

Лабораторна робота №4.

Тема: Тест рівня розвитку емоційного інтелекту. Основи асертивної комунікації.

Мета: Дослідити свою зону зростання з точки зору емоційного інтелекту та розвинути базові навички асертивної комунікації.

Завдання

1. Пройти [тест Холла](#) щодо визначення рівня емоційного інтелекту.
Заповнити таблицю.

Емоційна обізнаність	Управління своїми емоціями	Самомотивація	Емпатія	Управління емоціями інших людей (Побудова взаємовигідних довгострокових відносин)	Сума балів
14	11	13	9	11	58

1. 3
2. 2
3. 1
4. 2
5. 3
6. 1
7. 2
8. 2
9. 3
10. 3
11. 2
12. 3
13. 2
14. 2
15. 2
16. 2
17. 2
18. 2
19. 2

20.0
21.1
22.3
23.1
24.2
25.3
26.2
27.2
28.2
29.0
30.1

2. Заповнити наступну таблицю, розбившись в групу по 2-3 та використовуючи основні правила асертивного комунікації.

Ситуація	Агресивний стиль	Пасивний стиль	Асертивний стиль
Клієнт продовжує займати вас розмовою, а ви хочете піти. Ви кажете ...	Я вже йду	...	З вами дуже цікаво, але мені потрібно піти, маю інші справи.
Ваш керівник записав Вас на захід, який для вас нецікавий, не попередивши Вас. Ви говорите йому ...	Як ти смієш без мого дозволу робити подібне?	Нехай буде	Перепрошую, мені цей захід нецікавий. Мене ніхто не запитав про це. Я би хотів зайнятися іншим.
Складний, але важливий, для бізнесу клієнт вимагає від Вас повної інформації про умови співпраці з іншими клієнтами. Ви говорите йому ...	Ти що здурів таке вимагати?!	Пізніше...	Ми дуже дорожимо Вашою особистою інформацією і захищаємо її. Проте ми однаково поважаємо всіх своїх клієнтів і не можемо розкривати таку інформацію.
Клієнт запрошує Вас на день народження, а ви не хочете з ним занадто зближуватися. Ви говорите йому ...	Не піду!	У мене будуть справи	Дякую за запрошення, але наш корпоративний кодекс не передбачає такого зближення із клієнтами. Не хотів би його порушувати. Можемо

			поспілкуватися більше після завершення співпраці.
Друг призводить Вас в збентеження, розповідаючи в компанії приятелів про Ваші переживання у зв'язку з невизначеною ситуацією на роботі. Ви говорите йому ...	Ти що собі дозволяєш?	Хехе	Я не хотів розповідати це всім. Уяви тільки, як мені було незручно. Я не зможу довіряти тобі як раніше.