

I. Încercuiește litera corespunzătoare răspunsului corect.

1. Ascultarea în care receptorul doar se face că ascultă este ascultare:

- a. pasivă;
- b. înșelătoare;
- c. combativă;
- d. activă.

2. Barierele de comunicare pot fi:

- a. de asimilare;
- b. de sprijin;
- c. de statut;
- d. de concepție.

3. Empatia presupune:

- a. a avea idei diferite;
- b. acceptarea condiționată a ideilor;
- c. capacitatea de a-l înțelege și a-l ajuta pe celălalt;
- d. a pierde contactul cu propria persoană.

4. O metodă de soluționare a conflictelor este:

- a. abandonul;
- b. reprimarea;
- c. victoria;
- d. compromisul.

5. O strategie de rezolvare a unui conflict este:

- a. medierea;
- b. evitarea;
- c. reprimarea;
- d. colaborarea.