

БПОУ ВО «ГРЯЗОВЕЦКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

СОГЛАСОВАНО

Председатель правления

Племзавод - Колхоз "Аврора",



В.В.Жильцов

2020г

УТВЕРЖДАЮ:

Директор БПОУ ВО

«Грязовецкий политехнический техникум»

А.С.Маслов



«28» августа 2020г.

**Фонд оценочных средств**

**ОГСЭ 05. Психология общения**

**по специальности: 35.02.16. Эксплуатация и ремонт  
сельскохозяйственной техники и оборудования**

г.Грязовец

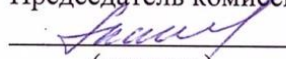
2020г.

РАССМОТРЕНО

на заседании цикловой комиссии по  
обще профессиональным дисциплинам и  
профессиональным модулям отделения  
«Механизация сельского хозяйства»


Протокол № 1

Председатель комиссии

 Ю.Л.Гладков  
(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по ОМР

  
Е.А.Ткаченко

## 1. Общие положения

1. Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины *ОГСЭ.05 «Психология общения»*.

2. ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта.

3. ФОС разработаны на основании положений:

ФОС разработан на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
  - Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 35.02.16 «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования», приказ Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 № 1564 (зарегистрировано в Минюсте РФ 22.12.2016, регистрационный № 44896).
  - федерального перечня учебников, рекомендованных Министерством образования Российской Федерации к использованию в образовательном процессе в общеобразовательных учреждениях на 2020 – 2021 учебный год.
- программы дисциплины *ОГСЭ.05 «Психология общения»*.

**2. Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта, знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации**

Отрабатываемые компетенции	Код и наименование элемента умений	Код и наименование элемента знаний
<b>ОК 01 – 04</b>	У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	31-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; 32 -роли и ролевые ожидания в общении; 33-виды социальных взаимодействий; 34-механизмы взаимопонимания в общении; 35-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; 36-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
	У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	31-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; 32 -роли и ролевые ожидания в общении; 33-виды социальных взаимодействий; 34-механизмы взаимопонимания в общении;
<b>ОК 06-ОК 07</b>	У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	31-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; 32 -роли и ролевые ожидания в общении; 33-виды социальных взаимодействий; 34-механизмы взаимопонимания в общении;
<b>ОК 09-11</b>	У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	34-механизмы взаимопонимания в общении; 35-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; 36-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

**3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ  
ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
(по профессии, специальности)**

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

БПОУ ВО «Грязовецкий политехнический техникум»

## **Тестовые задания**

По учебной дисциплине:

**ОГСЭ 05. «Психология общения»**

Специальность: 38.02.16 «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования»

Преподаватель: Л.Ф. Дробанова

Грязовец  
2020 г.

## Пояснительная записка к тестовым заданиям

При изучении дисциплины ОГСЭ 05. «Психология общения» следует постоянно обращать внимание на необходимость выполнения Федерального Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, т.к. необходимые знания и умения могут быть использованы в будущей практической деятельности. Тестовые задания оценивают уровень усвоения теоретических знаний.

Тестовые задания разработаны по следующим темам:

- ✓ Тема 1.1. Характеристика личностных качеств, определяющих процесс общения.
- ✓ Тема 1.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
- ✓ Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристики.
- ✓ Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Тестовые задания имеют разное количество вопросов. В конце теста имеется шкала оценивания (критерии оценивания) по 5-ти бальной системе.

### Перечень тестовых заданий

№ п/п	Тема	Профессиональные и общие компетенции
1.	Тема 1.1. Характеристика личностных качеств, определяющих процесс общения	ОК 01-05 ПК 2.2-2.4, 4.5
2	Тема 1.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	ОК 01-05 ПК 2.2-2.4, 4.5
3	Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристики	ОК 01-05 ПК 2.2-2.4, 4.5
	Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 01-05 ПК 2.2-2.4, 4.5

## **ТЕСТ ПО ТЕМЕ 1.1. «ХАРАКТЕРИСТИКА ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ»**

### **1. Что такое Личность?**

- а) конкретный человек, взятый в системе его устойчивых психологических характеристик.**
- б) человек, имеющий возможность контактировать с другими
- в) человек, концентрирующийся исключительно на собственных убеждениях
- г) человек, имеющий свою точку зрения.

### **2. Важнейшее свойство личности - это:**

- а) темперамент
- б) мотивация
- в) характер
- г) направленность**

### **3) Индивидуальность-это способность:**

- а) психологическое свойство личности**
- б) моральных свойств личности
- в) религиозных свойств личности
- г) эстетических свойств личности

### **4) Потенциалы личности (вычеркнуть лишнее):**

- а) творческий
- б) художественный
- в) познавательный
- г) эмоциональный**

### **5) Трудолюбие, чувство долга, стремление к успеху у личности возникает в возрасте:**

- а) до 11 лет**
- б) до 7 лет
- в) после 20 лет
- г) до 3 лет

#### **Критерии:**

максимальное количество баллов 5

5 баллов – отлично

4 балла – хорошо

3 балла – удовлетворительно

Менее 3 баллов - неудовлетворительно

Вопросы	1	2	3	4	5
Ответы	А	Г	А	Г	А



**ТЕСТ ПО ТЕМЕ 1.2 ОБЩЕНИЕ КАК ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ  
(КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ)**

**Вариант 1**

*(каждый вопрос имеет один вариант ответа)*

**1. Процесс, который называется общением:**

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

**2. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):**

- а) манипулятивное
- б) светское
- в) деловое

**3. Прямым общением называют:**

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому

**4. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:**

- а) авторитарный
- б) демократический
- в) индивидуальный

**5. Массовое общение подразумевает:**

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

**6. По содержанию общение делят:**

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное
- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
- в) биологическое, социальное

**7. Что понимается под «такесикой»:**

- а) процесс передачи вербальной информации
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения
- в) визуальный контакт

**8. Коммуникативной стороной общения называют:**

- а) обмен информацией
- б) восприятия друг друга
- в) взаимодействие

**9. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

- а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком
- б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- в) жесты, мимику, пантомимику

**10. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:**

- а) аттракция
- б) идентификация
- в) рефлексия

**Критерии:**

*максимальное количество баллов 10*

10 баллов – отлично

8-9 баллаов– хорошо

6-7 баллов – удовлетворительно

Менее 6 баллов - неудовлетворительно

## Вариант 2

*(каждый вопрос имеет один вариант ответа)*

**1. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:**

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры

**2. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:**

- а) примитивный
- б) деловой
- в) манипулятивный

**3. Стилистический барьер общения возникает:**

- а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
- б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения
- в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

**4. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:**

- а) пренебрежение фактами
- б) предвзятые представления
- в) стереотипы

**5. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:**

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) рефлексия

**6. Невербальной коммуникацией называется:**

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

**7. Что является особенностью невербального общения:**

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны

**8. Что относится к неречевому общению:**

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

**9. Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:**

- а) познание
- б) обычай
- в) общение

**10. Выберите ситуацию, не связанную с общением:**

- а) Ученики приветствовали учителя
- б) в письме был «смайлик»
- в) Соня ответила на телефонный звонок

**Критерии:**

*максимальное количество баллов 10*

10 баллов – отлично

8-9 баллаов– хорошо

6-7 баллов – удовлетворительно

Менее 6 баллов – неудовлетворительно

**ОТВЕТА на ТЕСТ**

Вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вариант 1	Б	А	В	Б	В	А	Б	А	В	А
Вариант 2	В	А	Б	В	Б	В	В	А	В	Б

## **ТЕСТ ПО ТЕМЕ 2.1. ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

### **Вариант 1**

**1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:**

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- в) Деловых интересов партнеров

**2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:**

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**3. Персональная дистанция в процессе общения:**

- а) Свыше 350см
- б) 50 — 120см +
- в) 120 — 350см

**4. В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:**

- а) Ценностные установки партнера — адресата +
- б) Духовные идеалы партнера — адресата
- в) Потребности и склонности партнера — адресата

**5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи +

**6. Все люди делятся на:**

- а) Сенсорики и интуиты
- б) Экстраверты и интроверты
- в) оба варианта верны +

**7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга +
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

**8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами +
- в) Аудиальными образами

**9. Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:**

- а) Когнитивно — рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно — ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно — психологических сил манипулятора +

**10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:**

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

**Критерии:**

*максимальное количество баллов 10*

10 баллов – отлично

8-9 балла – хорошо

6-7 баллов – удовлетворительно

Менее 6 баллов – неудовлетворительно

**Вариант 2**

**1. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:**

- а) Убеждения
- б) Запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения
- в) Расположения

**2. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:**

- а) Выстраивание партнером — адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера — адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

**3. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:**

- а) Информационные
- б) Риторические
- в) Альтернативные

**4. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:**

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
- в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

**5. К средствам невербальной коммуникации относятся:**

- а) Такетика
- б) Проксемика, кинесика
- в) оба варианта правильные

**6. Кинесическими средствами невербального общения выступают:**

- а) Поза, мимика
- б) Рукопожатие
- в) Покашливание

**7. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:**

- а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) Утаивание информации
- в) Дозирование информации

**8. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:**

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

**9. Мишени манипулятивного воздействия — это:**

- а) Структурные уровни психики манипулятора
- б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

**10. Невербальными средствами общения являются:**

- а) Рукопожатие, походка, взгляд
- б) Телефон
- в) Электронная почта

**Критерии:**

*максимальное количество баллов 10*

10 баллов – отлично

8-9 баллаов– хорошо

6-7 баллов – удовлетворительно

Менее 6 баллов – неудовлетворительно

**ОТВЕТА на ТЕСТ**

Вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вариант 1	Б	А	Б	А	В	В	А	Б	В	Б
Вариант 2	Б	В	Б	А	В	А	Б	В	Б	А

## **ТЕСТ ПО ТЕМЕ 3.1 КОНФЛИКТ: ЕГО СУЩНОСТЬ И ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

### **Вопрос 1. Конфликт – это....1б**

- 1) борьба мнений;
- 2) спор, дискуссия по острой проблеме;
- 3) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- 4) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

### **Вопрос 2. Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:1б**

- 1) необходимой мерой воздействия
- 2) ошибкой
- 3) привычкой
- 4) ситуативной мерой воздействия

### **Вопрос 3. Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт является: 1б**

- 1) межличностным,
- 2) межгрупповым,
- 3) внутриличностным,
- 4) между личностью и группой.

### **Вопрос 4. Если предмет конфликта не слишком значим для человека, шансы добиться своего невелики или «цена» победы может оказаться чрезмерной, то следует избрать стратегию: 1б**

- 1) уклонения,
- 2) компромисса,
- 3) соперничества,
- 4) сотрудничества.

### **Вопрос 5. Если руководитель стремится завоевать командную роль относительно делового партнера, пытается провести свою позицию по спорному вопросу, несмотря на возражения его партнеров, и проявляет при этом максимум активности, то такое поведение относится к стратегии: 1б**

- 1) сотрудничества,
- 2) компромисса,
- 3) ухода,
- 4) соперничества.

### **Вопрос 6. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется: 1б**

- 1) посредник
- 2) пособник
- 3) подстрекатель

### **Вопрос 7. Внутри личностный конфликт – это: 1 б**

- 1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- 2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- 3) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- 4) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;



**Вопрос 8. Конфликтогены – это: 1б**

- 1) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- 2) проявления конфликта;
- 3) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- 4) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

**Вопрос 9. Причина конфликта – это: 1б**

- 1) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- 2) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- 3) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- 4) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

**Вопрос 10. Конфликт равен: 1б**

- 1) конфликтная ситуация + инцидент;
- 2) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- 3) конфликтные отношения + инцидент.

**Оценка результатов: всего 10 баллов**

10 баллов – отлично

8,9 баллов - хорошо

7 баллов – удовлетворительно

Менее 7 баллов - неудовлетворительно

**ОТВЕТ на ТЕСТ**

Вопросы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вариант 1	3	2	4	1	4	3	3	1	3	1

## **ФОНД оценочных средств по промежуточной аттестации**

Формой промежуточной аттестации является зачёт.

Цель: оценка уровня освоения знаний и умений студентов по дисциплине «Психология общения»

*В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:*

- ✓ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- ✓ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

*В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:*

- ✓ взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;
- ✓ роли и ролевые ожидания в общении;
- ✓ виды социальных взаимодействий;
- ✓ механизмы взаимопонимания в общении;
- ✓ техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- ✓ этические принципы общения;
- ✓ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Данная форма зачета состоит из 22 вопросов по темам, каждый студент при сдаче зачета вытягивает один вопрос и одно практическое задание.

Качество ответов студентов на зачете определяется отметками: "зачтено", "незачтено". При этом единые критерии оценки знаний студентов на зачете заключаются в следующем:

**"Зачтено"** выставляется студенту: глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагающему материал; в ответе тесно связаны теория и практика. При этом студент не затрудняется в ответе при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами, показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

**"Незачтено"** выставляется студенту, который: не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

### **Перечень вопросов для зачета**

- 1) Составляющие процесса общения.
- 2) Общение и темперамент

- 3) Общение и характер (типы акцентуаций характера)
- 4) Коммуникативные барьеры.
- 5) Слушание. Виды, правила и техники слушания
- 6) Невербальные средства коммуникации.
- 7) Организация пространственной среды
- 8) Критика и комплимент в деловом общении
- 9) Манипуляции в общении.
- 10) Гендерный и возрастной аспект коммуникативного поведения.
- 11) Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Эффекты и механизмы восприятия
- 12) Внешний имидж человека
- 13) Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Теория командных ролей Р.М. Белбина.
- 14) Дистанционные формы делового общения
- 15) Общая характеристика форм делового общения
- 16) Психологические особенности ведения деловых дискуссий, правила аргументации.
- 17) Деловые переговоры как форма делового общения
- 18) Деловое совещание как форма делового общения
- 19) Публичное выступление как форма делового взаимодействия
- 20) Понятие конфликта и его структура. Стратегии поведения в конфликте
- 21) Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
- 22) Стресс в профессиональной деятельности

