

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

70 из 100

Переговоры – это направленный на достижение согласия в ситуации, когда у вас и у другой стороны есть общие интересы., но в то же время есть и противоположные

способ общения

способ конфликтного взаимодействия

механизм разрешения конфликта

Структура манипуляции содержит...

мишень воздействия, цель и инициатора воздействия

цель, мишень воздействия и фоновые факторы

инициатора воздействия, мишень, цель и адресата воздействия

Конструктивный ультиматум содержит ...

положительные санкции

предположение об отрицательных санкциях

фактическое описание ситуации

описание эмоций

К функциям медиатора при разрешении конфликта относят ...

определение правил поведения в процессе переговоров

демонстрацию сторонам истинных интересов, скрывающихся за позициями

проверку реалистичности предложений

консультации по навыкам ведения переговоров

Для разрешения межличностного конфликта необходимо...

уметь отстаивать свою точку зрения

мягко и обтекаемо формулировать причину противоречия

признавать права друг друга

искать общее решение

К свойствам конфликта следует отнести ...

наличие противоречий

противодействие объектов конфликта

негативные эмоции

закрытый характер действий

Фоновые факторы при манипулятивном воздействии

смягчают эффект воздействия

усиливают эффект воздействия

помогают инициатору оказывать воздействие

Первым этапом переговоров является ... переговоров

определение целей

определение бюджета

подбор места проведения

поиск арены

Переговорный приём «наведение тумана» предполагает...

частичное несогласие со словами оппонента

полное несогласие со словами оппонента

частичное согласие со словами оппонента

рефрейминг сказанного оппонентом с последующим согласием

Способы реагирования человека на конфликтные ситуации - это ...

противоборство, приспособление, компромисс, избегание и сотрудничество

противоборство, соревнование, избегание.. сотрудничество и уклонение

компромисс, сотрудничество, уклонение, противоборство и win-win

компромисс, частичная уступка, избегание, приспособление и win-win

Двухмерную модель диагностики поведения личности в конфликтной ситуации предложил

К. Томас

А.П. Егидес

З.П. Шейнов

А.Я. Анцупов

Самооценка личности по типу «радуи других» формируется через ...

пример родителей

родительские приказы исполнять их волю

положительное подкрепление действий ребенка, когда он помогает родителям

требования первого учителя

К ошибкам в мягкой и жесткой конфронтации относят...

уход от темы

быстрое примирение

компромиссы

встречные, более сильные конфликтогены

К характеристикам «холодного мира» можно отнести ...

выполнение взятых обязательств

тактичную помощь

соблюдение норм этикета

отсутствие отрицательных оценок

Стратегия компромисса в управлении конфликтами предполагает...

достижение консенсуса, когда стороны полностью удовлетворяют свои интересы

достижение договорённостей, при которых временно снимается возникшее противоречие при взаимных уступках

стремление к достижению удовлетворения своих интересов в ущерб другому, а при сопротивлении – фиксация достигнутого результата

отсутствие у одного из партнёров или у всех сторон тенденции к достижению собственных целей

Для разрешения неслучайного конфликта ...

необходимо устранить конфликтную ситуацию и исчерпать конфликт

необходимо или устранить конфликтную ситуацию, или исчерпать конфликт

можно только устранить конфликтную ситуацию

можно только исчерпать конфликт

Причинами конфликта являются ...

неумение принимать ответственные решения

избыток информации

принудительная ситуация

возникновение обязательств

Демонстрировать превосходство можно определёнными способами - например,...

просить помощь

требовать выполнения обязательств

давать оценки поведению собеседника

просить замолчать

К элементам жёсткой конфронтации следует отнести ...

конфликтогены

угрозы

просьбу снять конфликтоген

синтоны

Случайный конфликт возникает по ...

закону сохранения синтонов

закону эскалации конфликтогенов

правилу силы

закону расширения инцидентов

Конфликт типа Б отличается от конфликта типа В ...

наличием предконфликтной ситуации

наличием причины

стадией развития конфликтной ситуации

количеством конфликтных ситуаций

Переговорный приём «приближение к оленю» означает ...

внимательное изучение договора всеми ответственными сотрудниками вашей компании
после его подписания на переговорах

уточнение дополнительными вопросами всего, что неочевидно, в процессе переговоров и до их начала

проведение переговоров на территории оппонента

тайное внедрение своего сотрудника в окружение оппонента за 3-6 месяцев до предполагаемого начала переговоров

Ошибкой при разрешении конфликтов будет ...

скрывать частично свои потребности

прямое объяснение своих ожиданий

выяснение того, что разъединяет

искусно использовать знание уязвимых мест собеседника

Оптимально реагировать на конфликтоген - означает ...

сохранять достоинство партнёра

не наказывать за конфликтоген

контролировать невербальные сигналы

применять адекватные меры

Конфликтоген «стремление к превосходству» может проявляться в ...

снисходительном отношении

советах

раскрытии лишней информации

конструктивной критике

Четвёртым элементом алгоритма цивилизованной конфронтации является...

реализация санкций

назначение санкций

Я-послание о чувствах

выражение пожелания или просьбы

К элементам мягкой конфронтации следует отнести ...

частичное оправдание партнёра

подавление конфликтогенов

отсутствие мирных инициатив

требование немедленно снять конфликтоген

К действиям руководителя, которые приводят к конфликту на работе, относят ...

критику за неисполнение распоряжений

просьбы о работе в выходной день

нарушение деловой этики

нарушение трудового законодательства

Холодная напряжённость характеризуется ...

открытым проявлением агрессии

открытым конфликтом с твёрдыми требованиями

скрытым конфликтом

мягким предъявлением требований с холодным выражением лица

Выделяют... коммуникативные действия

конфликтные

нейтральные

синтонные

компромиссные

Неверно, что к функциям переговоров относится ... функция

информационная

финансовая

коммуникативная

регулятивная

В переговорах с представителями других культур особое внимание необходимо уделять ...

организаторским способностям стороны, которая готовит переговоры

особенностям культуры, менталитету оппонентов

предыдущему опыту переговоров с представителями этой культуры

размеру потерь и страхованию рисков в случае если переговоры окажутся неудачными

В числе принципов, которыми желательно руководствоваться в переговорах, -

отделять людей от проблемы

принуждать оппонента искать решения

обсуждать действия оппонента

не оценивать людей

Конфликты в семье часто связаны с ...

разочарованием в партнёре

нетерпимостью к привычкам супруга

количеством детей от предыдущего брака одного из партнёров

графиков работы одного из партнёров

В классификации конфликтов отсутствуют

внутриличностные конфликты

случайные конфликты

межгрупповые конфликты

конфликты типа Е

Неверно., что ... можно отнести к способам предупреждения конфликтного общения

отказ от конфликтогенов

сохранение личных границ

структурные изменения в организации

контрманипуляции

К характеристикам «тёплого мира» можно отнести ...

соблюдение норм этикета

отсутствие отрицательных оценок

выполнение большего, чем ожидалось

учёт потребностей партнёра

По закону совместимости...

врождённые качества партнёров преимущественно контрастны

врождённые качества партнёров преимущественно подобны

приобретённые качества партнёров преимущественно контрастны

приобретённые качества партнёров преимущественно подобны

Манипуляция определяется как...

скрытое управление, направленное на удовлетворение потребностей инициатора воздействия

врождённая способность отдельной категории лиц оказывать влияние

совокупность мишени воздействия, цели и способностей манипулятора

скрытое управление, направленное на удовлетворение потребностей адресата воздействия

В случайном конфликте отсутствует этап ...

разрешения конфликта

предконфликтной ситуации

конфликтного взаимодействия

осознания ситуации как конфликтной

К мишеням манипулятивного воздействия относят ...

совокупный размер дохода адресата воздействия

чувства зависти, стыда, вины, тревоги, радости

чувство собственного достоинства

желание выглядеть хорошим в глазах других людей

К неоптимальным формам реагирования на конфликтоген следует отнести ...

управляемый конфликт

избегание

холодную напряжённость

пристройку снизу