**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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Емоційна обізнаність | Управління своїми емоціями | Самомотивація | Емпатія | Управління емоціями інших людей (Побудова взаємовигідних довгострокових відносин) | Сума балів |
| -2 | -5 | -1 | -8 | -2 | -18 |

1. 2
2. 1
3. -2
4. 1
5. 1
6. -2
7. -1
8. 2
9. 2
10. -2
11. -1
12. 1
13. 1
14. 1
15. 1
16. -1
17. -2
18. -1
19. -2
20. -3
21. -2
22. -1
23. -3
24. -3
25. -1
26. 1
27. 1
28. -1
29. -3
30. -1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ситуація | Агресивний стиль | Пасивний стиль | Асертивний стиль |
| Клієнт продовжує  займати вас розмовою, а ви хочете піти.  Ви кажете … | Мій виділений час закінчився | Вибачте, але я мушу піти. | Мені приємно, що ви зацікавлені нашим товаром. Коли я розмовляю з вами я відчуваю, що наш товар для вас справді важливий. Мені б хотілося побачити вас ще раз в нашому магазині. І тоді ми зможемо поспілкуватися довше, пропоную зустрітися незабаром. |
| Ваш керівник записав Вас на захід, який для вас нецікавий, не попередивши Вас.  Ви говорите йому ... | Чого ти записав мене без питань | ммм | Мені неприємно, коли вирішують за мене. Мені прикро коли не чують мою думку. Я віддаю перевагу іншому напрямку(заходу). |
| Складний, але важливий, для бізнесу клієнт вимагає від Вас повної інформації про умови співпраці з іншими клієнтами.  Ви говорите йому ... | Ми нікому не надаємо доступ до цього | Е.. ну можливо пошукаю | Я почув наша фірма віддає перевагу конфіденційності і захисту даних наших клієнтів. Так само ми захищаємо і інформацію пов’язану з вами. Я переконаний, що для вас це важливо. |
| Клієнт запрошує Вас на день народження, а ви не хочете з ним занадто зближуватися.  Ви говорите йому ... | З якого приводу мені туди ідти | Е.. ну можливо | Мені приємно бути присутнім на святкуванні. Професійна етика не дозволяє спілкуватися нам занадто близько. Коли наші справи будуть завершені ми обов’язково зустрінемося у неформальній обстановці. |
| Друг призводить Вас в збентеження, розповідаючи в компанії приятелів про Ваші переживання у зв'язку з невизначеною ситуацією на роботі.  Ви говорите йому ... | Я не дозволяв тобі це розказувати | … | Я переповнений емоціями. Мені неприємно, коли чую твої судження про себе. Мені хотілося би побачити на своєму місці. Я вважаю, наші стосунки більше не зможуть бути довірливими. |