

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

ОГСЭ.06. Психология общения

для специальности
54.02.01 Дизайн (по отраслям)
базовой подготовки

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей общего гуманитарного и социально-экономического циклов

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 мая 2022 г. N 308 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 25 июля 2022 г. N69375).

Внутренняя экспертиза:
Заведующая УМУ Заметта Д.Н.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
по дисциплине ОГСЭ.06 Психология общения
(наименование дисциплины)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Психологические особенности процесса общения	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - самостоятельной работы по теме (реферат); - семинарского занятия Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет
2	Раздел 2. Психология делового общения	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
3	Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФЗАЧЕТУ

1. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
2. Средства профессионального общения.
3. Вербальные средства профессионального общения.
4. Невербальные средства профессионального общения.
5. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
6. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
7. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
8. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
9. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
10. Способы влияния на партнера в общении.
11. Уловки-манипуляции в деловом общении. Виды и способы использования.
12. Виды профессионального слушания.
13. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
14. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
15. Стили общения в профессиональной сфере.
16. Манипуляции в общении, их основные типы.
17. Защита от манипуляций. Контрманипуляция.
18. Конфликты в профессиональной сфере, их причины и разновидности.
19. Типология конфликтных личностей.

20. Структура и динамика конфликта.
21. Способы разрешения конфликтов.
22. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
23. Проблема предупреждения конфликтов.
24. Управленческая и корпоративная этика.
25. Деловые переговоры. Два этапа деловых переговоров, основное содержание.
26. Культурные особенности деловых контактов.
27. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.
28. Стили ведения переговоров.
29. Деловая беседа.
30. Переговоры в конфликтной ситуации.
31. Речевой этикет в профессиональном общении.
32. Телефонный разговор: правила и нормы.
33. Культура деловых споров и дискуссий.
34. Деловая переписка.
35. Одежда деловых людей.
36. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

БИЛЕТЫ

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
2. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Средства профессионального общения.
2. Одежда деловых людей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Вербальные средства профессионального общения.
2. Деловая переписка.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Невербальные средства профессионального общения.
2. Культура деловых споров и дискуссий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (обмен информацией).
2. Телефонный разговор: правила и нормы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
2. Речевой этикет в профессиональном общении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
2. Переговоры в конфликтной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
2. Деловая беседа.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
2. Стили ведения переговоров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Способы влияния на партнера в общении.
2. «Протокол» делового общения: принципы, нормы, эталоны.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

1. Уловки-манипуляции в деловом общении. Виды и способы использования.
2. Культурные особенности деловых контактов.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

1. Виды профессионального слушания.
2. Деловые переговоры. Два этапа деловых переговоров, основное содержание.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

1. Экспектации и их роль в профессиональном общении.
2. Управленческая и корпоративная этика.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

1. Интерактивный аспект общения (общение как взаимодействие).
2. Проблема предупреждения конфликтов.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

1. Стили общения в профессиональной сфере.
2. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

1. Манипуляции в общении, их основные типы.
2. Способы разрешения конфликтов.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

1. Защита от манипуляций. Контрманипуляция
2. Структура и динамика конфликта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

1. Конфликты в профессиональной сфере, их причины и разновидности.
2. Типология конфликтных личностей.

Практические задания по темам практических занятий:

Практическое занятие 1.

Составление логико-смысловой модели: «Виды темперамента и особенности общения».

Цель: закрепление теоретического материала дисциплины.

Процедура:

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных видов темперамента с описанием основных особенностей общения, принадлежащих к разным видам темперамента.
2. В группе в дискуссии обсудить полученные результаты.

Практическое занятие 2.

Изучение социально-психологических эффектов: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.

Цель: закрепление теоретического материала дисциплины, а также приобретение навыков обнаружения социально-психологических эффектов для более эффективного взаимодействия (способов нейтрализации социально-психологических эффектов).

Процедура:

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных социально-психологических эффектов, а также написать примеры, подходящие к каждому эффекту.
2. В группе в дискуссии обсудить полученные результаты, а также поделиться друг с другом написанными примерами. Обсудить способы нейтрализации социально-психологических эффектов.

Практическое занятие 3.

Освоение практических приемов и овладение практическими навыками задавать вопросы и отвечать на них. Освоение приёма «разговор ни о чём» (умение поддержать разговор).

Цель: овладение практическими навыками задавать вопросы, а также отвечать на них.

Процедура:

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных практических приёмов, позволяющих эффективно и корректно задавать вопросы и отвечать на них.
2. В группе каждый из участников записывает по два вопроса к каждому участнику, опираясь на приёмы, позволяющие эффективно и корректно задавать вопросы. После чего вопросы озвучиваются и слушаются ответы на них.

Практическое занятие 4.

Освоение приёмов, способствующих установлению контакта с собеседником.

Цель: установить контакт с «партнёром» по общению.

Процедура:

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных практических приёмов, позволяющих успешно установить контакт с «партнёром» по общению.
2. В процессе групповой работы участники разбиваются на пары, придумывая разнообразные ситуации, в которых необходимо установить контакт с другим человеком, партнёром.
3. Формулируются окончательные результаты работы. Какие приёмы и техники были наиболее эффективны в процессе работы. Круг обратных связей.

Темы рефератов для самостоятельной работы студентов

Раздел (модуль) 1. Теоретические и прикладные проблемы психологии общения.

Тема 1.1. Закономерности общения и взаимодействия людей.

1. Разные концепции общения.
2. Традиционные представления о межличностном общении в обыденном сознании, философии, этике, социологии и психологической науке.
3. Взаимосвязь нравственности и общения в современном обществе.

Тема 1.2. Барьеры и виды барьеров в общении.

4. Способы и правила эффективного общения.

Тема 1.3. Психологические трудности в процессе общения и психологическая коррекция конфликтного межличностного общения.

5. Стиль конкуренции или соперничества в конфликте.
6. Стиль сотрудничества в конфликте.
7. Стиль компромисса в конфликте.
8. Стиль уклонения в конфликте.
9. Стиль приспособления в конфликте.

Тема 1.4. Культура речи и ее значение в общении.

10. Профессиональный речевой этикет.
11. Правила задавания вопросов, виды вопросов.

Тема 1.5. Психология личности и общение.

12. Появление личностных особенностей в общении.
13. Виды темперамента и особенности общения.
14. Акцентуация характера и тип общения.

Раздел (модуль) 2. Этика и этикет в межличностном общении.

Тема 2.1. Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения.

15. Этика взаимодействия в профессиональной деятельности.
16. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.
17. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков.

Тема 2.2. Культура межличностного общения.

18. Как правильно задавать вопросы.
19. Как правильно ответить на поставленный вопрос.
20. Как установить контакт.
21. Как культурно завершить беседу.

Тема 2.3. Основные понятия этики. Деловая этика и этикет.

22. Деловые контакты и культурная среда.
23. Специфика деловых отношений в разных странах.
24. Проблема адаптации к системе ценностей, обычаям, этическим нормам других стран.

Тема 2.4. Этика и культура поведения делового человека.

25. Особенности межличностного и профессионального общения в странах запада, Европы и Азии.
26. Культурные традиции и межличностное общение их взаимосвязь, этические нормы межличностного и делового общения, деловая репутация, нормы и принципы профессионально-делового общения.
- Тема 2.5. Формы и виды делового общения.*
27. Специфика деловых отношений в разных странах.
- Тема 2.6. Визитные карточки как часть профессионального общения.*
28. Международные требования к визитным карточкам.
29. Значение визитных карточек в деловом общении.
- Тема 2.7. Конфликты в межличностном и профессиональном общении.*
30. Участники конфликта.
- Тема 2.8. Особенности профессионального и межличностного общение в рабочей группе.*
31. Сложности общения в рабочих группах.
32. Групповое влияние.

Темы семинаров

1. Психология личности и общение.
2. Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения.
3. Культура межличностного общения.
4. Этика и культура поведения делового человека.
5. Формы и виды делового общения.
6. Визитные карточки как часть профессионального общения.
7. Конфликты в межличностном и профессиональном общении.

БАНК ТЕСТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№	Наименование темы	Количество вопросов в замесе теста
	РАЗДЕЛ 1. Теоретические и прикладные проблемы психологии общения	
1.1.	Закономерности общения и взаимодействия людей	3
1.2.	Барьеры и виды барьеров в общении	3
1.3.	Психологические трудности в процессе общения и психологическая коррекция конфликтного межличностного общения	3
1.4.	Культура речи и ее значение в общении	3
1.5.	Психология личности и общение	3
	РАЗДЕЛ 2. Этика и этикет в межличностном общении	
2.1.	Предмет, цели и задачи этики и психологии межличностного общения	3
2.2.	Культура межличностного общения	2
2.3.	Основные понятия этики. Деловая этика и этикет	4
2.4.	Этики и культура поведения делового человека	3
2.5.	Формы и виды делового общения	4
2.6.	Визитные карточки как часть профессионального общения	3
2.7.	Конфликты в межличностном и профессиональном общении	3
2.8.	Особенности профессионального и межличностного общение в рабочей группе	3

ТВ:	НВ:	Вопрос-ответ:
1.1.	1	Общение - это
		процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур
		наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм
		воздействие друг на друга, вызывающее обоюдные изменения
	+	сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)
1.1.	2	Деловое общение -
	+	общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности
		общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации
		предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата
		обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей
1.1.	3	К невербальным средствам общения относится
		кинесика
		праксемика
		визуальное общение
	+	все ответы верны
1.2.	4	Коммуникативный барьер - это
		факторы, снижающие успешную коммуникацию
		психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнерами по общению
		совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её
	+	все ответы верны
1.2.	5	Семантический барьер -
		связан с недостатками речи
	+	связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
		возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него
		возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
1.2.	6	Стилистический барьер -
		связан с недостатками речи
		связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
		возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств или слишком сложна для него
	+	возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
1.3.	7	Основные стили поведения при конфликте
		конкуренция или соперничество
		сотрудничество и компромисс
		приспособление, игнорирование или уклонение

		+	все ответы верны
1.3.	8		Стиль приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях
		+	важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
			считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
			обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
			правильного ответа нет
1.3.	9		Стиль уклонения может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях
			важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
		+	считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
			обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
			правильного ответа нет
1.4.	10		Речь - это
		+	исторически сложившаяся форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил
			процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию структур
			воздействие друг на друга, вызывающее обоюдные изменения
			знаковая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание)
1.4.	11		К видам речи относится
			устная речь
			письменная речь
			внутренняя речь
		+	все ответы верны
1.4.	12		Совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения - это
		+	речевой этикет
			правила письменной речи
			речевые приёмы
			правильного ответа нет
1.5.	13		Личность - это
		+	понятие, выработанное для отображения социальной природы человека, рассмотрения его как субъекта социокультурной жизни, определения его как носителя индивидуального начала, самораскрывающегося в контексте социальных отношений
			отдельный человек как уникальное сочетание его врожденных и приобретённых свойств
			социально-биологическое существо, воплощающее собой высшую ступень в эволюции жизни и являющееся субъектом общественно-исторической деятельности и общения
			совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида, неповторимость, уникальность
1.5.	14		Самооценка - это
			стремление к достижению цели той степени сложности, на которую человек считает себя способным
		+	представление человека о важности своей личности, деятельности среди других

			людей и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или даже закрыто
			некоторая совокупность качеств и характеристик, которые индивид хотел бы увидеть у себя
			правильного ответа нет
1.5.	15		Состояние психики и обусловленное им поведение животных и человека, характерными чертами которого являются: нерешительность, боязливость, напряжённость, скованность и неловкость в обществе из-за неуверенности в себе или отсутствия социальных навыков
			стыд
			страх
		+	застенчивость
			правильного ответа нет
2.1.	16		Частично осознаваемый психический процесс уподобления себя другому человеку или группе людей. В ряде случаев может относиться к механизмам психологической защиты - это
			эмпатия
		+	идентификация
			рефлексия
			подражание
2.1.	17		Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания - это
		+	эмпатия
			идентификация
			рефлексия
			подражание
2.1.	18		К общим принципам профессиональной этики, базирующейся на общечеловеческих нормах морали, относится
			профессиональная солидарность
			особое понимание долга и чести
			особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности
		+	все ответы верны
2.2.	19		Внутренняя культура - это
		+	знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка)
			культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
			нет правильного ответа
			все ответы верны
2.2.	20		Внешняя культура - это
			знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка)
		+	культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
			нет правильного ответа
			все ответы верны
2.3.	21		Этика - это
			философская дисциплина, предметом исследования которой являются мораль и нравственность
			система норм нравственного поведения человека или группы людей
			наука, которая рассматривает поступки и отношения между людьми с точки зрения представлений о добре и зле
		+	все ответы верны
2.3.	22		Совокупность нравственных правил, норм, представлений, регулирующих отношения, а также поведение индивидов в совместной производственной деятельности - это

			формальное поведение
		+	этикет делового общения
			правильного ответа нет
			оба ответа верны
2.3.	23		К принципам современного этикета относится
			гуманизм и целесообразность действий
			эстетическая привлекательность поведения
			уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты
		+	все ответы верны
2.3.	24		Принцип гуманизма или человечности
			определяет поведение людей в нестандартных деловых и жизненных ситуациях, которые ставят человека перед выбором модели поведения, опираясь лишь на здравый смысл
			ориентирует на красоту и уважение эстетических чувств других людей
		+	ориентирует на установление добрых отношений и плодотворного сотрудничества с самыми разными людьми и закрепляет нравственную основу современного делового этикета
			демонстрирует уважение к этикетным традициям других культур и помогает взаимопониманию в деловой сфере
2.4.	25		Набор правил и средств, которые нужно знать, чтобы грамотно составлять любые документы
			этикет делового общения
		+	деловая переписка
			этика делового общения
			деловое общение
2.4.	26		Подход «минимум» при приёме входящих звонков - это
			приветствие
		+	приветствие + название организации
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку + встречный вопрос
2.4.	27		Подход «максимум» при приёме входящих звонков - это
			приветствие
			приветствие + название организации
		+	приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку
			приветствие + название организации + имя человека, снявшего трубку + встречный вопрос
2.5.	28		Коммуникация между сторонами для достижения соглашения относительно предмета переговоров
			взаимодействие
		+	переговоры
			общение
			деловой этикет
2.5.	29		К основным стратегиям ведения переговоров относится
			позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения
			переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон
			правильного ответа нет
		+	оба ответа верны
2.5.	30		Расположите этапы ведения переговоров в правильном порядке
		1	уточнение интересов и позиций сторон
		3	достижение соглашения
		2	обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы
2.5.	31		Содержательный аспект переговоров включает
			анализ проблемы и интересов сторон; оценка возможных альтернатив переговорному соглашению

			определение переговорной позиции
			разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений
		+	все ответы верны
2.6.	32		Визитная карточка (визитка) - это
		+	традиционный носитель контактной информации о человеке или организации
			нетрадиционный носитель контактной информации о человеке или организации
			традиционный носитель контактной информации о человеке
			традиционный носитель контактной информации об организации
2.6.	33		К видам визиток относится
			личные визитки
			корпоративная визитная карточка
			деловая визитка
		+	все ответы верны
2.6.	34		Деловая визитка
			указываются имя, фамилия и телефонный номер владельца
			указывается информация о компании, сфера деятельности, перечень предоставляемых услуг, контактные телефоны, карта проезда, адрес веб страницы
		+	обязательно указываются имя, фамилия, должность, а также название фирмы и вид её деятельности
			указываются имя, фамилия и телефонный номер владельца, а также электронный адрес или веб сайт
2.7.	35		К типам конфликтов относится
			внутриличностный и межличностный конфликты
			конфликт типа группа - личность
			конфликт типа группа - группа
		+	все ответы верны
2.7.	36		Межличностный конфликт
			один аспект личности противостоит другому ее аспекту
		+	одна личность противостоит другой
			одна личность противостоит группе
			одна группа противостоит другой группе
2.7.	37		Латентный «конфликт» - это
		+	объективно существующая конфликтная ситуация, но не осознаваемая, не воспринимаемая участниками
			объективно существующая конфликтная ситуация, воспринимаемая сторонами как конфликтная, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности
			конфликтная ситуация, которая объективно отсутствует, но, тем не менее, отношение сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные
			объективно существующая конфликтная ситуация и по ключевым характеристикам адекватно воспринимаемая участниками
2.8.	38		Коллектив - это
			общность людей, объединенных совместной деятельностью
			свободно образованные малые социальные группы людей, которые вступают в постоянное взаимодействие для достижения личных целей
		+	группа, совокупность людей, работающих в одной организации, на одном предприятии, объединенных совместной деятельностью в рамках какой-либо организации, цели
			группы, созданные по воле руководства
2.8.	39		К типам взаимоотношений в коллективе относится
			невмешательство
			тёплая компания
			золотая середина
		+	все ответы верны
2.8.	40		«Хронический обвинитель» - это
			говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других колкости и раздражающийся, если не слушают

			человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль
			человек, причиняющий неприятности с помощью каких-то махинаций, считая, что кто-то поступил неправильно, а он восстанавливает справедливость
		+	всегда выискивающий ошибки других, считая, что он всегда прав, а обвиняя, можно решить проблему