**Міністерство освіти та науки України**

**Чернівецький національний університет**

**імені Юрія Федьковича**

**Кафедра математичного моделювання**

Лабораторна робота № 2

з дисципліни «Комунікації та теорія конфліктів»

Виконав:

студент 401 групи

Ніколаєску І. В.

Чернівці

2023

**Тема: Аналіз 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Оцінка 1 - 9 | Оцінка 2  4 | Оцінка 3  10 | Оцінка 4  9 | Оцінка 5  9 | 41 |

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 … | Я поспішаю і не хочу витрачати свій дорогоцінний час на балачки | Вибачте, я поспішаю і мушу йти | Я дуже радий, що в нас склалась така цікава розмова. У мене чітко розпланований графік, наступна зустріч за 20 хвилин. Мені хотілося б продовжити розмову із вами, тож пізніше, я вам зателефоную і ми оберемо зручний для нас час для продовження діалогу. Це дозволить нам обговорити всі питання та покращити наші відносини |
| Ваш керівник записав Вас на захід, який для вас нецікавий, не попередивши Вас.  Ви говорите йому ... | Мені набридло, що такі речі не погоджуються зі мною | Мені не цікавий захід, на який ви мене записали, в мене немає бажання відвідувати його | Мені неприємно, коли ви, без моєї згоди, записуйте мене на різні заходи. Цей захід не зачіпає мою зону професійних інтересів. Ми могли б підібрати інший, не менш важливий, захід, та відвідати його разом. Це дозволить нам покращити стосунки. |
| Складний, але важливий, для бізнесу клієнт вимагає від Вас повної інформації про умови співпраці з іншими клієнтами.  Ви говорите йому ... | Я не збираюся надавати інформацію про умови співпраці з іншими клієнтами | Пробачте, я не можу це зробити, бо такі правила нашої компанії | Ви є дуже важливим клієнтом для нашого бізнесу, ми поважаємо вас та завжди готові допомогти. Правила компанії не передбачають розголошення співпраці між клієнтами. Ми можемо знайти інший варіант вирішення цієї задачі. Це дозволить нам налагодити відносини та домовитись про вигідні умови співпраці. |
| Клієнт запрошує Вас на день народження, а ви не хочете з ним занадто зближуватися.  Ви говорите йому ... | Мені не цікаво витрачати час на дні народження! | Вибачне, але я не впевнений чи буду вільний в той день. | Мені дуже приємно те, що ви мене запросили на ваш день народження. Через свій робочий етикет я не зближаюсь із клієнтами. В той же час мені приємна ваша увага, тому я вирішив привітати вас з днем народження зараз. (можна при цьому щось подарувати) |
| Друг призводить Вас в збентеження, розповідаючи в компанії приятелів про Ваші переживання у зв'язку з невизначеною ситуацією на роботі.  Ви говорите йому ... | Мене виводить із себе коли ти говориш про мою ситуацію на роботі. Перестань це робити! | Вибач, але можеш не говорити про мою ситуацію на роботі. | Мені неприємно коли ти говориш про мої переживання, якими я поділився із тобою. Я не буду довіряти тобі, якщо ти так будеш робити і надалі. Тому мені хотілося б, щоб ти більше не говорив іншим про мої переживання які пов’язані із моєю роботою, це дозволить нам і надалі зберігати хороші відносини. |