

Психология делового общения

Инструкция: выбор правильного ответа

1. Широкая, грузная посадка на всю поверхность сидения выражает
 - 1) желание человека наслаждаться покоем и уютом
 - 2) незаинтересованность
 - 3) заинтересованность
 - 4) концентрацию внимания

2. Жест «расстегивание пиджака» также является знаком:
 - 1) открытости
 - 2) дискомфорт в общении
 - 3) незаинтересованности разговором
 - 4) неуверенности

3. Посадка на краю стула с выпрямленной спиной говорит о:
 - 1) высокой степени заинтересованности в собеседнике, концентрации внимания;
 - 2) желании самоутверждения
 - 3) дискомфортном положении
 - 4) нетерпеливости

4. Руки под столом во время деловых переговоров – это..
 - 1) неготовность к разговору либо выражение чувства неуверенности, нервозности
 - 2) символ непокорности
 - 3) собранность, активность
 - 4) жест объединения

5. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта?
 - 1) двойное «стремление-избегание»
 - 2) «избегание-избегания»
 - 3) «стремление-избегание»

6. Конфликт это:
 - 1) привычная стратегия поведения
 - 2) пассивное принятие противоположной точки зрения
 - 3) способ взаимодействия при столкновении несовместных взглядов и интересов
 - 4) освобождение от агрессивных импульсов

7. К. Левин выделил стили лидерства в число которых НЕ входит:
 - 1) авторитарный
 - 2) комбинированный
 - 3) демократический
 - 4) либеральный

8. Содержание делового общения составляет:
 - 1) обсуждение социально-значимой проблемы;
 - 2) удовлетворение потребности в общении;
 - 3) внутренний личностный мир субъектов общения;
 - 4) формирование профессиональных навыков и умений.

9. К невербальным средствам делового общения относятся:

- 1) речевые конструкции;
- 2) социальные диалекты;
- 3) мимика, жесты, походка;
- 4) психические познавательные процессы.

10. С чем связаны коммуникативные способности?

- 1) С высоким уровнем интеллектуальной деятельности.
- 2) С успешным решением проблем межличностного общения.
- 3) С быстрым запоминанием и воспроизведением большого объема информации.

11. Паника относится к механизму психологического воздействия, называемый

- 1) заражением
- 2) внушением
- 3) суггестией
- 4) раздражением

12. Этот фактор имеет место, когда внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным для них психологическим и социологическим параметрам

- 1) Фактор привлекательности
- 2) Фактор превосходства
- 3) Фактор отношения к наблюдателю
- 4) Фактор отношения

13. Людей, которые разделяют какие-то важные для нас идеи, мы склонны позитивно оценивать по фактору

- 1) привлекательности
- 2) превосходства
- 3) отношения к наблюдателю
- 4) отношения

14. Требуемая социальная установка формируется у человека, если

- 1) он периодически включается в соответствующую деятельность
- 2) если он включается в значимую для него группу
- 3) многократно получает соответствующую информацию
- 4) все ответы верны

15. Когда убеждение приводит к результатам, противоположным намерениям убеждающего, имеет место

- 1) идеологическая перегрузка
- 2) эффект бумеранга
- 3) психическое заражение
- 4) зеркальный эффект

16. Группа, объединенная только внутренними целями, стремящаяся осуществить групповые цели любой ценой, это -

- 1) ассоциация
- 2) корпорация
- 3) кооперация
- 4) коллектив

17. Группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями, это -

- 1) ассоциация
- 2) корпорация
- 3) кооперация
- 4) коллектив

18. Устойчивая во времени организационная группа взаимодействующих людей со специфическими органами управления, объединенных целями совместной деятельности, это

- 1) коллектив
- 2) ассоциация
- 3) корпорация
- 4) кооперация

19. Социометрическая методика предназначена для

- 1) оценивания межличностных отношений неформального типа в группе
- 2) выявления лидера группы
- 3) оценивания психологического климата группы
- 4) оценивания сплоченности группы

20. Стил ь управления, который гибко учитывает уровень психологического развития подчиненных и коллектива, называют

- 1) непоследовательным
- 2) ситуативным
- 3) либерально-анархическим алогичным
- 4) демократическим

21. Стил ь управления, для которого характерно жесткое единоличное принятие руководителем всех решений, называется

- 1) авторитарным
- 2) либеральным
- 3) демократическим
- 4) ситуативным

22. Стил ь управления коллективом, когда управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников, называется

- 1) авторитарным
- 2) алогичным
- 3) демократическим
- 4) ситуативным

23. К функции деловой беседы относится:

- 1) обмен информацией
- 2) оперативная разработка рабочих идей
- 3) поиск новых направлений
- 4) все ответы верны

24. На каком этапе деловой беседы используют Метод снятия напряжения ?

- 1) в начале беседы
- 2) в середине беседы
- 3) в конце беседы
- 4) на протяжении всей беседы

25. Постановка цели деловой беседы может быть:

- 1) как проблема
- 2) как задание
- 3) как задача
- 4) все ответы верны

26. Для достижения фазы аргументации в деловой беседе важно:

- 1) оперировать точными понятиями
- 2) избегать простого перечисления фактов
- 3) уметь присоединяться к темпу и способу аргументации собеседника
- 4) все ответы верны

27. Решающую роль в деловой беседе играет фаза:

- 1) аргументации
- 2) перехода от монолога к диалогу
- 3) нейтрализации
- 4) поиска оптимального решения

28. К психологическим особенностям деловых переговоров относят:

- 1) жесткое доминирование
- 2) принципиальные переговоры
- 3) мягкую уступчивость
- 4) все ответы верны

29. Количество участников, оптимальное для деловых совещаний:

- 1) 7–9
- 2) 12–15
- 3) 15–20
- 4) 40–100

30. К приемам разрешения служебного конфликта относят:

- 1) прояснение ситуации
- 2) компромисс
- 3) помощь третьей, незаинтересованной стороны
- 4) все ответы верны

31. Оптимальное разрешение конфликта:

- 1) уступчивость
- 2) компромисс
- 3) избегание
- 4) сотрудничество

32. Для жестко структурированных организаций наиболее подходящий стиль руководства:

- 1) демократический
- 2) авторитарный
- 3) либерально-попустительский
- 4) любой из перечисленных

33. Для творческих коллективов наиболее приемлем стиль управления:

- 1) авторитарный
- 2) либерально-попустительский
- 3) демократический
- 4) алогичный

34. Наиболее эффективным стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации является

- 1) сотрудничество
- 2) доминирование
- 3) избегание
- 4) компромисс

35. К формам авторитета руководителя относят

- 1) формальный авторитет
- 2) функциональный авторитет
- 3) моральный авторитет
- 4) все ответы верны

36. Функциональный авторитет руководителя определяется:

- 1) компетентностью руководителя
- 2) отношением руководителя к своей профессиональной деятельности
- 3) деловыми качествами руководителя
- 4) все ответы верны

37. Раздел деловой психологии, изучающий способы формирования мнения о частном лице или организации, называется

- 1) проксемикой
- 2) социологией
- 3) имиджелогией
- 4) групповой динамикой

38. Система сознательно координируемой деятельности двух или более людей называется

- 1) малой группой
- 2) организацией
- 3) коллективом
- 4) формальной группой

39. К формам организации деятельности сотрудников относят:

- 1) делегирование полномочий
- 2) регламентирование прав и обязанностей сотрудников
- 3) создание организационной структуры предприятия
- 4) все вышеперечисленное

40. Право решать все проблемы подразделения подчиненных называют

- 1) линейными полномочиями
- 2) функциональными полномочиями
- 3) штатными полномочиями
- 4) все ответы верны

41. Принятие управленческих решений может быть:

- 1) единоличным
- 2) коллективным
- 3) коллегиальным
- 4) все ответы верны

42. Ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений, называется

- 1) эмоциональным выгоранием
- 2) деловой несостоятельностью
- 3) личностной деформацией
- 4) снижением мотивации к работе

43. Стресс, возникающий из-за причин, связанных с работой, называется

- 1) рабочим стрессом
- 2) организационным стрессом
- 3) профессиональным стрессом
- 4) эмоциональным стрессом

44. Неспецифическая психическая реакция организма в ответ на любые неблагоприятные действия, называется

- 1) деловым поведением
- 2) профессиональной непригодностью
- 3) стрессом
- 4) психическим выгоранием

45. Признаком стресса являются

- 1) вялость, апатия, повышенная утомляемость
- 2) частая смена настроений
- 3) повышенный фон настроения
- 4) пониженный фон настроения

46. Для профилактики преодоления стресса полезно использовать метод

- 1) социометрию
- 2) референтометрию
- 3) иррациональных убеждений (позитивного мышления)
- 4) качественных оценок

47. Понятие «раппорт» в деловом общении означает:

- 1) остроту восприятия
- 2) готовность к переговорам
- 3) отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии
- 4) гибкость в поведении

48. Одним из шести шагов раппорта является:

- 1) установление доверия с партнером по общению
- 2) присоединение к жестам
- 3) подстройка к дыханию
- 4) все ответы верны

49. Определение ведущей репрезентативной системы собеседника

- 1) влияет на успех ведения переговоров
- 2) имеет значение только в исключительных случаях
- 3) не влияет на ход деловой беседы
- 4) желательно

50. Умение вести деловые переговоры

- 1) обязательно для делового человека
- 2) не имеет значения в работе
- 3) необязательно для делового человека

4) нужно только мужчине

51. Технологии НЛП применимы

- 1) для создания рекламы
- 2) для профилактики эмоционального выгорания
- 3) для ведения деловой беседы
- 4) во всех вышеперечисленных случаях

52. Формула успешной коммуникации включает (психотехнологии НЛП):

- 1) раппорт - присоединение - ведение
- 2) пристройку через глазодвигательные сигналы
- 3) пристройку дыханием
- 4) зеркальное жестикулировали

53. Определение системы модальностей собеседника важно учитывать при:

- 1) ведении деловых переговоров
- 2) изготовлении рекламного ролика
- 3) подписании контракта
- 4) во всех вышеперечисленных случаях

54. Метод, позволяющий всем участникам группы выработать одинаковое требуемое отношение к ситуации, называется

- 1) методом создания неопределенных ситуаций
- 2) методом актуализации установки
- 3) методом ориентирующих ситуаций
- 4) кооптацией

55. Для разрядки отрицательного эмоционального состояния в коллективе используется прием

- 1) максимизации выигрыша
- 2) стереотипных фраз
- 3) канализации настроения
- 4) воспоминания прошлого

56. Для формирования установки на требуемое отношение используется прием

- 1) ассоциативного переноса
- 2) ориентирующих ситуаций
- 3) стереотипных фраз
- 4) создания неопределенных ситуаций

57. Активное воздействие на групповые нормы может осуществлять

- 1) любой член группы
- 2) посторонний человек
- 3) лидер или руководитель
- 4) все ответы верны

58. Сопротивление изменениям в организации зависит:

- 1) от уровня групповой сплоченности
- 2) от степени расхождения групповых норм от содержания внедряемых установок и норм
- 3) от фиксации на содержании прежних групповых норм и новых требований
- 4) все ответы верны

59. Отношения в коллективе стабильны, если...

- 1) у человека есть уверенность, что объем положительного от контакта выше, чем издержки, которые он может понести
- 2) отношения строятся на страхе перед начальников
- 3) в коллективе нет манипуляций
- 4) все ответы верны

60. Создание имиджевой политики организации включает в себя:

- 1) действия рекламного характера организации
- 2) действия по сплоченности коллектива
- 3) имидж руководителя
- 4) все ответы верны

61. Имидж руководителя должен быть ориентирован

- 1) на себя
- 2) на коллектив и внешнюю среду
- 3) на внешнюю среду
- 4) на семью

62. Имидж руководителя включает в себя:

- 1) его стиль общения
- 2) политику компании
- 3) стиль одежды
- 4) все вышеперечисленное

63. К психологическим характеристикам группы относится:

- 1) наличие групповых интересов
- 2) наличие групповых целей
- 3) наличие групповых ценностей
- 4) все ответы верны

64. Стихийные группы характеризуются:

- 1) добровольным временным объединением людей на основе сходства интересов или общности пространства
- 2) отсутствием четкой структуры
- 3) наличием общей цели
- 4) малым количеством членов

65. Передача части управленческих функций более низкому уровню, но с сохранением ответственности, это -

- 1) делегирование полномочий
- 2) создание организационной структуры предприятия
- 3) управление организацией
- 4) регламентирование прав и обязанностей

66. Творческое управление и стратегическое планирование как ключевые навыки характеризуют следующий уровень принятия решения:

- 1) рутинный
- 2) адаптационный
- 3) селективный
- 4) инновационный

67. К методам психологического воздействия в деловом общении относятся:

- 1) внушение
- 2) подражание
- 3) убеждение
- 4) все ответы верны

68. Методом воздействия в деловой психологии называется

- 1) совокупность приемов, реализующих воздействие
- 2) регуляция уровня удовлетворения потребности
- 3) совокупность средств и алгоритм по их использованию
- 4) вовлечение человека в деятельность

69. Воспроизведение деятельности, поступков, качеств другого человека называется

- 1) адаптацией
- 2) убеждением
- 3) подражанием
- 4) идентификацией

70. Совещание как форма общения относится к

- 1) неформальному общению
- 2) все ответы верны
- 3) деловому общению

71. Совещание как форма общения относится к

- 1) неформальному общению
- 2) все ответы верны
- 3) деловому общению

72. Из приведенных ниже определений, выберите понятие «общение»:

- а) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
- б) это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- в) это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека
- г) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями

73. Выделяют следующие 3 стороны общения:

- а) интерактивная, эмпатийная, содержательная
- б) перцептивная, коммуникативная, интерактивная
- в) информационная, перцептивная, эмпатийная
- г) коммуникативная, императивная, идеоторная

74. Любой материальный объект, выступающий в качестве указания и обозначения и используемый для приобретения, хранения, переработки и передачи информации – это:

- а) язык
- б) предмет
- в) знак
- г) способ

75. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:

- а) значение

- б) понятие
- в) интерпретация
- г) опыт

76. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

- а) действиями
- б) деньгами
- в) информацией
- г) знаками

77. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется:

- а) невербальное
- б) эмпатийное
- в) вербальное
- г) эмоциональное

78. К невербальным элементам коммуникаций относятся:

- а) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь
- б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;
- в) проксемика; моторика; мимика; позы
- г) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика

79. Невербальные средства коммуникаций не выполняют:

- а) дополнение содержание высказывания
- б) указание на особенно важные моменты сообщения
- в) сообщение о психологическом состоянии собеседника
- г) передачу информации в словесной форме

80. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

- а) идентификация, эмпатия и рефлексия
- б) эмпатия, самооценка, интроспекция
- в) рефлексия, самовоспитание, эмпатия
- г) идентификация, интроспекция, эмпатия

81. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это

- а) самосознание
- б) интроспекция
- в) рефлексия
- г) эмпатия

82. Идентификация – это...

- а) способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- б) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
- в) способ понимания другого человека через уподобление себя ему
- г) избегание источников воздействия, уклонение от контактов с партнером

83. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:

- а) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение
- б) заражение, внушение, убеждение и подражание

- в) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия
- г) подражание, интервью, убеждение, заражение

84. Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям – это...

- а) заражение
- б) внушение
- в) убеждение
- г) подражание

85. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:

- а) фактор превосходства
- б) фактор привлекательности
- в) фактор «отношения к нам»
- г) все ответы верны

86. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:

- а) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека
- б) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека
- в) в том, что чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях
- г) в том, что люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо

87. Главным источником психологической информации о человеке являются:

- а) одежда и походка
- б) прическа и лицо
- в) макияж и одежда
- г) лицо и походка

88. Что подразумевает каузальная атрибуция?

- а) приписывание причин поведению человека
- б) возникновение трудностей в общении
- в) оказание влияния на события
- г) взаимодействие собеседников

89. Под самоподачей подразумевают:

- а) кокетство с партнером по общению
- б) способность вмешательства в процесс формирования своего образа у партнера
- в) оказание влияния на партнера по общению
- г) выбор одежды по моде

90. К механизмам социального восприятия относятся:

- а) самоподача превосходства
- б) самоподача актуального состояния
- в) самоподача отношения
- г) все ответы верны

91. Перечислите основные способы защиты от собеседника в процессе общения:

- а) избегание, авторитет и непонимание
- б) авторитет, самоподача, агрессия

- в) непонимание, внушения, невнимание
- г) избегание, агрессия, авторитет

92. Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций

- а) ориентации на похвалу, ориентации на понимание
- б) ориентации на контроль, ориентации на поощрение
- в) ориентации на контроль, ориентации на понимание
- г) ориентации на понимание, ориентации на сочувствие

93. При каком стиле общения главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества?

- а) гуманистическое
- б) авторитарное
- в) демократическое
- г) ритуальное

94. Общение по характеру и содержанию бывает:

- а) формальное и неформальное
- б) светское и обыденное
- в) неформальное и прямое
- г) косвенное и формальное

95. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели – это...

- а) прямое общение
- б) деловое общение
- в) деловое взаимодействие
- г) неформальное общение

96. Назовите основные функции беседы?

- а) интимное, исповедальное, психотерапевтическое общение
- б) общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании
- в) взаимное совместное изменение представлений обоих партнеров
- г) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов

97. К психологическим особенностям деловой беседы относятся...

- а) те элементы, которые связаны с личностью участников деловой беседы – их характер, темперамент, настроение, настроенность, умения, навыки
- б) невербальные особенности, которые применяют участники деловой беседы
- в) правильное и корректное отношение к собеседнику
- г) особенности речевой деятельности участников деловой беседы

98. Закрытые вопросы в процессе деловой беседы необходимо применять в случае...

- а) когда нам нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и позицию собеседников
- б) когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим "переключиться" на другую
- в) когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.
- г) когда необходимо создать ситуацию взаимопонимания

99. Замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения, т.е. замечания, на которые он вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение – это...

- а) невысказанные замечания
- б) объективные замечания
- в) ироничные замечания
- г) субъективные замечания

100. Перечислите психологические приемы влияния на партнера?

- а) признание правоты, уважение, локализация
- б) контролирование реакций, недопущение превосходства, уважение
- в) имя собственное, зеркало отношения, комплименты
- г) комплименты, признание правоты, локализация

101. «Руки у тебя действительно золотые. А вот язык твой – враг твой» – какое правило комплимента нарушено?

- а) «Без претензий»
- б) «Один смысл»
- в) «Без дидактики»
- г) «Без приправ»

102. О каком психологическом типе собеседника идёт речь – он часто выходит за профессиональные рамки беседы, нетерпелив, несдержан и возбужден...

- а) неприступный хладнокровный собеседник
- б) ломака
- в) вздорный человек
- г) «важная птица»

103. Выберите характерные особенности попустительского стиля руководства:

- а) незначительный контроль подчиненных, коллегиальность в решениях
- б) поощрение инициативы, безразличие к персоналу
- в) равнодушие к критике, подавление инициативы
- г) использование коллективного способа принятия решений для уклонения от ответственности, безразличие к персоналу

104. Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает?

- а) заострение внимания на «голых» фактах
- б) все ответы верны
- в) удаление от основного предмета разговора
- г) критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия

105. Аргументация – это...

- а) способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
- б) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом
- в) общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей
- г) способ обобщения, преувеличения, а также составления преждевременных выводов

106. Выбирая тему публичного выступления, следует руководствоваться следующими соображениями...

- а) что вы осведомлены в вопросе лучше, чем слушатели
- б) то, о чем вы собираетесь говорить, может вызвать интерес
- в) все ответы верны
- г) это актуально, для слушателей

107. Название публичного выступления должно отвечать двум требованиям:

- а) выражать основную идею выступления и носить рекламный характер
- б) носить рекламный характер и состоять из трёх слов
- в) выражать основную идею выступления и быть лаконичным
- г) состоять из трёх слов и выражать основную идею выступления

108. Личную пространственную территорию человека можно разделить на следующие четыре зоны:

- а) интимная, личная, социальная, общественная
- б) общественная, публичная, личная, деловая
- в) интимная, пространственная, общественная, проксемическая
- г) социальная, деловая, личная, публичная

109. Назовите одну из самых удачных стратегических позиций для обсуждения и выработки общих решений?

- а) позиция углового расположения
- б) позиция делового взаимодействия
- в) конкурирующе-оборонительная позиция
- г) независимая позиция

110. Во время делового общения, сколько времени взгляд человека должен встречаться с глазами партнера?

- а) около 30–40% всего времени общения
- б) около 40–50% всего времени общения
- в) около 60–70% всего времени общения
- г) около 80–90% всего времени общения

111. К паралингвистическим особенностям невербального общения можно отнести...

- а) правильность речи, рукопожатие, мимика, дистанция
- б) правильность речи, ясность речи, простота речи, логичность речи
- в) ясность речи, дистанция, жесты, визуальный контакт
- г) простота речи, сжатость речи, рукопожатие, богатство речи

112. Всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту – это...

- а) полемика
- б) диспут
- в) прения
- г) спор

113. Эффективными средствами в споре считается применение

- а) юмора, иронии и сарказма
- б) унижения, денег, иронии
- в) юмора, унижения, доказательств
- г) иронии, сарказма, денег

114. О каком типе взаимоотношений внутри коллективов идёт речь – низкий уровень заботы руководителя о производстве и о людях?

- а) теплая компания
- б) нет верного ответа
- в) золотая середина
- г) команда

115. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений называются:

- а) конструктивными
- б) деструктивными
- в) личностные
- г) межличностные

116. Структура коллектива предполагает...

- а) количество членов коллектива
- б) взаимодействие руководителей и подчинённых
- в) нет верного ответа
- г) реально существующая совокупность взаимоотношений членов группы, возникающая в процессе совместной деятельности и общения

117. Какие типы лидеров выделяют?

- а) вожак, лидер, ситуативный лидер
- б) лидер, начальник, манипулятор
- в) все ответы верны
- г) вожак, манипулятор, ситуативный лидер

118. Авторитарный стиль руководства характеризуется следующими особенностями:

- а) централизация полномочий, единоличность в решениях, предпочтение наказаниям
- б) жесткий контроль, ориентация на человека, терпимость к критике
- в) подавление инициативы, коллегиальность в решениях, предпочтение наказаниям
- г) единоличность в решениях, поощрение инициативы, умеренный контроль

119. О каком психологическом типе собеседника идёт речь – такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной, он ведёт себя как человек, обладающий большим самомнением...

- а) «важная птица»
- б) незаинтересованный собеседник
- в) вздорный человек
- г) неприступный хладнокровный собеседник

120. О каком типе взаимоотношений внутри коллективов идёт речь – руководитель в своей деятельности стремится оптимально сочетать интересы дела и интересы персонала?

- а) задача
- б) золотая середина
- в) невмешательство
- г) нет верного ответа

121. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;

в) опрос.

122. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

123. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

124. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

125. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

126. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

127. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

128. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

129. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

130. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;

в) конкуренция.

131. 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:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

132. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

133. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

134. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

135. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

136. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

137. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

138. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

139. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

140. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

141. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

142. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

143. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

144. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

145. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

146. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

147. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

148. 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:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

149. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

150. Технологии рационального поведения в конфликте - это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

151. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;

- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.