**Звіт**

**Студентки 401 групи**

**Дем’ян Анастасії**

**Лабораторна робота №4**

**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](https://drive.google.com/file/d/11U1HQSjNVgUsjhTXnNkxBkGUd2L72E7d/view) щодо визначення рівня емоційного інтелекту.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Емоційна обізнаність | Управління своїми емоціями | Самомотивація | Емпатія | Управління емоціями інших людей (Побудова взаємовигідних довгострокових відносин) | Сума балів |
| Оцінка 1 | Оцінка 2 | Оцінка 3 | Оцінка 4 | Оцінка 5 |  |

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 … |  |  |  |
| Ваш керівник записав Вас на захід, який для вас нецікавий, не попередивши Вас.  Ви говорите йому ... |  |  |  |
| Складний, але важливий, для бізнесу клієнт вимагає від Вас повної інформації про умови співпраці з іншими клієнтами.  Ви говорите йому ... |  |  |  |
| Клієнт запрошує Вас на день народження, а ви не хочете з ним занадто зближуватися.  Ви говорите йому ... |  |  |  |
| Друг призводить Вас в збентеження, розповідаючи в компанії приятелів про Ваші переживання у зв'язку з невизначеною ситуацією на роботі.  Ви говорите йому ... |  |  |  |

**Хід роботи**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Емоційна обізнаність | Управління своїми емоціями | Самомотивація | Емпатія | Управління емоціями інших людей (Побудова взаємовигідних довгострокових відносин) | Сума балів |
| 8 | -13 | -1 | 14 | 14 | 22 |

* + - 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 … | Слухайте, я піду, ваш час вичерпався. До побачення. | Так-так, дуже цікаво… | Ця тема мені цікава, проте мені хотілося б відпочити. Давайте зустрінемось іншим разом і тоді зможемо все обговорити? |
| Ваш керівник записав Вас на захід, який для вас нецікавий, не попередивши Вас.  Ви говорите йому ... | Чому ви записали мене на той захід? Мені це не цікаво, я не зможу прийти. | Я спробую з’явитись. | Дякую за запрошення, я бачу, що вам це цікаво. Я помітила, що ви не попередили мене. Буде проблема, оскільки цією темою я не цікавлюсь. |
| Складний, але важливий, для бізнесу клієнт вимагає від Вас повної інформації про умови співпраці з іншими клієнтами.  Ви говорите йому ... | Чому ви вимагаєте від мене конфіденційну інформацію? Ваша довіра для нас важлива, але через це мене можуть викликати в суд! | Це не дуже вдала ідея, я не впевнена, що маю право розголошувати умови співпраці без відома клієнтів. | Я помітила, що вас це хвилює, проте для нашої компанії важлива конфіденційність наших клієнтів. Розголошення інформації про співпрацю призведе до порушення цих умов співпраці і юридичної відповідальності. |
| Клієнт запрошує Вас на день народження, а ви не хочете з ним занадто зближуватися.  Ви говорите йому ... | Я думаю, вам краще запросити близьких друзів. Я не змішую роботу й особисте. | Вибачте, я постараюсь прийти, проте не впевнена, що зможу. | Для мене важливо не змішувати роботу й особисте. Я побачила, що вам є, що зі мною обговорити, на день народження не прийду, але пропоную призначити бізнес-ланч, і тоді ми зможемо все владнати. |
| Друг призводить Вас в збентеження, розповідаючи в компанії приятелів про Ваші переживання у зв'язку з невизначеною ситуацією на роботі.  Ви говорите йому ... | Хто тебе просив це розказувати? Чому ти мене не спитав?! | Та, не така вже й важлива ситуація, давайте не будемо акцентувати на цьому увагу? | Мені неприємно, коли говорять за мене. Я збентежена. Хотілося б, щоб наступного разу ти запитав мене перед тим, як розповідати про це. |