**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.

Кількість балів - 15

**Завдання**

1. Пройти [тест Холла](https://drive.google.com/file/d/11U1HQSjNVgUsjhTXnNkxBkGUd2L72E7d/view) щодо визначення рівня емоційного інтелекту.

Заповнити таблицю.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Емоційна обізнаність | Управління своїми емоціями | Самомотивація | Емпатія | Управління емоціями інших людей (Побудова взаємовигідних довгострокових відносин) | Сума балів |
| 7 | 9 | 8 | 5 | 4 | 33 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ситуація | Агресивний стиль | Пасивний стиль | Асертивний стиль |
| Клієнт продовжує  займати вас розмовою, а ви хочете піти.  Ви кажете … | Мені треба іти. | Добре, я вас вислухаю. | Я розумію, що вам є що ще сказати, але я уже хочу піти. Продовжимо в наступний раз. |
| Ваш керівник записав Вас на захід, який для вас нецікавий, не попередивши Вас.  Ви говорите йому ... | Для чого ви мене записали на цей захід? Ще й не попередивши. Мені це не цікаво. | Захід не дуже цікавий для мене, але вже так сталось, я прийду. | Я надаю перевагу іншим заходам. На жаль, цей захід мені не цікавий. На інший раз можемо домовитись заздалегідь. |
| Складний, але важливий, для бізнесу клієнт вимагає від Вас повної інформації про умови співпраці з іншими клієнтами.  Ви говорите йому ... | Я не можу вам предоставити повну інформацію. | Повну інформацію про умови співпраці з іншими клієнтами бажано не розголошувати, але для вас зроблю виняток. | Ви дуже важливий клієнт для нас. Але, на жаль, повну інформацію про умови співпраці з клієнтами предоставити я не можу. Для нас важлива конфіденційність наших клієнтів. Я пропоную детальніше розглянути часткову. |
| Клієнт запрошує Вас на день народження, а ви не хочете з ним занадто зближуватися.  Ви говорите йому ... | Немає бажання. | Я прийду. | Дякую за запрошення, але я не хочу, щоб бізнес відносини переходили в особисті. |
| Друг призводить Вас в збентеження, розповідаючи в компанії приятелів про Ваші переживання у зв'язку з невизначеною ситуацією на роботі.  Ви говорите йому ... | Я просив тебе говорити про це? | Так, трохи переживаю через це. | Мені зрозуміло, що ти хотів допомогти, але краще про це зараз не говорити. |

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуація | Асертивний стиль |
| Клієнт продовжує  займати вас розмовою, а ви хочете піти.  Ви кажете … | Мені подобається наша розмова, однак я поспішаю. Пропоную продовжити наступний раз. |
| Ваш керівник записав Вас на захід, який для вас нецікавий, не попередивши Вас.  Ви говорите йому ... | Я розумію, наскільки цікавий для Вас цей захід.  На мою думку, корисніше буде відправити гравця, який цим більше цікавиться. Мені цікаві інші напрямки, було би непогано, якби ви мені радили інші заходи в майбутньому. |
| Складний, але важливий, для бізнесу клієнт вимагає від Вас повної інформації про умови співпраці з іншими клієнтами.  Ви говорите йому ... | Ви дуже важливі для нас як клієнт. Ми розвинули гарні відносини. Це причина, чому я бьи не хотів ризикувати тим, що ми досягнули. Нас всіх пов’язують контракти про нерозголошення інформації. |
| Клієнт запрошує Вас на день народження, а ви не хочете з ним занадто зближуватися.  Ви говорите йому ... | Ваша пропозиція мені дуже приємна, однак я пропоную залишити наші відносини суто діловими. |
| Друг призводить Вас в збентеження, розповідаючи в компанії приятелів про Ваші переживання у зв'язку з невизначеною ситуацією на роботі.  Ви говорите йому ... | Друже, я розумію, що ти піднесений, але ця інформація не зовсім для загального розголосу. Мені некомфортно про це говорити і я прошу тебе не продовжувати цю тему. |