
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 7. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1)120-350см
- 2)15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 8. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры
- 4) национальные барьеры

Вопрос № 9. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

**33 -роли и ролевые ожидания в общении;**

### Вопрос № 1

Соотнесите характеристики видов темперамента:

1.Сангвиник	1) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманно, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
2.Холерик	2) нервная система человека определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность.
3.Флегматик	3) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных новых ситуациях.
4.Меланхолик	4) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, Незначительный повод может вызвать обиду, слезы. Настроение очень изменчиво, часто грустен, подавлен, неуверен в себе, тревожен.

Ответ 1-1); 2-2); 3-3); 4-4)

Вопрос №2 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос №3 Процесс, который называется общением:

- 1) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- +2) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- 3) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Вопрос № 4 Неспособность членов группы ставить под сомнение, существующее положение дел, мыслить вразрез с мнением окружающих, смотреть на вещи новыми глазами, отказ от самостоятельных действий, готовность подчиняться групповым нормам и групповому давлению это - \_\_\_\_\_ **конформизм**

Вопрос № 5 Взаиморасположение партнеров по ощущению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и взаимном дополнении) их психических качеств, ценностных ориентаций и способов деятельности, высокий уровень взаимопонимания, взаимоуважения и симпатии – это \_\_\_\_\_  
(**межличностная совместимость**)

Вопрос № 6 Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- 1) самоактуализация
- +2) стереотипизация
- 3) идентификация
- 4) обобщение

Вопрос № 7 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- 1) транзакция
- +2) ролевые ожидания
- 3) социальная роль
- 4) психологический контакт

Вопрос № 8 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 9 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

### **34 - виды социальных взаимодействий;**

Вопрос № 1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов
- 2) определенного темпа речи
- 3) похлопываний по плечу
- +4) устной речи

Вопрос № 2. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- +1) все ответы верны
- 4) кинесика
- 5) проксемика
- 6) эксталингвистика

Вопрос № 3. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 4. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- 2) речь

- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 5. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1) 120-350см
- 2) 15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 6. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры
- 4) национальные барьеры

Вопрос № 7. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

Вопрос № 8. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...:

- + 1) служебной сфере
- 2) сфере общения
- 3) процесс взаимодействия
- 4) личном плане

Вопрос № 9. Специфической особенностью делового общения является...:

- 1) неограниченность во времени
- + 2) регламентированность
- 3) отсутствие норм и правил
- 4) разговор по душам

Вопрос № 10. К вербальным средствам общения относятся:

- + 1) устная речь
- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь
- 4) интонации голоса

Вопрос № 11. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- + 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 12. Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии
- + 2) психологии
- 3) менеджмента
- 4) логики

Вопрос № 13. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену
- 4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 14. Деловые беседы и переговоры осуществляются в \_\_\_\_\_ форме:

- 1) невербальной
- + 2) вербальной
- 3) рефлексивной
- 4) нерефлексивной

Вопрос № 15 Деловая беседа:

- 1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- 2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- + 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- 4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

### **35 - механизмы взаимопонимания в общении;**

Вопрос №1 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 2 Процесс, который называется общением:

- 1) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- +2) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- 3) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Вопрос № 3 Процесс общения заключается в:

- 1) приобретении навыков для ведения бизнеса
- 2) налаживании связей между различными регионами
- + 3) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми.

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 5 Неспособность членов группы ставить под сомнение, существующее положение дел, мыслить вразрез с мнением окружающих, смотреть на вещи новыми глазами, отказ от самостоятельных действий, готовность подчиняться групповым нормам и групповому давлению это - \_\_\_\_\_ **конформизм**

Вопрос № 6 Взаиморасположение партнеров по ощущению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и взаимном дополнении) их психических качеств, ценностных ориентаций и способов деятельности, высокий уровень взаимопонимания, взаимоуважения и симпатии – это \_\_\_\_\_  
(**межличностная совместимость**)

Вопрос № 7 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- 1) транзакция
- +2) ролевые ожидания
- 3) социальная роль
- 4) психологический контакт

Вопрос № 8

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

- 1) самоактуализация
- +2) стереотипизация
- 3) идентификация
- 4) обобщение

Вопрос № 9

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

- +1) аттракция
- 2) аффилиация
- 3) гипноз

Вопрос № 10

Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- +1) эмпатия
- 2) рефлексия
- в) экспрессивность

Вопрос № 11

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

- +1) идентификации
- 2) эмпатии
- 3) рефлексии

Вопрос № 12

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- 1) личностным
- 2) деловым
- +3) ролевым

Вопрос № 13

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

- 1) понимание целей партнера
- +2) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- 3) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- 4) знание индивидуальных особенностей партнера

Вопрос № 14

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

- 1) края
- +2) первичности
- 3) ореола
- 4) бумеранга

**36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;**

Вопрос № 1. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

Вопрос № 2. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...:

- + 1) служебной сфере
- 2) сфере общения
- 3) процесс взаимодействия
- 4) личном плане

Вопрос № 3. Специфической особенностью делового общения является...:

- 1) неограниченность во времени
- + 2) регламентированность
- 3) отсутствие норм и правил
- 4) разговор по душам

Вопрос № 4. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- + 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 5. Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии
- + 2) психологии
- 3) менеджмента
- 4) логики

Вопрос № 6. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену
- 4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 7. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- 1) невербальной
- + 2) вербальной
- 3) рефлексивной
- 4) неререфлексивной

Вопрос № 8 Деловая беседа:

- 1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- 2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- + 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- 4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

Вопрос № 9. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- 1) умению спорить
- + 2) способности к общению
- 3) внешнему виду
- 4) невнимательности к говорящему

Вопрос № 10. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе:

- 1) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- + 2) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- 3) партнер слышит только то, что хочет услышать
- 4) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

Вопрос № 11. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой:

- +1) полемикой
- 2) ситуацией
- 3) встречей
- в) рефлексия

Вопрос № 12. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- 2) деловое поведение
- +2) деловая беседа
- +3) телефонные переговоры
- +4) деловые переговоры

Вопрос № 13. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- 1) светское
- +2) ролевое
- 3) деловое
- 4) примитивное

### **37 - этические принципы общения;**

Вопрос № 1. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:

- + 1) собеседование должно начаться в назначенное время
- 2) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- 3) приглашенный должен опоздать на встречу
- 4) секретарь не должен быть в курсе дела

Вопрос № 2. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену

Вопрос № 3. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

У вас случилась неприятность, после чего вы решаете с головой уйти в работу. Задерживаетесь допоздна, рано приходите, берете дополнительную работу. Одним словом делаете все, чтобы меньше думать о плохом. Но коллеги начинают говорить фразы типа «всех денег не заработать», «а, хочешь выслужиться?».

Что делать. Не стоит объясняться и изливать душу. Просто проигнорируйте. Вы делаете свою работу, а почему и как это не чужого ума дело.

Вопрос № 4. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

В разговоре с начальником, вы сказали: «представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше чем вам, какой из него менеджер?». И тут же понимаете, что сказали глупость, а шеф начинает смущаться или краснеть от злости.

Ответ: Ни в коем случае не стоит начинать извиняться и причитать. Что вы не то хотели сказать, совсем другое имели в виду. Это бессмысленно и унижительно.

Решение. Лучше скажите «Ой, извините, я бестактная».

Вопрос № 5. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Вы нашли свободную минутку и решили порисовать смешные рожицы на бумаге. Тут вас за этим занятием застаёт коллега. Естественно его вопрос будет «тебе заняться не чем?».

Ответ: Что ж, тут ваш сотрудник прав на все 100%. Подобные конфликтные ситуации кажутся довольно безобидными, но могут навлечь на вас дурную славу лодыря.

Решение. Улыбнитесь и скажите, что решили дать минутку мозгам отдохнуть.

Вопрос № 6. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Самые распространенные случаи конфликтных ситуаций – это когда вы проспали на работу и необходимо оправдаться. Звоните начальству или коллегам и говорите, что вы стоите в пробке, а тут неожиданно срабатывает будильник или кто-то из домочадцев просит говорить тише, ведь они еще спят.

Ответ: Решение. Что ж, не знаешь как врать – говори правду!

Вопрос № 7 Мораль как способ регулирования поведения человека в обществе представляет собой ...

- 1)определенный набор прав и обязанностей сторон
- +2) систему принципов и норм
- 3) сознание людей
- 4) особую структуру правоотношений

Вопрос № 8 Моральные принципы относятся к

- 1) только специалистам
- 2) только тем людям, которые согласны с такими принципами
- 3) только духовенству
- +4) всем людям

Вопрос № 9 Основные понятия этической науки, которые отражают наиболее существенные элементы морали - это ...

- 1) словарь этики
- 2) тезаурус этики
- +3) категории этики
- г) принципы этики

Вопрос № 10 Под термином «моральные нормы» понимаются

- 1) нормы, обеспеченные государственным принуждением
- 2) нормы, принятые среди членов определенной организации
- 3) нормы, регулирующие имущественные отношения, а также неимущественные отношения, связанные с имущественными
- +4) социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе

### **38 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.**

Вопрос № 1. Конфликт – это:

- +1) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор
- 2) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях
- 3) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти

Вопрос № 2. По сфере проявления конфликты бывают:

- 1) конструктивные, деструктивные
- +2) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- 3) слабые, средние, сильные

Вопрос № 3. Под глобальными конфликтами понимают:

- 1) конфликты между регионами
- +2) конфликты, связанные с природными катастрофами
- 3) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Вопрос № 4. Возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия – это:

- 1) групповой конфликт
- +2) межличностный конфликт
- 3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 5. Внутриличностный конфликт – это:

- 1) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой

+2) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения

3) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия

Вопрос № 6. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это:

1) межличностный конфликт

+2) внутриличностный конфликт

3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 7. По способам разрешения конфликты бывают:

+1) разрушительные, компромиссные, кооперативные

2) пассивные, активные

3) силовые, мирные

Вопрос № 8. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов:

1) межличностный конфликт

+2) внутригрупповой конфликт

3) внутриличностный конфликт

Вопрос № 9. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона:

+1) локальный конфликт

2) эмоциональный конфликт

3) административный конфликт

Вопрос № 10. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов:

+1) митинг

2) совещание

3) заседание

Вопрос № 11. Две основные функции конфликта:

1) функция социализации, защитная функция

+2) конструктивная функция, деструктивная функция

3) регулятивная функция, интегративная функция

Вопрос № 12. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:

1) противоречие

+2) коллективный трудовой спор

3) межличностный конфликт

Вопрос № 13. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

1) деструктивная модель поведения

2) продуктивная модель поведения

+3) конформистская модель поведения

Вопрос № 14. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

- 1) принятие соглашения
- +2) разрешение конфликта
- 3) уклонен

Вопрос № 15. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) соглашение
- +2) столкновение
- 3) существование

Вопрос № 16. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- 1) конфликтными отношениями
- +2) конфликтной ситуацией
- 3) инцидентом

Вопрос № 17. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1) межличностные
- 2) межгрупповые
- +3) внутриличностные

Вопрос № 18. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- +1) конструктивными
- 2) деструктивными
- 3) реалистическими

Вопрос № 19. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- 1) ригидному
- 2) сверхточному
- +3) «бесконфликтному»

Вопрос № 20. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- +1) конфликтом
- 2) конкуренцией
- 3) соревнованием

Вопрос № 21. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) ригидный тип
- 2) неуправляемый тип

+3) демонстративный тип

Вопрос № 22. Внутриличностный конфликт – это:

- 1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- 2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- +3) столкновение противоположно направленных мотивов личности

Вопрос № 23. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- 1) посредник
- 2) пособник
- +3) подстрекатель

Вопрос № 24. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- 1) не верно
- +2) верно
- 3) отчасти верно

Вопрос № 25. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- +1) саботаж
- 2) протест
- +3) бойкот

Вопрос № 26. Возможность «беспредметного» конфликта:

- +1) реальна в ряде случаев
- 2) исключен
- 3) реальна

Вопрос № 27. Конфликтная ситуация — это:

- 1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- +2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- 3) этап развития конфликта.

Вопрос № 28. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация
- 2) соперничество
- +3) конкуренция

Вопрос № 29. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- +1) переговорный процесс
- 2) сотрудничество
- 3) компромисс

Вопрос № 30. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- +1) нехватка средств к существованию
- 2) престиж
- 3) власть

Вопрос № 31. Соотнесите виды конфликтов:

13. Производственные конфликты	13) возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
14. Межличностные конфликты	14) если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
15. Конфликт между группой и личностью	15) возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
16. Межгрупповой конфликт	16) возникают в результате низкого уровня организации труда и управления

Ответ: 1-4); 2- 3); 3-2); 4-1);

**ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста**

**У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;**

Вопрос № 1. Вы – руководитель отдела, и случайно услышали, как подчиненные смеялись над заказчиком, который пожаловался на одного из них. Ваши действия:

- 1)ничего не делать;
- 2)сделать сотрудникам замечание;
- +3)вместе с сотрудниками утвердить стратегию реакций на жалобы;
- 4)потребовать профессионального подхода от сотрудников в электронном письме

Вопрос № 2. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь:

- 1) открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений
- 2) прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему
- +3) обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»;
- 4) обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вопрос № 3 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 4. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 5. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд

- 2) речь
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 6. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1) 120-350см
- 2) 15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 7. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры
- 4) национальные барьеры

Вопрос № 8. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

- 1) деструктивная модель поведения
- 2) продуктивная модель поведения
- +3) конформистская модель поведения

Вопрос № 9. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

- 1) принятие соглашения
- +2) разрешение конфликта
- 3) уклонен

Вопрос № 10. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) соглашение
- +2) столкновение
- 3) существование

Вопрос № 11. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- 1) конфликтными отношениями
- +2) конфликтной ситуацией
- 3) инцидентом

Вопрос № 12. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1) межличностные
- 2) межгрупповые
- +3) внутриличностные

Вопрос № 13. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- +1) конструктивными
- 2) деструктивными
- 3) реалистическими

Вопрос № 14. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- 1) ригидному
- 2) сверхточному
- +3) «бесконфликтному»

Вопрос № 15. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- +1) конфликтом
- 2) конкуренцией
- 3) соревнованием

Вопрос № 16. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) ригидный тип
- 2) неуправляемый тип
- +3) демонстративный тип

**У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;**

Вопрос № 1. Проработав в компании три года, вы решили перейти в другую фирму, чтобы двигаться вверх по карьерной лестнице. Слухи о переговорах с новым работодателем уже распространились на вашем рабочем месте. Как поступить?

- 1)сообщить об уходе коллегам, надеясь на повышение;
- +2)сообщить руководителю и продолжить работать как прежде;
- 3)сконцентрироваться на новой должности, уделяя текущим заданиям меньше времени и сил;
- 4)никому не сообщать об уходе, пока не напишите заявление об увольнении.

Вопрос № 2. Конфликтная ситуация — это:

- 1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- +2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- 3) этап развития конфликта.

Вопрос № 3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация
- 2) соперничество
- +3) конкуренция

Вопрос № 4. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- +1) переговорный процесс
- 2) сотрудничество
- 3) компромисс

### 31-взаимосвязь общения и деятельности;

Вопрос № 1. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь:

- 1) открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений
- 2) прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему
- +3) обращаюсь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»;
- 4) обращаюсь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Вопрос № 2. Соотнесите виды конфликтов:

17. Производственные конфликты	17) возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
18. Межличностные конфликты	18) если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
19. Конфликт между группой и личностью	19) возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
20. Межгрупповой конфликт	20) возникают в результате низкого уровня организации труда и управления

Ответ: 1-4); 2- 3); 3-2); 4-1);

Вопрос №3 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 5. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

### 32- цели, функции, виды и уровни общения;

Вопрос № 1 Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- 1) самоактуализация
- +2) стереотипизация
- 3) идентификация
- 4) обобщение

Вопрос № 2 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- 1) трансакция
- +2) ролевые ожидания
- 3) социальная роль
- 4) психологический контакт

Вопрос №3 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

Вопрос № 5. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 6. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- 2) речь
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 7. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1)120-350см
- 2)15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 8. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры

4) национальные барьеры

Вопрос № 9. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

### 33 -роли и ролевые ожидания в общении;

Вопрос № 1. Соотнесите характеристики видов темперамента:

1.Сангвиник	1) человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманно, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни
2.Холерик	2) нервная система человека определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность.
3.Флегматик	3) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных новых ситуациях.
4.Меланхолик	4) человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, Незначительный повод может вызвать обиду, слезы. Настроение очень изменчиво, часто грустен, подавлен, неуверен в себе, тревожен.

Ответ 1-1); 2-2); 3-3); 4-4)

Вопрос №2 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос №3 Процесс, который называется общением:

- 1) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- +2) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- 3) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Вопрос № 4 Неспособность членов группы ставить под сомнение, существующее положение дел, мыслить вразрез с мнением окружающих, смотреть на вещи новыми глазами, отказ от

самостоятельных действий, готовность подчиняться групповым нормам и групповому давлению это - \_\_\_\_\_ **конформизм**

Вопрос № 5 Взаиморасположение партнеров по ощущению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и взаимном дополнении) их психических качеств, ценностных ориентаций и способов деятельности, высокий уровень взаимопонимания, взаимоуважения и симпатии – это \_\_\_\_\_  
(**межличностная совместимость**)

Вопрос № 6 Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- 1) самоактуализация
- +2) стереотипизация
- 3) идентификация
- 4) обобщение

Вопрос № 7 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- 1) транзакция
- +2) ролевые ожидания
- 3) социальная роль
- 4) психологический контакт

Вопрос № 8 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 9 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные
- 3) комментирующие
- 4) конфликтующие

### **34 - виды социальных взаимодействий;**

Вопрос № 1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов
- 2) определенного темпа речи
- 3) похлопываний по плечу
- +4) устной речи

Вопрос № 2. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- +1) все ответы верны
- 7) кинесика
- 8) проксемика
- 9) эксталингвистика

Вопрос № 3. Назовите уровень (вид общения), на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- + 1) примитивный
- 2) деловой
- 3) манипулятивный
- 4) духовный

Вопрос № 4. Невербальными средствами общения являются

- +1) взгляд
- 2) речь
- 3) телефон
- 4) электронная почта

Вопрос № 5. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1)120-350см
- 2)15-50см
- +3) 50-120см
- 4) 350см.

Вопрос № 6. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- 1) эмоциональные барьеры
- 2) культурные барьеры
- +3) смысловые барьеры
- 4) национальные барьеры

Вопрос № 7. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

Вопрос № 8. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...:

- + 1) служебной сфере
- 2) сфере общения
- 3) процесс взаимодействия
- 4) личном плане

Вопрос № 9. Специфической особенностью делового общения является...:

- 1) неограниченность во времени
- + 2) регламентированность
- 3) отсутствие норм и правил
- 4) разговор по душам

Вопрос № 10. К вербальным средствам общения относятся:

- + 1) устная речь
- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь
- 4) интонации голоса

Вопрос № 11. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера

- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- + 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 12. Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии
- + 2) психологии
- 3) менеджмента
- 4) логики

Вопрос № 13. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену
- 4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 14. Деловые беседы и переговоры осуществляются в \_\_\_\_\_ форме:

- 1) невербальной
- + 2) вербальной
- 3) рефлексивной
- 4) неререфлексивной

Вопрос № 15 Деловая беседа:

- 1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- 2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- + 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- 4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

### **35 - механизмы взаимопонимания в общении;**

Вопрос №1 Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- +1) деловое
- 2) примитивное
- 3) духовное
- 4) манипулятивное

Вопрос № 2 Процесс, который называется общением:

- 1) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- +2) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- 3) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

Вопрос № 3 Процесс общения заключается в:

- 1) приобретении навыков для ведения бизнеса
- 2) налаживании связей между различными регионами
- + 3) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми.

Вопрос № 4 Определите, какие бывают стороны общения:

- +1) коммуникативные
- 2) компромиссные

3) комментирующие

4) конфликтующие

Вопрос № 5 Неспособность членов группы ставить под сомнение, существующее положение дел, мыслить вразрез с мнением окружающих, смотреть на вещи новыми глазами, отказ от самостоятельных действий, готовность подчиняться групповым нормам и групповому давлению это - \_\_\_\_\_ **конформизм**

Вопрос № 6 Взаиморасположение партнеров по ощущению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и взаимном дополнении) их психических качеств, ценностных ориентаций и способов деятельности, высокий уровень взаимопонимания, взаимоуважения и симпатии – это \_\_\_\_\_  
(**межличностная совместимость**)

Вопрос № 7 Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

1) трансакция

+2) ролевые ожидания

3) социальная роль

4) психологический контакт

Вопрос № 8

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

1) самоактуализация

+2) стереотипизация

3) идентификация

4) обобщение

Вопрос № 9

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

+1) аттракция

2) аффилиация

3) гипноз

Вопрос № 10

Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

+1) эмпатия

2) рефлексия

в) экспрессивность

Вопрос № 11

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

+1) идентификации

2) эмпатии

3) рефлексии

Вопрос № 12

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- 1) личностным
- 2) деловым
- +3) ролевым

Вопрос № 13

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

- 1) понимание целей партнера
- +2) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- 3) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- 4) знание индивидуальных особенностей партнера

Вопрос № 14

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

- 1) края
- +2) первичности
- 3) ореола
- 4) бумеранга

**36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;**

Вопрос № 1. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- +1) дистанция между общающимися
- 2) мимика
- 3) похлопывание по спине
- 4) телефон

Вопрос № 2. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...:

- + 1) служебной сфере
- 2) сфере общения
- 3) процесс взаимодействия
- 4) личном плане

Вопрос № 3. Специфической особенностью делового общения является...:

- 1) неограниченность во времени
- + 2) регламентированность
- 3) отсутствие норм и правил
- 4) разговор по душам

Вопрос № 4. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения

+ 4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

Вопрос № 5. Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии
- + 2) психологии
- 3) менеджмента
- 4) логики

Вопрос № 6. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену
- 4) приказы подчиненного для руководителя

Вопрос № 7. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- 1) невербальной
- + 2) вербальной
- 3) рефлексивной
- 4) неререфлексивной

Вопрос № 8 Деловая беседа:

- 1) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- 2) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- + 3) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- 4) отличается разнообразием обсуждаемых тем

Вопрос № 9. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- 1) умению спорить
- + 2) способности к общению
- 3) внешнему виду
- 4) невнимательности к говорящему

Вопрос № 10. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе:

- 1) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- + 2) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- 3) партнер слышит только то, что хочет услышать
- 4) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

Вопрос № 11. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой:

- +1) полемикой
- 2) ситуацией
- 3) встречей
- в) рефлексия

Вопрос № 12. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- 3) деловое поведение
- +2) деловая беседа
- +3) телефонные переговоры
- +4) деловые переговоры

Вопрос № 13. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- 1) светское
- +2) ролевое
- 3) деловое
- 4) примитивное

### **37 - этические принципы общения;**

Вопрос № 1. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:

- + 1) собеседование должно начаться в назначенное время
- 2) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- 3) приглашенный должен опоздать на встречу
- 4) секретарь не должен быть в курсе дела

Вопрос № 2. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- + 1) нормы, взаимодействие равных по статусу
- + 2) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- 3) требования руководителя к высшему управленческому звену

Вопрос № 3. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

У вас случилась неприятность, после чего вы решаете с головой уйти в работу. Задерживаетесь допоздна, рано приходите, берете дополнительную работу. Одним словом делаете все, чтобы меньше думать о плохом. Но коллеги начинают говорить фразы типа «всех денег не заработать», «а, хочешь выслужаться?».

Что делать. Не стоит объясняться и изливать душу. Просто проигнорируйте. Вы делаете свою работу, а почему и как это не чужого ума дело.

Вопрос № 4. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

В разговоре с начальником, вы сказали: «представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше чем вам, какой из него менеджер?». И тут же понимаете, что сказали глупость, а шеф начинает смущаться или краснеть от злости.

Ответ: Ни в коем случае не стоит начинать извиняться и причитать. Что вы не то хотели сказать, совсем другое имели в виду. Это бессмысленно и унижительно.

Решение. Лучше скажите «Ой, извините, я бестактная».

Вопрос № 5. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Вы нашли свободную минутку и решили порисовать смешные рожицы на бумаге. Тут вас за этим занятием застаёт коллега. Естественно его вопрос будет «тебе заняться не чем?».

Ответ: Что ж, тут ваш сотрудник прав на все 100%. Подобные конфликтные ситуации кажутся довольно безобидными, но могут навлечь на вас дурную славу лодыря.

Решение. Улыбнитесь и скажите, что решили дать минутку мозгам отдохнуть.

Вопрос № 6. Ситуация (предложите выход из сложившейся ситуации)

Самые распространенные случаи конфликтных ситуаций – это когда вы проспали на работу и необходимо оправдаться. Звоните начальству или коллегам и говорите, что вы стоите в пробке, а тут неожиданно срабатывает будильник или кто-то из домочадцев просит говорить тише, ведь они еще спят.

Ответ: Решение. Что ж, не знаешь как врать – говори правду!

Вопрос № 7 Мораль как способ регулирования поведения человека в обществе представляет собой ...

- 1) определенный набор прав и обязанностей сторон
- +2) систему принципов и норм
- 3) сознание людей
- 4) особую структуру правоотношений

Вопрос № 8 Моральные принципы относятся к

- 1) только специалистам
- 2) только тем людям, которые согласны с такими принципами
- 3) только духовенству
- +4) всем людям

Вопрос № 9 Основные понятия этической науки, которые отражают наиболее существенные элементы морали - это ...

- 1) словарь этики
- 2) тезаурус этики
- +3) категории этики
- г) принципы этики

Вопрос № 10 Под термином «моральные нормы» понимаются

- 1) нормы, обеспеченные государственным принуждением
- 2) нормы, принятые среди членов определенной организации
- 3) нормы, регулирующие имущественные отношения, а также неимущественные отношения, связанные с имущественными
- +4) социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе

### **38 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.**

Вопрос № 1. Конфликт – это:

- +1) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор
- 2) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях
- 3) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти

Вопрос № 2. По сфере проявления конфликты бывают:

- 1) конструктивные, деструктивные
- +2) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- 3) слабые, средние, сильные

Вопрос № 3. Под глобальными конфликтами понимают:

- 1) конфликты между регионами
- +2) конфликты, связанные с природными катастрофами
- 3) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Вопрос № 4. Возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия – это:

- 1) групповой конфликт
- +2) межличностный конфликт

3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 5. Внутриличностный конфликт – это:

1) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой

+2) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения

3) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия

Вопрос № 6. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это:

1) межличностный конфликт

+2) внутриличностный конфликт

3) межгрупповой конфликт

Вопрос № 7. По способам разрешения конфликты бывают:

+1) разрушительные, компромиссные, кооперативные

2) пассивные, активные

3) силовые, мирные

Вопрос № 8. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов:

1) межличностный конфликт

+2) внутригрупповой конфликт

3) внутриличностный конфликт

Вопрос № 9. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона:

+1) локальный конфликт

2) эмоциональный конфликт

3) административный конфликт

Вопрос № 10. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов:

+1) митинг

2) совещание

3) заседание

Вопрос № 11. Две основные функции конфликта:

1) функция социализации, защитная функция

+2) конструктивная функция, деструктивная функция

3) регулятивная функция, интегративная функция

Вопрос № 12. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда:

1) противоречие

+2) коллективный трудовой спор

3) межличностный конфликт

Вопрос № 13. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность:

- 1) деструктивная модель поведения
- 2) продуктивная модель поведения
- +3) конформистская модель поведения

Вопрос № 14. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы:

- 1) принятие соглашения
- +2) разрешение конфликта
- 3) уклонен

Вопрос № 15. Конфликт в переводе с латинского означает:

- 1) соглашение
- +2) столкновение
- 3) существование

Вопрос № 16. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- 1) конфликтными отношениями
- +2) конфликтной ситуацией
- 3) инцидентом

Вопрос № 17. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- 1) межличностные
- 2) межгрупповые
- +3) внутриличностные

Вопрос № 18. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- +1) конструктивными
- 2) деструктивными
- 3) реалистическими

Вопрос № 19. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- 1) ригидному
- 2) сверхточному
- +3) «бесконфликтному»

Вопрос № 20. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- +1) конфликтом
- 2) конкуренцией
- 3) соревнованием

Вопрос № 21. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает:

- 1) ригидный тип
- 2) неуправляемый тип
- +3) демонстративный тип

Вопрос № 22. Внутриличностный конфликт – это:

- 1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- 2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- +3) столкновение противоположно направленных мотивов личности

Вопрос № 23. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- 1) посредник
- 2) пособник
- +3) подстрекатель

Вопрос № 24. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- 1) не верно
- +2) верно
- 3) отчасти верно

Вопрос № 25. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- +1) саботаж
- 2) протест
- +3) бойкот

Вопрос № 26. Возможность «беспредметного» конфликта:

- +1) реальна в ряде случаев
- 2) исключен
- 3) реальна

Вопрос № 27. Конфликтная ситуация — это:

- 1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- +2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
- 3) этап развития конфликта.

Вопрос № 28. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация
- 2) соперничество
- +3) конкуренция

Вопрос № 29. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- +1) переговорный процесс
- 2) сотрудничество
- 3) компромисс

Вопрос № 30. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- +1) нехватка средств к существованию
- 2) престиж
- 3) власть

Вопрос № 31. Соотнесите виды конфликтов:

21. Производственные конфликты	21) возникает тогда, когда в организации начинают существовать противоборствующие группы
22. Межличностные конфликты	22) если коллектив достиг высокого уровня развития, а назначенный руководитель данному уровню не соответствует;
23. Конфликт между группой и личностью	23) возникают из - за несовпадения ценностей и личной неприязни друг к другу;
24. Межгрупповой конфликт	24) возникают в результате низкого уровня организации труда и управления

Ответ: 1-4); 2- 3); 3-2); 4-1);