Задание 1

Здравствуйте, а это вы тот самый «тут имя»? Я читал про Вас и ваше открытие в сфере строительства, очень необычно было использовать те два подхода, это очень впечатляет. Расскажете, как Вы к этому пришли?

Задание 2

Здравствуй, «имя». Ты молодец, за год работы ты так освоилась и мне уже кажется, что ты разбираешься в нашей сфере гораздо лучше меня). Я тут со стороны увидел, как ты общаешься с клиентами. Когда я начинал, я общался приблизительно также, но замечал, что некоторым клиентам не совсем нравилось мое отношение из-за чего они могли уйти. Ты не думала попробовать быть более инициативной в общении? Когда я, в свое время, попробовал так общаться - продажи пошли в гору. А мы как раз этого и добиваемся, причем твоя ЗП напрямую зависит от количества продаж, так что это и для тебя будет выгодно. Если что, можешь в любое время обратиться ко мне, я могу помочь, подсказать тебе. Я изучал некоторые отросли психологии, они мне когда-то помогли, могу поделится)

Тест   
3. b

4. d

5. b

6. b, c ,e

7. a

8. e

9. c

10. a, c

11.

Какова, по-вашему, причина конфликта?

Причиной самого конфликта, как сказано в видео, является недолжное отношение к работе сотрудника, его неисполнительность, плохие управленческие качества. Именно эти пункты повлекли за собой конфликт.

Какие принципы деловой коммуникации на вербальном и невербальном уровнях нарушаются сторонами конфликта?

На вербальном уровне:

* Нарушены этические принципы: тактичность и деликатность (повышение голоса, оскорбления);
* Неуважение к собеседнику, общение «свысока»;
* Вообще тут было мало делового общения, нарушено просто много этических и коммуникативных аспектов.

На невербальном уровне:

* нарушение границ и личного пространства как со стороны босса, так и со стороны подчиненного;
* излишняя агрессивная мимика и поведение (босс и подчиненный);
* доминирующее поведение(босс).

Какие приёмы можно использовать для выхода из конфликтной ситуации?

В данной ситуации можно было объяснить боссу причины своей неисполнительности, что могло помочь вообще не создавать конфликтную ситуацию, но там что босс, что подчиненный не сильно стремились сгладить ее. Во избежание прям громкого конфликта следовало не переходить на личности, не повышать голос, не оскорблять собеседника, нужно было попробовать посотрудничать – найти какой-то компромисс, который бы удовлетворил обоих. Но опять же, конкретно в данной ситуации, видно, что ни одному из участников конфликта это было не нужно, хоть и изначально агрессия шла со стороны босса, подчиненный не пытался найти какой-то выход, ему было очень тяжело выслушивать это и «прогибаться». Казалось, что ему проще было тоже начать конфликтовать, нежели попробовать его не допускать.