1. Какую личность описывает данная психометрическая характеристика: «Часто первым устанавливает контакт. В ход идет приятная улыбка, комплименты. Не торопится. Для него главное – общение. Редко приходит один. Кроме вопросов о товаре задает вопросы личного характера. В момент принятия решения обычно прерывает общение и на время умолкает».

* Круг
* Квадрат
* Треугольник

1. Умение слушать – это:

* Все перечисленное
* Восприятие информации от говорящих, при котором слушающий воздерживается от выражения своих эмоций
* Поощряющее отношение к говорящему, «подталкивающее» его продолжать акт общения

3. Какие виды проявления агрессивности существуют?

* Ситуативная, природная
* Природная, искусственная
* Ситуативная, внеситуативная

5. Что не относится к интоллерантности?

* Терпимость
* Ксенофобия
* Расизм

6. Ненависть к представителям "чужих" этнических групп (мигранты, национальные меньшиства) – это...?

* Ксенофобия
* Нацизм
* Расизм

1. В каком году была создана Ассамблея Народа Казахстана?

* 1 марта 1995 года
* 10 сентября 1995 года
* 17 марта 1995 года

1. «Да, я вижу, что тебе очень нелегко, но я в этой ситуации не могу тебе помочь». Назовите тип вежливого отказа, который используется в этом предложении:

* Сопереживающее «нет»
* Обоснованное «нет»
* Компромиссное «нет»

1. Конфликт равен:

* Конфликтная ситуация + инцидент
* Конфликтные отношения + конфликтная ситуация
* Конфликтные отношения + инцидент

11. «Коммуникация» в переводе с латыни означает:

* «Общее, разделяемое со всеми»
* «Воссоединение людей, с общими интересами»
* Ментальная связь между людьми

1. Определите психогеометрическую характеристику личности: «Неопрятный внешний вид, который может не соответствовать положению и состоятельности клиента. Возможен и иной вариант – экстравагантность в одежде. Всегда куда-то спешит. Быстрые движения и речь, скачки от одного вопроса к другому. Быстро и откровенно, без всякого стеснения оценивает вашу услугу и состояние ваших дел. В момент принятия решения уходит от общения и как бы погружается в себя.»

* Зигзаг
* Прямоугольник
* Круг

1. В начале разговора произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но имеющая значение, смысл и ценность для человека. Как называется этот прием?

* Прием «Нейтральной фразы»
* Прием «Завлечения»
* Прием «Акцентировки»

14. Найдите рефлексивное «нет»

* «Да, я вижу, тебе очень нелегко, но я в этой ситуации не могу тебе помочь»
* «Нет, я предпочитаю этим не заниматься»
* «К сожалению, я не занимаюсь репетиторством, но я могу спросить коллег и подыскать для вас учителя»

15. Какого понятия статуса не существует?

* Неписаный статус
* Прирожденный статус
* Предписанный статус

17. Когда в Казахстане медиация обрела официальный статус?

* В 2011 году
* В 2007 году
* В 2015 году

20. Феминитив слова «пилот»:

* Пилотесса
* Пилотка
* Пилотша

21. Формула толерантности:

* Признать, принять, понять
* Понять, простить, принять
* Принять, признать, понимать

22. Когда была принята резолюция Генеральной конференции ЮНЕСКО – Декларация принципов толерантности?

* 1995г.
* 1997
* 1998

23. Чему участник взаимодействия уделяет особое внимание при эмпатическом слушании?

* Чувствам
* Словам
* Жестам

24. Цель переговоров?

* Найти взаимоприемлемое решение, избегая появления конфликта
* Воздействовать на говорящего
* Оценивать человека как одаренного особыми качествами

25. В основе позиционного торга лежит ... , а целью является ...

* Уверенность/Победа
* Доверие/Путь к соглашению
* Открытость/Компромисс

26. Кинетический имидж складывается из нескольких составляющих:

* Походка и осанка, движения и жесты
* Голос, манера, словарный запас
* Сведения о человеке, получаемые из определенных источников(из СМИ)

28. Особое свойство, благодаря которому человека оценивают как одаренного особыми качествами и способного оказывать эффективное влияние на других.

* Харизма
* Статус
* Имидж

29. Впечатление, образ, который человек создает в глазах других людей.

* Имидж
* Репутация
* Статус

30. Статус, который человек достигает благодаря своим умственным и физическим усилиям

* Приобретенный
* Прирожденный
* Предписанный

31. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

* Коммуникация
* Взаимодействие
* Идентификация

32. К эффективным приёмам слушания не относят:

* Нерефлексивное слушание
* Активная поза слушающего
* Умение задавать уточняющие вопросы

35. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

* Деловое общение
* Конфиденциальное общение
* Неформальное общение

36. Жесты, поза, мимика, дистанция. Все это относится к:

* Невербальное общение
* Вербальное общение
* Активное слушание

37. Какой вид конфликта происходит у людей с раздвоением личности?

* Внутри личностный
* Внутри ментальный
* Внутри эмоциональный

38. Когда представитель одной культуры не терпит традиций другой культуры какой это вид интолерантности

* Ксенофобия
* Шовинизм
* Национализм

39. Какой из видов вежливого отказа с наибольшей вероятностью может привести к конфликту?

* Категоричное "нет"
* Рефлексивное "нет"
* Обоснованное "нет"

40. Что из перечисленного является примером вербального общения?

* Шрифт на латинице
* Азбука Морзе
* Шрифт Брайля

43. Целями медиации являются:

* Достижение варианта компромисса устраивающего обе стороны
* Достижение уровня взаимопонимания сторон
* Процедура помощи в раскрытии преступлений против интересов государственной службы и государственного управления

44. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

* Социологии
* Психологии
* Педагогике

46. Какой тип вопросов определяется ответами “да” или “нет”?

* Закрытый вопрос
* Открытый вопрос
* Альтернативный вопрос

. “Я уточню кое у кого, затем отвечу чуть позже” - определите технику вежливого отказа:

● Отсроченное “нет”

○ Дипломатичное “нет”

○ Компромиссное “нет”

5. Одежда, прическа, аксессуары и иные атрибуты (тату, пирсинг…) это?

● Внешний имидж человека

○ Кинетический имидж человека

○ Фоновый имидж человека

11. Утаивание Информации принадлежит к какому проявлению Конфликтогена?

● Нечестность и неискренность

○ Прямое негативное отношение

○ Скрытое негативное отношение

14. Нерефлексивное слушание — это:

● психологическая особенность -умение внимательно молчать;

○ психологическая устойчивость к аргументам собеседника;

○ психологическая самостоятельность, игнорируя мнение собеседника;

15. Рефлексивное слушание делового партнера включает такие приемы, как:

● перефразирование;

○ выяснение;

○ уточнение

18. Процесс взаимодействия сторон, предполагающий совместный анализ проблем и достижение согласованного решения называется …

● переговоры

○ без конфликтное общение

○ обратная связь

22. «Вам выписать модель А или модель Б?» вопрос какой?

● альтернативный

○ уточняющий

○ контрольный

23. Какой ответ принадлежит к подтверждающим вопросам?

● Вы ,наверное ,тоже рады тому, что?

○ Вы также считаете что?

○ Считаете ли вы что?

28. Впечатление, образ, который человек создает в глазах других людей.

● Имидж.

○ статус

○ Бренд.

35. Конфликт, который характеризуется максимальным развитием конфликтующих структур и минимальными затратами на его разрешение.

● Конструктивный

○ Деструктивный

○ Инструктивный

36. Назовите виды социальных статусов?

● Достигаемый, приписываемый, прирождённый

○ Приобретенный, предписанный, высокий

○ Международный, приписываемый, прирождённый

37. Описание личности с психо-геометрической характеристикой «Зигзаг»

● Ведет себя робко, застенчиво, неуверенно; создает ложное впечатление о намерениях

○ Неопрятный внешний вид и состоятельность или наоборот; не участвует в принятии решения

○ Первым устанавливает контакт; общительный, но во время принятия решения умолкает

38. Отличие нерефлексивного слушания от активного рефлексивного слушания:

● В отсутвии / присутствии обратной связи

○ В анализе сообщения

○ В принятии во внимание чувств и эмоций

. Верная формула “Я” высказывания:

Объяснение + Ситуация + “Я” - чувство

Ситуация + “Я”+чувство + Объяснение

“Я” + чувство + Ситуация + Объяснение

4. Приём оптимизации общения, при котором выступающий использует выражения, не относящиеся прямо к теме выступления, но находящие отклик в слушателях, поскольку имеет для них значение и ценность:

Приём “акцентировки”

Приём “завлечения”

Приём “нейтральной фразы”

8. Какой термин даёт определение: «Психическое состояние, возникающее в ситуации реальной или предполагаемой невозможности удовлетворения тех или иных потребностей, или, проще говоря, в ситуации несоответствия желаний имеющимся возможностям»?

Фрустрация

Абстистенция

Прострация

11. Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней.

Нерефлексивное слушание

Эмпатическое слушание.

рефлексивное слушание

15. Дословный перевод слова «конфликтоген»:

Рождающий конфликты

Умножающий конфликты

Развивающий конфликты

18. В каком слушании участник делового взаимодействия уделяет больнее внимание «считыванию» чувств, а не слов?

Эмпатическое слушание

Нерефлексивное слушание

Активное рефлексивное слушание

23. Что такое медиация?

Досудебное решение конфликтных вопросов с использованием специального человека - медиатора.

Упражнение, использующиеся для успокоения.

Это решение вопроса между сторонами,с участием адвоката

24. Медиатор- это

Посредник или специалист, обученный технике решения конфликтов.

Помощник адвоката при решении конфликтов

Человек,защищающий обе стороны в суде.

26. Что из нижеперечисленного является плюсом применения медиации?

Экономия таких ресурсов, как деньги и здоровье.

Конфиденциальность и рекомендации медиатора

Всё выше перечисленное

31. К какому «нет» относится «Можно я отвечу вам немного позже? Мне нужно подумать.»:

Отсроченное «нет».

Обоснованное «нет».

Дипломатичное нет

33. Медиатор вправе:

Разрешать конфликты без судебного вмешательства.

Быть представителем какой-либо стороны в суде

Оказывать какой-либо стороне юридическую, консультационную или иную помощь

37. Принцип «Соединённого решения», за которым стоит примерно равное удовлетворение интересов. Это?

Компромисс

Поиск взаимного согласия сторон

Уступки одной из сторон

43. Какие из нижеперечисленных вариантов ответа являются техникой вежливого отказа?

Дипломатичное нет, отсроченное нет, обоснованное нет, прямолинейное нет.

Отсроченное нет, косвенное нет, прямолинейное нет, компромиссное нет.

Косвенное нет, прямолинейное нет, обоснованное нет, отсроченное нет.

45. Когнитивное общение, это?

Обмен информацией, знаниями.

Обмен предметами или продуктами деятельности.

Обмен эмоциональными состояниями между общающимися индивидами.

47. Интерпретационные вопросы, это?

Это те вопросы, которые используется при решении проблем и могут вдохновить вас на свежие идеи, позволят получить развернутую информацию об интересующем вас объекте и выяснить непонятные вам причины действий и поступков людей.

Эти вопросы являются лучшим инструментом выбора наиболее выигрышных из имеющихся у вас идей и вариантов решения проблемы.

Вопросы, которые позволяют трезво оценить ситуацию и степень реальности ваших планов, увидеть проблему со стороны: «А что бы ты предпринял на моем

.Реакционный антидемократический режим для которого характерна крайние формы насилия и массовой террор?

Фашизм

Национализм

Расизм

1. Что не является проявлением интолерантности:

* Империализм
* Фашизм
* Экзорцизм

1. Техника вежливого отказа, которая помогает нам выиграть время, а также при необходимости дает возможность обратиться за советом к близким людям:

* Отсроченное «нет»
* Обоснованное «нет»
* Рефлексивное «нет»

1. «Все мужчины подлецы» какой это вид конфликтогена?

* Проявления агрессивности (Ситуативная агрессивность)
* Проявления эгоизма (Перекладывание ответственности на другого человека)
* стремление к превосходству(категоричность)

1. Эти вопросы позволяют, не противореча собеседнику и не опровергая его слов, создавать в разговоре новые элементы, меняющие смысл. Это - ...

* Контрольные вопросы
* зеркальные вопросы.
* Альтернативные вопросы.

1. Что такое эскалация конфликтогенов?

* На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.
* На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить несколькими конфликтогенами сразу
* На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить таким же конфликтогеном, но с большей амплитудой

1. Регрессивное поведение это?

* Наивные вопросы
* Игнорирование партнера по общению
* Навязывание своих советов, своей точки зрени

1. В переводе конфликт означает:

* Столкновение
* Противоречи
* Разногласие

1. Основная функция и цель медиатора:

* Урегулирование спора, при этом удовлетворяя интересы сторон на условиях, выбранных самими сторонами.
* Урегулирование спора, при этом удовлетворяя интересы сторон на условиях, выбранных медиатором и самими сторонами.
* Урегулирование спора, при этом удовлетворяя интересы сторон на условиях, выбранных медиатором.

1. Укажите правильный порядок анализа конфликта:

* Развитие во времени, разбивка на временные интервалы, ход и события, прогнозирование, разрешение конфликта.
* Разбивка на временные интервалы, прогнозирование, ход и события, развитие во времени, разрешение конфликта.

Развитие во времени, ход и события, разбивка на временные интервалы, прогнозирование, разрешение конфликта