

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный университет»**  
**Институт экономики и бизнеса**

Башарова О.Г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**  
**СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**

для студентов экономических специальностей и направлений  
всех форм обучения

Ульяновск, 2019

Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловое общение» / составитель: О.Г. Башарова. - Ульяновск: УлГУ, 2019.

Настоящие методические указания предназначены для студентов экономических направлений и специальностей всех форм обучения, изучающих дисциплину «Деловое общение». В работе приведены литература по дисциплине, основные темы курса и вопросы в рамках каждой темы, рекомендации по изучению теоретического материала, контрольные вопросы для самоконтроля и тесты для самостоятельной работы.

Студентам заочной формы обучения следует использовать данные методические указания при самостоятельном изучении дисциплины. Студентам очной формы обучения они будут полезны при подготовке к практическим занятиям и к экзамену по данной дисциплине

*Методические указания рекомендованы к введению в образовательный процесс решением Ученого Совета Института экономики и бизнеса УлГУ (протокол № 224/01 от 19 сентября 2019 г.).*

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Литература для изучения дисциплины.....	4
2. Тема 1. Этика и культура делового общения и деловых отношений .....	4
3. Тема 2. Этические нормы деловой коммуникации.....	6
4. Тема 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия .....	8
5. Тема 4. Формы деловых коммуникаций .....	9
6. Тема 5. Коммуникации в конфликтных ситуациях.....	12
7. Тема 6. Коммуникативная компетенция специалиста.....	14
8. Тема 7. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.....	16

## 1. ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433659>

2. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432853>.

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

### ТЕМА 1. ЭТИКА И КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.

#### Основные вопросы темы:

1. Понятие общения. Основные характеристики общения.
2. Структура процесса общения и его виды.
3. Деловое общение, содержание и формы.
4. Особенности делового общения.

#### Рекомендации по изучению темы

Вопрос 1 темы следует изучить по учебнику [1], с.24-28.

Вопрос 2 изложен в учебнике на с.28-32.

Для самостоятельного изучения вопроса 3 следует обратиться к учебнику , с.33-34.

Вопрос 4 изложен в учебнике на с.35-36.

#### Контрольные вопросы:

1. Какие подходы к пониманию общения разрабатывались в западноевропейской философии?
2. Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной философии.
3. В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
4. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
5. Какова структура общения?
6. Дайте определение деловому общению и выделите его особенности.

7. В чем проявляется регламентированность делового общения?
8. Какова, по вашему мнению, роль этики в сложных ситуациях делового общения?

**Кейсы и тесты для самостоятельной работы**

- а) проработайте контрольные тесты 1- 9 по учебному пособию [1].
- б) ответьте на тестовые вопросы:
  1. Общение как многогранный процесс включает в себя:
    - а) взаимодействие людей;
    - б) взаимное влияние людей друг на друга;
    - в) обмен информацией;
    - г) формирование отношений между людьми;
    - д) конфликты между людьми.
  2. Средства общения подразделяются на:
    - а) технические;
    - б) вербальные;
    - в) межличностные;
    - г) невербальные.
  3. Общение включает в себя следующие взаимосвязанные стороны:
    - а) когнитивную;
    - б) перцептивную;
    - в) коммуникативную;
    - г) сенситивную;
    - д) интерактивную.
  4. Перцептивная сторона общения представляет собой:
    - а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств;
    - б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
    - в) организацию межличностного взаимодействия.
  5. Коммуникативная сторона общения представляет собой:
    - а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств;
    - б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
    - в) организацию межличностного взаимодействия.
  6. Интерактивная сторона общения представляет собой:
    - а) взаимный обмен информацией, передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств;
    - б) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга;
    - в) организацию межличностного взаимодействия.
  7. К формам делового общения относятся:

- а) деловые беседы, совещания, переговоры;
  - б) публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия);
  - в) участие в спортивных мероприятиях;
  - г) судебные разбирательства;
  - д) деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.
- 8.** Особенности делового общения являются:
- а) точность и пунктуальность;
  - б) регламентированность;
  - в) конфликтность;
  - г) формально-ролевой характер.

## **ТЕМА 2. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

### **Основные вопросы темы:**

1. Культура и этика речевого общения в деловой сфере.
2. Основные уровни ведения бизнеса соответствующие нормы
3. Критика в деловой коммуникации.

### **Рекомендации по изучению темы**

Вопрос 1 изложен на с.91-100 учебника 2.

Теоретические аспекты вопроса 2 рассматриваются на с.91-103 учебника 2.

На с.103-107 учебника можно ознакомиться с материалом по вопросу 3.

### **Контрольные вопросы:**

1. Что такое коммуникация, и какова ее структура и принципы?
2. Дайте характеристику принципам коммуникации с этической точки зрения.
3. В чем выражается культура речевого общения?
4. Чем определяется убедительность речи?
5. Как надо и как не надо слушать?
6. Что представляет собой аргументация, какова ее структура?
7. Назовите основные законы логики как пауки о правильном мышлении и покажите их роль в процессе доказательства и аргументации.
8. Каковы правила и ошибки аргументации?
9. Как нужно с точки зрения этики делать критические замечания в адрес другого человека?

### **Кейсы и тесты для самостоятельной работы**

- а) проработайте кейсы 1-10 по учебному пособию [2,с. 107].
- б) ответьте на тестовые вопросы:

**1.** Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве:

- а) Объекта, на который направлено мое действие;
- б) Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- в) Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- г) Человек человеку – волк. Такова природа человека.

**2.** Предмет этики -

- а) культура;
- б) мораль;
- в) прекрасное;
- г) социальные отношения

**3.** Укажите основные категории этики:

- а) добро и зло;
- б) пространство и время;
- в) свобода;
- г) совесть

**4.** К деструктивным целям спора относится:

- а) опровергнуть некомпетентный подход к решению какой либо проблемы;
- б) привлечь на свою сторону как можно больше лиц, готовых содействовать в решении какой либо проблемы;
- в) использую только вам известную информацию, завести спор в тупик.

**5.** Критика – это:

- а) обсуждение чего- либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки;
- б) обсуждение чего- либо с целью дискредитировать оппонента;
- в) обсуждение чего - либо с целью уничтожить оппозицию;

**6.** Характеристика процесса обсуждения проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон, аргументируя (отстаивая) и опровергая (оппонируя) мнение собеседника (противника), претендует на монопольное установление истины:

- а) спор;
- б) дискуссия
- в) аргументация

**7.** Коммуникативная сторона общения – это:

- а) взаимопонимание участников общения

- б) восприятие участниками общения друг друга
- в) организация взаимодействия между людьми
- г) обмен информацией между людьми.

**8.** Коммуникативная, интерактивная и перцептивная - это взаимосвязанные стороны.

Которые характеризуют \_\_\_\_\_ общения.

- а) структуру
- б) содержание
- в) цели
- г) способы

### **ТЕМА 3. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.**

#### **Основные вопросы темы:**

1. Цели и функции деловой коммуникации.
2. Вербальная деловая коммуникация: умение говорить, умение слушать, культура речи.
3. Невербальная деловая коммуникация. Классификация и интерпретация невербальных средств коммуникации.

#### **Рекомендации по изучению темы**

Первый вопрос изложен на с.354- 359 учебника [2]

Вопросу 2 посвящен параграф 22.9 учебника (с.362-371) [2]

Материал по вопросу 3 можно найти на страницах с.359-363 учебника. [2]

#### **Контрольные вопросы:**

1. Как можно определить понятие «коммуникативная компетентность в деловой сфере»?
2. Раскройте условия и слагаемые эффективной речевой коммуникации.
3. В чем выражается культура речи?
4. Что такое аргументация в деловой коммуникации и каковы ее виды?
5. Каковы основные коммуникативные барьеры устной речи?
6. Назовите виды слушателей и слушания.
7. Каковы слагаемые умения слушать?

#### **Кейсы и тесты для самостоятельной работы**

а) ответьте на вопросы 1-10 по учебному пособию [2].

б) ответьте на тестовые вопросы:

1. Коммуникативное общение — это:

- а) общение как взаимодействие;
- б) общение как обмен информацией;



в) общение как восприятие людьми друг друга.

2. Какой вид общения непосредственно связан с психическим состоянием человека и служит средством их выражения:

а) вербальное;

б) визуальное;

в) мимика;

г) жесты.

3. Способность личности к пониманию внутреннего состояния другого человека:

а) эгоизм;

б) эмпатия;

в) симпатия;

г) коммуникабельность.

4. К вертикальным коммуникациям относятся:

а) коммуникации между подразделениями, находящимися на одном уровне иерархии;

б) коммуникации, направленные от руководителя к подчиненному;

в) коммуникации, имеющие характер обратной связи между подчиненным и руководителем.

5. К необходимым этапам делового коммуникативного процесса относятся:

а) установление контакта;

б) ориентация в ситуации;

в) выход из контакта;

г) участие в пресс-конференции.

## **ТЕМА 4. ФОРМЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

### **Основные вопросы темы:**

1. Основные требования эффективной словесной коммуникации.

2. Особенности взаимодействия руководителя и подчиненного.

3. Этапы ведения телефонных переговоров.

### **Рекомендации по изучению темы**

Вопрос 1 рассмотрен на с.76-81 учебника [1].

Вопрос 2 изложен на с.81-89 учебника. [1].

Вопрос 3 изложен на с.89-91 учебника. [1].

### **Контрольные вопросы:**

1. Что такое этикет и какую роль он играет в процессе общения?

2. Что такое деловой этикет и как он связан с этикой деловых отношений?

3. Какие критерии различения приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной жизни?

4. Каковы этикетные правила ведения делового телефонного разговора?

#### **Кейсы и тесты для самостоятельной работы**

а) проработайте кейсы 1-29 по учебному пособию [1]. С. 92

б) ответьте на тестовые вопросы

1. Переговоры как особая форма деловой коммуникации способствуют:

а) нахождению взаимоприемлемого решения;

б) совместному анализу проблемы;

в) противостоянию деловых партнеров;

г) конфронтации.

2. Задачи, которые необходимо решить в ходе подготовки к переговорам:

а) оценка возможных альтернатив переговорному соглашению;

б) разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений;

в) очередность выступлений оппонентов;

г) определение переговорной позиции.

3. Основные этапы ведения переговоров:

а) уточнение интересов и позиций сторон;

б) оценка возможных альтернатив переговорному соглашению;

в) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы;

г) достижение соглашения.

4. Область, в рамках которой возможно достижение соглашения, — это:

а) компромисс;

б) позиционный торг

в) переговорное пространство;

г) партнерство.

5. Достижение соглашения при ведении конструктивных переговоров возможно на основе:

а) срединного решения;

б) принципиально нового решения;

в) компромисса;

г) асимметричного решения.

**6.** В качестве объективных критериев, позволяющих оценить выработанные варианты решения проблемы, могут быть использованы:

- а) экспертные оценки;
- б) обычаи и традиции, уважаемые обеими сторонами;
- в) средний уровень рыночных цен;
- г) предпочтения одной из сторон.

**7.** Область, в рамках которой возможно достижение соглашения, это:

- а) компромисс;
- б) позиционный торг;
- в) переговорное пространство;
- г) конкуренция.

**8.** Последовательность действий в деловом общении:

- а) обсуждение проблемы;
- б) завершение делового контакта;
- в) принятие решения.

**9.** Способность личности к пониманию внутреннего состояния другого человека:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) симпатия;
- г) коммуникабельность.

**10.** Устойчивый оборот, который выступает как стандартная фраза деловой переписки и используется в неизменном виде:

- а) аннотация;
- б) резюме;
- в) номенклатура;
- г) языковая формула.

**11.** Клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловом документе:

- а) факсимиле;
- б) реквизиты;
- в) виза;
- г) индекс.

**12.** В состав основных элементов стандартного делового письма входят:

- а) обращение;
- б) преамбула;

в) подпись;

г) резюме.

**13.** Преимущественным правом дать знак к окончанию телефонного разговора при равном статусе говорящих обладает:

а) позвонивший;

б) тот, кому звонят.

## **ТЕМА 5. КОММУНИКАЦИИ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.**

### **Основные вопросы темы:**

**1.** Моральный кризис и кризис личности.

**2.** Роль профессиональных сообществ в преодолении кризиса личности.

### **Рекомендации по изучению темы**

Вопрос 1 кратко изложен на с.254-260 учебника 2

Также чрезвычайно лаконично второй вопрос рассматривается на с.260-264

### **Контрольные вопросы:**

**1.** Перечислите, какие бывают виды конфликтов.

**2.** Каковы причины возникновения конфликтов?

**3.** Какие функции выполняют конфликты в нашей жизни?

**4.** Как возникает и развивается конфликт?

**5.** Расскажите об известных вам схемах анализа конфликтов.

**6.** Каковы способы разрешения конфликтов?

**7.** Каковы особенности поведения в конфликтных ситуациях?

**8.** Какие психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях вы знаете?

### **Кейсы и тесты для самостоятельной работы**

**а)** проработайте кейсы 1 -7 по учебному пособию [2, с. 264].

**б)** ответьте на тестовые вопросы:

**1.** Обязательными элементами конфликта являются:

а) объект конфликта;

б) субъект конфликта;

в) военные действия;

г) причина конфликта.

**2.** Причина конфликта всегда предполагает:

а) потребность;

б) материальный интерес;

- в) осознанный интерес;
- г) противоречие интересов.

**3.** Причиной конфликта могут выступать:

- а) объективные факторы;
- б) необъективные факторы;
- в) осознанные интересы;
- г) неосознанные интересы.

**4.** В целостном процессе управления конфликтами следует выделить следующие основные этапы:

- а) выявление и оценка конфликтной ситуации;
- б) предотвращение (профилактика) конфликтов;
- в) разрешение конфликтов;
- г) принятие декларации о недопущении конфликтов.

**5.** Чтобы улучшить общение и обмен информацией в организации и предотвратить конфликты, следует всегда:

- а) положительно реагировать на любую критику;
- б) во всем искать виноватых;
- в) всех критиковать за недостатки, в том числе и отсутствующих;
- г) благодарить за конструктивную критику.

**6.** Внутриличностный конфликт по своим последствиям может быть:

- а) конструктивным;
- б) деструктивным;
- в) мотивационным;
- г) ролевым.

**7.** К механизмам психологической защиты относятся:

- а) вытеснение;
- б) сублимация;
- в) регрессия;
- г) агрессия.

**8.** К механизмам психологической защиты относятся:

- а) проекция;
- б) замещение;
- в) интеллектуализация;
- г) деинтеллектуализация.

**9.** К отрицательным последствиям внутриличностного конфликта относятся:

- а) стресс,
- б) фрустрация;
- в) невроз;
- г) стабилизация.

## **ТЕМА 6. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА.**

### **Основные вопросы темы:**

1. Коммуникативные навыки, требующиеся для успешной коммуникации.
2. Барьеры, разрушающие коммуникацию.

### **Рекомендации по изучению темы**

Материал по обоим вопросам данной темы можно найти в главе 3, темы 3.3. учебника[1], на с. 55-68

### **Контрольные вопросы:**

1. Приведите определение понятий этики и деловой этики. Какая взаимосвязь существует между этикой в широком смысле слова и деловой этикой?
2. Назовите основные противоречия морали в экономической сфере жизнедеятельности общества.
3. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
4. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
5. Какие причины приводят, по вашему мнению, к неэтичным действиям в деловом общении?
6. Каковы, по вашему мнению, направления внедрения этического компонента в деловых отношениях?

### **Задачи и тесты для самостоятельной работы**

- а) проработайте контрольные тесты с 68 по учебному пособию [1].
- б) ответьте на тестовые вопросы:
  1. Первым приветствует словами:
    - а) старший младшего;
    - б) младший старшего.
  2. Первым приветствует словами:
    - а) мужчина женщину;
    - б) женщина мужчину.
  3. Первым приветствует словами:

а) присутствующие входящего:

б) входящий присутствующих.

**4.** Приветствуя:

а) разрешается подавать руку через стол, не вставая;

б) нужно выйти из-за стола;

в) разрешается подать руку через стол, обязательно вставая.

**5.** Во время служебного разговора:

а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;

б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора:

в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

**6.** Длительность телефонного разговора определяет:

а) позвонивший;

б) тот, кому позвонили.

**7.** Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;

б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.

**8.** Правила приличия требуют приходить в гости:

а) точно в указанное время;

б) за четверть часа до указанного времени;

в) через полчаса после указанного времени.

**9.** Принимающий подарок должен:

а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;

б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;

в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.

**10.** Укажите этические принципы, которые следует использовать в деловом общении между коллегами:

а) не требуйте к себе какого-либо особого отношения со стороны другого;

б) не следует стремиться к четкому разделению прав и ответственности в выполнении общей работы;

в) если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами;

г) если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных.

**11.** Вы убеждены, что этикет в деловой коммуникации это:

- а) манерность поведения в деловых контактах;
- б) совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений с целью успешного бизнеса;
- в) совокупность эстетических норм поведения;
- г) умение избегать конфликтов.

**12.** В деловой коммуникации главная цель слушающего заключается в том, чтобы:

- а) выслушать говорящего до конца;
- б) услышать и понять собеседника;
- в) делать вид, что слушаешь партнера.

**13.** В этикетных формах приветствия деловых партнеров необходимо:

- а) проявлять инициативу;
- б) привлекать к себе повышенное внимание;
- в) сохранять принцип субординации.

## **ТЕМА 7. МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ПРИЕМЫ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ.**

### **Основные вопросы темы:**

1. Психологическая природа манипулятивного общения.
2. Механизмы манипулятивного общения.

### **Рекомендации по изучению темы**

На с.43-45 можно ознакомиться с марально – нравственными регулятивами (вопрос 1).

Этические проблемы соотношения манипуляции в общении ( вопрос 2) приведены на с.45-54

### **Контрольные вопросы:**

1. Каковы основные черты манипулятивного воздействия?
2. Каким образом общепринятые принципы поведения (последовательность, уважение к авторитету, эквивалентность обмена и пр.) становятся «орудиями влияния» манипуляторов?
3. Какие организационно-процедурные уловки могут быть использованы манипуляторами в практике деловых коммуникаций?
4. Охарактеризуйте самые распространенные логико-риторические приемы манипулятивного общения.
5. Что такое «психологические игры»?
6. По каким признакам можно распознать манипуляцию?



**7.** Раскройте тактику защиты от манипуляций в общении.

**Кейсы и тесты для самостоятельной работы**

**а)** проработайте контрольные кейсы 1-10 по учебному пособию [1].с. 69

**б)** ответьте на тестовые вопросы:

**1.** К механизмам психологической защиты относятся:

- а) вытеснение;
- б) сублимация;
- в) регрессия;
- г) агрессия.

**2.** К механизмам психологической защиты относятся:

- а) проекция;
- б) замещение;
- в) интеллектуализация;
- г) деинтеллектуализация.

**3.** Манипулятивное воздействие:

- а) осуществляется в неявной для адресата форме;
- б) направлено на дискредитацию партнера по общению;
- в) направлено на получение одностороннего преимущества за счет партнера по общению;
- г) обязательно содержит прямой обман и угрозы;
- д) всегда содержит признаки правонарушения.

**4.** Манипулятивная практика преподнесения партнерам по общению дорогостоящих сувениров основана на принципе:

- а) авторитета;
- б) дефицита;
- в) взаимного обмена;
- г) социального доказательства.

**5.** Используемые в манипулятивном общении принципы авторитета, взаимного обмена, последовательности и др.:

- а) всегда предосудительны;
- б) в целом социально полезны;
- в) оценочно нейтральны, но могут быть использованы как во благо, так и во зло;
- г) представляют собой пережитки прошлого.

**6.** Если вы чувствуете, что становитесь объектом манипулятивного воздействия, нужно:

- а) разоблачить манипулятора;
- б) игнорировать манипулятивные приемы;
- в) уступить манипулятору;
- г) в зависимости от обстоятельств возможны все варианты.

**7.** Требование «Не делай другим того, чего не пожелаешь себе» впервые появляется в этической теории:

- а) Сократа;
- б) Аристотеля;
- в) Конфуция;
- г) Канта.

**8.** Укажите этические нормы, приемлемые для руководителя:

- а) делайте ваши замечания подчиненному один на один;
- б) критикуйте личность человека, а не действия и поступки;
- в) критикуя подчиненного, используйте прием «бутерброда» спрячьте критику

между двумя комплиментами;

- г) всегда советуйте подчиненному, как поступать в личных делах.

**9.** Используемый в манипулятивной практике принцип «социального доказательства» означает:

- а) так поступают все;
- б) так поступают известные люди;
- в) таков закон;
- г) такова жизнь.

**10.** Практика манипуляций в деловых коммуникациях:

- а) всегда неэтична;
- б) иногда оправдана;
- в) этически нейтральна;
- г) допустима только по отношению к вышестоящим лицам.

**11.** Требование немедленного принятия решения является признаком манипуляции:

- а) всегда;
- б) часто;
- в) редко;
- г) никогда.