

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Мильчаков Михаил Борисович  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 30.01.2025 15:41:14  
Уникальный программный ключ:  
01f99420e1779c9f06d699b723b8e8fb9d59e5c5

Вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет»

Вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет»

- закрытые
- открытые
- риторические
- переломные
- вопросы для обдумывания

Культура устной речи – это:

Культура устной речи – это:

- правильность речи с точки зрения соответствия лексическим, грамматическим, фонетическим нормам
- выразительность, владение всем богатством языковых средств, эмоциональность, уместность, творческая активность говорящего
- умение ситуативно правильно, выразительно и эффективно передавать свои мысли слушателям

Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя коммуникацию, перцепцию и интеракцию, называется:

Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя коммуникацию, перцепцию и интеракцию, называется:



общение



восприятие



взаимодействие



кооперация

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:



начальник



взрослый



родитель



ребенок

Сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом, называется:

Сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом, называется:



шаблон



стереотип



клише



атрибуция

Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:



настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»

- демонстрируйте свое превосходство
- не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию
- независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером
- старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
- предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

Submit

Вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют какого-либо объяснения.

Вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют какого-либо объяснения.

- закрытые
- открытые
- риторические
- переломные
- вопросы для обдумывания

Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

- он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца
- извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор
- сославшись на занятость попросить перезвонить

- 

записать номер телефона звонившего и перезвонить ему, как только будет свободным

Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- 

способствуют возникновению конфликта

- 

препятствуют возникновению конфликта

- 

помогают разрешить конфликт

Культура устной речи – это

Культура устной речи – это

- 

правильность речи с точки зрения соответствия лексическим, грамматическим, фонетическим нормам

- 

умение ситуативно правильно, выразительно и эффективно передавать свои мысли слушателям

- 

духовная культура человека и уровень его общего развития как личности.

Небольшое по времени (от 5 до 10 мин.) выступление, в котором рассматривается один небольшой вопрос или проблема.

Небольшое по времени (от 5 до 10 мин.) выступление, в котором рассматривается один небольшой вопрос или проблема.



доклад



сообщение



выступление



лекция



беседа

Укажите причины непонимания при общении

Укажите причины непонимания при общении



речь богатая интонациями



разный возраст собеседников



стиль речи не соответствует ситуации общения



авторитетность говорящего в глазах слушающего

Submit

## Инцидент – это

Инцидент – это

- стремление к превосходству
- накопившиеся противоречия
- открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций
- стечение обстоятельств, которое является поводом для конфликта

Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом обрыве связи, если разговор еще не закончен?

Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом обрыве связи, если разговор еще не закончен?


- тот, кто младше по возрасту
- тот, кто звонил
- тот, кто ниже по положению
- тот, кому звонили




Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это:

Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это:

•   
восприятие

•   
близость


•   
общение

•   
конфликт

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях:

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях:

•   
взрослый

•   
родитель

•   
ребенок

- 

директор

### Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

- 

Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом

- 

Обе стороны обладают одинаковой властью

- 

Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение

- 

Когда иного выбора нет и терять уже нечего

- 

Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени

### Чего нельзя допускать в условиях конфликта

Чего нельзя допускать в условиях конфликта

- 

преувеличивать свои заслуги

- 

обрушивать на партнера множество претензий

- 

исходить из добрых намерений партнера

-

видеть все только со своей позиции

•

учитывать интересы партнера по общению

•

критически оценивать партнера

Submit

Вопросы, которые задаются в тех случаях, когда вы уже получили достаточную информацию по одной проблеме и хотите переключиться на другую или же, когда вы почувствовали сопротивление собеседника и пытаетесь его преодолеть:

Вопросы, которые задаются в тех случаях, когда вы уже получили достаточную информацию по одной проблеме и хотите переключиться на другую или же, когда вы почувствовали сопротивление собеседника и пытаетесь его преодолеть:

•  закрытые

•  открытые

•  риторические

•  переломные

•  вопросы для обдумывания

Культура устной речи – это

Культура устной речи – это

•  возможность высказать свое мнение и при этом никого не обидеть и не задеть

•  выразительность, владение всем богатством языковых средств, эмоциональность, уместность, творческая активность говорящего

- □

умение ситуативно правильно, выразительно и эффективно передавать свои мысли слушателям

Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели – это:

Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели – это:

- ○

межличностное общение

- ○

деловое общение

- ○

вербальное общение

- ○

диалогическое общение

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны эмоциональные реакции, переживания в отношениях:

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны эмоциональные реакции, переживания в отношениях:

- ○

взрослый

- ○

родитель

ребенок

детеныш

## Укажите причины непонимания при общении

Укажите причины непонимания при общении

использование речи-скороговорки

соответствие стиля речи говорящего и ситуации общения

социальное сходство собеседников

речь очень медленная, с большим количеством пауз

## Эмпатия – это

Эмпатия – это

способность человека к сопереживанию

самовнушение

элементарные переживания

ответ организма на раздражитель

Submit

## Культура устной речи – это

Культура устной речи – это

- правильность речи с точки зрения соответствия лексическим, грамматическим, фонетическим нормам
- Выражение любви и уважения к родному языку, который естественным образом связан с историей родной страны и ее духовным богатством
- духовная культура человека и уровень его общего развития как личности

Сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга:

Сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга:

- конкуренция
- кооперация
- взаимодействие
-



Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственно трезво, реально анализировать ситуацию, логически мыслить, не поддаваться эмоциям, проявлять максимум внимания

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственно трезво, реально анализировать ситуацию, логически мыслить, не поддаваться эмоциям, проявлять максимум внимания

начальник

взрослый

родитель

ребенок

Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника находят решение проблемы, удовлетворяя интересы каждой стороны в полном объеме:

Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника находят решение проблемы, удовлетворяя интересы каждой стороны в полном объеме:

компромисс

сотрудничество

приспособление



избегание

## Укажите причины непонимания при общении

Укажите причины непонимания при общении



речь с дефектами



использование профессиональных терминов



четкое произношение слов, избегание скороговорок



логика рассуждений кажется неверной

## Уподобление себя другому. Способность поставить себя на место партнера:

Уподобление себя другому. Способность поставить себя на место партнера:



эмпатия



симпатия



идентификация



рефлексия

Submit

Вопросы, на которые не даются прямые ответы, так как их цель – вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы или обеспечить поддержку вашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения:

Вопросы, на которые не даются прямые ответы, так как их цель – вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы или обеспечить поддержку вашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения:

- закрытые

- открытые

- риторические

- переломные

- вопросы для обдумывания

Связное, развернутое научное или научно-популярное изложение какого-либо вопроса специалистом (от 20 мин. до 1,5 час.):

Связное, развернутое научное или научно-популярное изложение какого-либо вопроса специалистом (от 20 мин. до 1,5 час.):

- доклад

- лекция

- выступление

- сообщение

- беседа

Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника не желают уступать друг другу, продолжая настаивать на удовлетворении своих интересов:

Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника не желают уступать друг другу, продолжая настаивать на удовлетворении своих интересов:

- компромисс

- соперничество

- избегание

- компромисс

Стратегия поведения в конфликте, при которой участники стремятся выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего:

Стратегия поведения в конфликте, при которой участники стремятся выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего:

- избегание
- компромисс
- приспособление
- сотрудничество

Укажите причины непонимания при общении

Укажите причины непонимания при общении

- сообщение передано невнятно
- речь медленная, доступная
- использование жаргона
- логика рассуждений слишком сложна

Submit

Длительность телефонного разговора определяет:

Длительность телефонного разговора определяет:

- руководитель организации

- секретарь директора

- позвонивший

- тот, кому позвонили

Конфликтная ситуация — это

Конфликтная ситуация — это

- открытое противостояние взаимоисключающих интересов

- стечение обстоятельств

- накопившиеся противоречия

Развернутое сообщение, которое раскрывает или важную научную или общественно-политическую проблему, на определенную тему (от 10 мин до 3 час.)

Развернутое сообщение, которое раскрывает или важную научную или общественно-политическую проблему, на определенную тему (от 10 мин до 3 час.)

сообщение

выступление

лекция

доклад

беседа

Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему

сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой

монолог устной формы разговорного языка



контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников

Эскалация конфликтогенов – это:

Эскалация конфликтогенов – это:

конфликтоген-одиночка

проявление агрессии

цепочка конфликтоенов

проявление эгоизма

Submit

Объяснение причин поведения другого человека в психологии называется термином:

Объяснение причин поведения другого человека в психологии называется термином:



аттитюд



аффилиация



каузальная атрибуция



аттракция

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны обвиняющие интонации, выражение лица нахмуренное, обеспокоенное, часто в разговоре использует «указующий перст».

Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны обвиняющие интонации, выражение лица нахмуренное, обеспокоенное, часто в разговоре использует «указующий перст».



ребенок



родитель

- взрослый

- начальник

Способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению это:

Способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению это:

- стереотипизация

- рефлексия

- идентификация

- эмпатия

Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:

Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:

- компромисс

- сотрудничество

- приспособление

- избегание

Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам:

Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам:

- сотрудничество

- компромисс

- приспособление

- избегание

Submit

Вопросы, которые вынуждают собеседника размышлять, комментировать то, что было сказано, внести поправки в изложенную позицию:

Вопросы, которые вынуждают собеседника размышлять, комментировать то, что было сказано, внести поправки в изложенную позицию:

закрытые

открытые

риторические

переломные

вопросы для обдумывания

Звонки в нерабочее время сослуживцу возможны

Звонки в нерабочее время сослуживцу возможны

вечером до 22.00, утром после 8.00

вечером до 23.00, утром после 7.00

вечером до 22.00, утром после 9.00

- вечером до 23.00, утром после 8.00

## Конфликт – это

Конфликт – это

- накопившиеся противоречия

- стечение обстоятельств

- эскалация конфликтогенов

- открытое противостояние, являющееся следствием  
взаимоисключающих интересов и позиций

Подготовленное сообщение при обсуждении какого-либо  
заранее объявленного вопроса (от 3 до 5 мин.):

Подготовленное сообщение при обсуждении какого-либо заранее  
объявленного вопроса (от 3 до 5 мин.):

- доклад

- сообщение

- выступление

лекция



беседа

## Развернутый подготовленный диалог со слушателем

Развернутый подготовленный диалог со слушателем



доклад



сообщение



выступление



беседа



лекция

Submit