

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(АНО ПО «СКАМК»)**



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ПО «СКАМК»

З.Р. Кочкарова 3.Р. Кочкарова

«14» мая 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность
40.02.04 Юриспруденция

Программа подготовки
базовая

Форма обучения
очная

г. Ставрополь

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 40.02.04 Юриспруденция, утвержденные приказом Министерства образования и науки РФ от 27.10.2023 г. № 798.

Фонд оценочных средств предназначен для преподавания дисциплин социально-гуманитарного цикла обучающимся очной формы обучения специальности по специальности 40.02.04 Юриспруденция.

Организация – разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Северо-Кавказский академический многопрофильный колледж», город Ставрополь

Общие положения

Результатом освоения дисциплины является освоение знаний и умений. Формой аттестации по дисциплине является дифференцированный зачёт.

Зачет проводится в форме выполнения заданий.

Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке на зачёте.

1.1. В результате аттестации по дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих знаний и умений:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	- содержания актуальной нормативно-правовой документации; - современной научной и профессиональной терминологии; - возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	- описывать значимость своей профессии (специальности); - применять стандарты антикоррупционного поведения	- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, работы с учебником, конспектирования материалов по темам, а также выполнения обучающимися заданий: устного сообщения, устного опроса, выполнения теста.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине входит в состав рабочей программы дисциплины, представлен отдельным документом.

Освоенные компетенции	Результаты обучения (умения, знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	умения: - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; -применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития самообразования; -описывать социальную значимость своей будущей профессии; знания: - содержания актуальной нормативно-правовой документации; - современной научной и профессиональной терминологии; -возможные траектории профессионального развития и самообразования	Готов и способен к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни. Сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности. Осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов. Отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем. Самостоятельно определяет цели деятельности и составляет планы деятельности. Самостоятельно осуществляет, контролирует и корректирует деятельность. Использует все возможные ресурсы для достижения	Текущий контроль: устное сообщение, устный опрос, практические задания, контрольная работа, тест. Промежуточная аттестация: диф.зачет

		поставленных целей и реализации планов деятельности. Выбирает успешные стратегии в различных ситуациях. Ориентируется в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретирует информацию, получаемую из различных источников. Обосновывает применения психологического подхода в оценке своей деятельности и нахождения оптимального решения.	
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством	умения: - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности знания: - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности	Продуктивно общается и взаимодействует в процессе совместной деятельности, учитывает позиции других участников деятельности, эффективно разрешает конфликты; Владеет языковыми средствами – ясно, логично и точно излагает свою точку зрения, использует адекватные языковые средства	Текущий контроль: практические задания, устный опрос, тест Промежуточная аттестация: диф.зачет
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	умения: - описывать значимость своей профессии (специальности); - применять стандарты антикоррупционного поведения знания: - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной	Проявляет уважение к своему народу, ответственность перед Родиной, гордость за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России. Уважает государственные символы (герб, флаг, гимн); Проявляет	Текущий контроль: практические задания, контрольная работа, тест Промежуточная аттестация: диф. зачет

	деятельности по профессии (специальности)	гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности. Уважает и соблюдает закон и правопорядок. Осознанно принимает традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности. Сформированы основы саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества.	
--	--	--	--

Оценка освоения теоретического курса дисциплины

Решение ситуационных задач.

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Решение ситуационных задач по профилактике возникновения конфликтов.

Игра «Поведение в конфликте»

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

1. Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?
2. Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?
3. Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?
4. Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?.

Ситуация 1

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:
 - участники конфликта,
 - предмет конфликта,
 - объект конфликта,
 - предконфликтная ситуация,
 - инцидент,
 - возможные конфликтогены.
2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.
3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.
4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.
5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ответ:

1. Участники конфликта – студент и учитель иностранного языка.
 - предмет конфликта – студент не может остаться на встречу с инспектором, а педагог не желает отпускать его на футбол.
 - объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта
 - предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы педагога, демонстративный уход ученика
 - инцидент – запрет на посещение уроков английского языка
 - возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.
2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.
3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя

решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.

4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.

5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны.

Подбор статей и их анализ на тему «Конфликты: виды и пути разрешения».

Можно с уверенностью сказать, что в отношениях людей избежать противоречий практически невозможно. Особенно увеличивается риск возникновения конфликта на рабочем месте, ведь работа обычно подразумевает контактирование с множеством людей, столкновение с множеством проблем. Конфликты обычно отрицательно сказываются на микроклимате коллектива, а некоторые из них могут нести серьезные угрозы как здоровью работников, так и «здоровью» организации.

Для того, чтобы избегать таких серьезных последствий, необходимо уметь правильно разрешать возникающие разногласия, выбирать правильные стратегии поведения. Это поможет не только снизить негативное влияние конфликтов на организацию, но в некоторых случаях и добиться положительных результатов. Конфликты раскрывают существующие проблемы компании, помогают выявить альтернативные способы решения этих проблем.

Таким образом, нельзя поспорить с тем, что данная тема актуальна во все времена. Каждый успешный управленец должен уметь разрешать конфликты, извлекая из них ценную информацию и увеличивая эффективность работы организации, сводя к минимуму негативный аспект.

Поэтому, необходимо рассмотреть конфликт с разных сторон. Узнать больше о разновидностях конфликтов, причинах возникновения конфликтов, о способах их разрешения, а также проанализировать существующие виды противоречий и найти для них наиболее удачные формы разрешения.

Определение понятия «конфликт»

Существует множество разнообразных характеристик понятия конфликт. Большинство из них описывают конфликт в широком смысле, социальный конфликт, другие выделяют конфликт в организации. Но все из них имеют различия в деталях, поэтому приведем несколько таких определений.

Г.И. Козырев, доктор социологических наук, понимает под социальным конфликтом «открытое противоборство, столкновение двух или более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности».

Одни из ведущих конфликтологов России А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов дают следующее определение: «конфликт – это наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности».

Два последних отмечают именно негативный аспект конфликтов, но, изучив материал по данной теме, можно с уверенностью заявить, что не все конфликты ограничиваются отрицательными последствиями.

Наиболее нейтральное определение дал доктор экономических наук А.Я. Кибанов. Он считает, что «конфликт – это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои определенные цели двух сторон».

Таким образом, конфликт это «нормальная» разновидность развития отношений двух сторон, имеющих разные взгляды на проблему, которое, как мы уже отметили, обычно имеет как положительный, так и отрицательный характер.

Влияние конфликта на организацию

С одной стороны, конфликты показывают существование определенной проблемы. Что уже положительно сказывается на организацию, ведь руководство, не зная о существовании проблемы, естественно, не может ее решить. Более того, сразу выделяется, как минимум, два пути решения появившейся проблемы. При правильном, успешном разрешении конфликта, компания может увеличить эффективность производства, используя подход, мнение одной из сторон. Например, это может быть инновационная идея, которую предложил работник, но которую сложившийся коллектив, обычно мыслящий консервативно, не принимал. Если рассмотреть внутриличностную составляющую конфликта, он также может помочь человеку самоутвердиться, добиться уважения со стороны коллег, со стороны начальства, что тоже благотворно скажется на эффективности работы коллектива.

С другой стороны, не всегда удастся удачно и вовремя разрешить конфликтную ситуацию. Причиной этого обычно служит неопытность управляющего персонала, менеджеров. Отсутствие базовых знаний в сфере психологии, непонимание причин возникновения конфликта, незнание теории разрешения конфликтов негативно сказывается на эффективности их ликвидации, а следовательно, и на эффективности работы организации в целом. Также часто случается, что конфликт выстраивается исключительно на почве личной неприязни двух сторон. Таких конфликтов нужно избегать, следить за атмосферой в коллективе, и стараться пресекать на корню ни к чему хорошему они не приведут.

Таким образом, можно сделать вывод, что большинство конфликтов несут в себе как разрушительные, так и позитивные последствия.

Устный опрос

1. В чем значение процесса общения в социуме?
2. Может ли человек жить без общения?
3. Что такое общение и как вы представляете его структуру, основные компоненты общения?
4. Что такое коммуникация? В чем отличие общения от коммуникации?
5. Есть ли причины, затрудняющие общение? Какие причины вы можете назвать?
6. Существует ли разница в общении с людьми разного социального статуса,

пола, профессий? В чем она проявляется?

7. Влияют ли особенности личности человека на процесс его общения с окружающими?

8. Могут ли особенности общения человека регулировать эффективность его общения с другими?

9. Какие приемы эффективного общения вы знаете? Какими приемами вы пользуетесь и считаете «работающими»?

10. Какие приемы саморегуляции вы знаете, какими вы пользуетесь?

11. Невербальный язык включает в себя... ?

12. Одна из более информативных частей лица – ...?

13. Губы поданы вперед и тонко, нервно подрагивают – собеседник в состоянии...?

14. Поглаживание подбородка говорит о желании человека...?

15. Верно ли, что величина межличностной дистанции зависит от вида общения? Почему...?

16. В ситуации эмоционального напряжения человек ...?

17. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно обнаружить по ...?

18. Какие невербальные сигналы говорят нам об уверенности в себе собеседника?

Перечислите их.

19. Верно ли, что о неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотические жесты, интенсивность жестикуляции?

20. Фрейд З. первым изучил и классифицировал защитные механизмы, а именно....?

21. К косвенным путям ликвидации конфликта относятся...?

22. В чём отрицательные стороны использования такой психологической защиты как избегание?

23. В чём отрицательные стороны использования такой психологической защиты как вытеснение?

24. В чём отрицательные стороны использования такой психологической защиты как компенсации?

25. Как нам помогает лучше понять собеседника механизм проекции? В чём кроется опасность?

26. Механизм проекции переноса позволяет человеку...?

27. Почему конфликт не стоит считать дефектом общения?

28. К ошибкам в стиле управления относятся...?

29. Перечислите основные способы управления конфликтами. Дайте краткую характеристику каждому способу.

30. Охарактеризуйте межнациональные различия невербального общения.

31. Дайте характеристику структуры и динамике протекания конфликта. Поведенческой модели разрешения конфликта.

32. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.

33. Что такое манипуляция и какие способы противостояния манипуляциям бывают?

34. Назовите особенности проявления манипулятивных систем в семейном общении.

35. Расскажите о влиянии толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

36. Охарактеризуйте и приведите примеры жесты и позы защиты.

37. Охарактеризуйте схемы формирования первого впечатления о человеке.

38. Назовите уровни общения.

39. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?

40. Дайте определение понятию «межличностные отношения».

41. В чем отличие формальной группы от неформальной?
 42. Перечислите типы делового взаимодействия. Дайте краткую характеристику.
 43. В чем заключается суть понятия «самооценка»?
 44. Назовите стратегии взаимодействия. Дайте их краткую характеристику.
 45. Назовите и охарактеризуйте механизмы социальной перцепции.
 46. Как строится восприятие партнера в процессе общения?
 47. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.
 48. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
 49. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?
 50. Каким образом стереотипы и установки могут повлиять на взаимопонимание партнеров по общению?
 51. Почему человеку необходимо слышать и слушать?
 52. Почему по речи судят об общей культуре человека?
 53. Охарактеризуйте простую модель коммуникативного процесса.
 54. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
- Приведите примеры.
55. В чем отличие вербального общения от невербального?
 56. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то приведите конкретные примеры) Назовите техники и приемы эффективного общения.

Критерии оценки устного опроса:

- 5 (отлично) – даны правильные определения, тема раскрыта полностью, приведены примеры.
- 4 (хорошо) – даны правильные определения, приведены примеры.
- 3 (удовлетворительно) – вопросы раскрыты не полностью.
- 2 (неудовлетворительно) – нет верных ответов.

Тестовые задания для проведения текущего контроля знаний

*Примечание: *- несколько вариантов ответа*

1. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?
 - а) идентификации
 - б) эмпатии
 - в) рефлексии
2. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?
 - а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
 - б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
 - в) назначается;
 - г) обладает определенной системой различных санкций.
3. Что свойственно манипуляторному стилю общения?
 - а) имеет тайный характер намерений;
 - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
 - в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
 - г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

4. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

5. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) некритическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

6. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

7. Что свойственно эффекту стереотипизации?

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

9. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:*

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

11. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

- а) комплиментом
- б) лестью
- в) критикой

12. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

13. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

14. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

15. Такой ученый, как К.Р. Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

- а) Самоактуализацию в общении.
- б) Соответствие опыт, осознания и сообщения.
- в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
- г) Самосовершенствование личности.

Ключ:

1. а	5. а	9. б	13. д
2. а, б	6. б	10. б, г, д	14. б
3. б	7. г	11. б	15. б
4. в	8. б	12. г	

Критерии оценки заданий(тестов)

Правильный ответ на вопрос оценивается в 1 балл, неправильный ответ или его отсутствие – ноль баллов.

Критерии оценки тестовых заданий.

Оценка	Процент правильных ответов
5 (отлично)	87% - 100%
4 (хорошо)	75% - 86%
3 (удовлетворительно)	60% - 74%
2 (неудовлетворительно)	60% и менее