**1 задание**.

**Задание А**

**Выберите правильный ответ.**

1. Коммуникативная  сторона общения

а) обмен информацией

б) восприятие и понимание друг друга

в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

а) духовное

б) примитивное

в) манипулятивное

г) деловое

3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

а) формально-ролевое

б) контакт масок

в) светское

г) духовное

4.  К невербальным средствам общения относится

а) речь

б) интонация

в) мимика

г) язык

5.  Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

а) аффекторы

б) эмблемы

в) иллюстраторы

г) регуляторы

6. Недоминантная позиция в общении это позиция

а) родителя

б) ребенка

в) взрослого

7. Доминирование это

а) открытое воздействие на партнера

б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

а) конфликтоген

б) инцидент

в) конфликтная ситуация

9.  Стиль поведения в конфликте,  характеризующийся  отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта,  не отстаивая своих интересов.

а) соперничество

б) компромисс

в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

**Задание В.**

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы.

**Ответ на задание B:**

КФ = КС + И, где:

КФ – конфликт,

КС – конфликтная ситуация,

И – инцидент.

**Задание С.**

**Выполните задания на соотнесение процессов и понятий**

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Активная защита 2. Пассивная защита | А) контрманипуляция  Б) сменить тему разговора  В) промолчать  Г) расставить точки над «и» |

**Ответ на задание С1:**

1. А, Г
2. Б,В

2.Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация*.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| поза | мимика | жестикуляция | дистанция | интонация |
| **3,9** | **1,8** | **5,6** | **2,7** | **4,10** |

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь  медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев  сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»………

**Задание С.**

**Решите ситуации.**

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
2. Может спровоцировать конфликт
3. Поможет избежать конфликта
4. 

Мне очень жаль, что мы забрызгали ваш костюм, хотя так старались объехать лужу.

**Ответ на задание С1:**

1. Вы обязаны оплатить химчистку моего костюма, иначе будете разговаривать с моими друзьями.

2. Ничего страшного, это всего лишь костюм.

1. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

*А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.*

*Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства… Назревает конфликт.*

*Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.*

**Ответ на задание С2:**

А) тип B

Б) тип А

1. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

*У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать  «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?*

**Ответ на задание С3:**

Прежде всего необходимо найти способ мотивирования сотрудников, лучшая мотивация – это прибавка к заработной плате. Нужно четко определить план задач для каждого сотрудника или отдела и в зависимости от показываемых результатов – поощрять.

Также не стоит забывать про дисциплинарные взыскания, в случае если сотрудник или группа сотрудников не выполняют возложенные на них задачи в полной мере, то нужно штрафовать. Это позволит создать дисциплину в коллективе.

**Задание С.**

**Выполните практическое задание**

Обработайте предлагаемый текст  для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

*Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей. Но при этом у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ. Такие данные приводятся в новом отчете*[*«Дилерские сети автопроизводителей в РФ»*](https://www.google.com/url?q=http://www.autostat.ru/catalog/product/139/&sa=D&ust=1508934676578000&usg=AFQjCNGPMsmU1gmxBqUz9B74x5FOJ5g3XQ)*, подготовленном аналитическим агентством «АВТОСТАТ».*

*Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Также с довольно ощутимой нагрузкой работают автосалоны Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбурга, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска.*[*В этих городах*](https://www.google.com/url?q=http://www.autostat.ru/news/view/12270/&sa=D&ust=1508934676579000&usg=AFQjCNFYB7Z7Dy67n2vJVy0Z2UrRpYkltA)*автоцентры продали в среднем более 600 автомобилей. Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.*

*По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров выросло более чем на 5%.*

**Ответ на задание С:**

*Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей, но насколько это информация вообще правдива? Учитывая, что у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ – такое заявление приводятся в новом отчете*[*«Дилерские сети автопроизводителей в РФ»*](https://www.google.com/url?q=http://www.autostat.ru/catalog/product/139/&sa=D&ust=1508934676578000&usg=AFQjCNGPMsmU1gmxBqUz9B74x5FOJ5g3XQ)*,, можно сделать вывод о полном отсутствии обоснованности заявлений, подготовленные аналитическим агентством «АВТОСТАТ».*

*Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Отсутствует какая-либо информация о продажах в следующих регионах: Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбурга, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска.  Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.*

*По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров уменьшилось на 5%, что свидетельствует о скором росте цен на автомобили и уменьшению определенных моделей иномарок.*