

Практическое занятие № 3. Тема: «Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения»

Цель занятия: Сформировать умения самодиагностики и рефлексии.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

виды социальных взаимодействий, понятие социальной перцепции.

Задания :

- 1) Провести самодиагностику по предложенным методикам.
- 2) Провести самоанализ на основании полученных результатов самодиагностики и теста «Коммуникабельны ли вы?» 3 теста
- 3) Заполнить таблицу и составить план действий по коррекции результатов, препятствующих эффективному общению.

Сильные стороны	Слабые стороны	Пути коррекции

Коммуникативные и организаторские склонности (КОС)

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь

внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) – поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них.
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?

13. Легко ли вам удастся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для вас людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того, чтобы узнать свои коммуникативные склонности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности (K_k) определяют по формуле: $K_k = m/20$, где m – количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_k соответствует:

от **0,10** до **0,45** – низкий уровень;

от **0,46** до **0,55** – уровень ниже среднего;

от **0,56** до **0,65** – средний уровень;

от **0,66** до **0,75** – высокий уровень;

от **0,76** до **1,00** – очень высокий уровень.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают эффективность общения и психологическую совместимость в деятельности.

НИЗКИЕ – человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение, трудно переживает обиды.

СРЕДНИЕ – человек общительные, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

ВЫСОКИЕ – человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей (K_o) определяют по формуле: $K_o = m/20$, где m – количество ответов совпавших с «ключом».

Если K_o соответствует:

от **0,20** до **0,55** – низкий уровень;

от **0,56** до **0,65** – уровень ниже среднего;

от **0,66** до **0,70** – средний уровень;

от **0,71** до **0,80** – высокий уровень;

от **0,81** до **1,00** – очень высокий уровень.

ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают возможности организовывать себя и других.

НИЗКИЕ – человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

СРЕДНИЕ – в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

ВЫСОКИЕ – человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Ваш стиль делового общения

Инструкция. С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.

5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.

7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.

9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.

13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.

15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.

17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.

19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.

21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.

51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.

53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.

55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.

59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.

63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.

65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов. Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания,

сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Ваши эмпатические способности

Инструкция «Вам предлагаются вопросы, на которые надо ответить «да» или «нет».

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружение проявляет признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то огорчены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояние.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистическая.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов

Подсчитайте число ответов соответствующих «ключу», а затем определите суммарную оценку:

+1, -2, -3, +4, +5, +6, +7, +8, +9, -10, -11, +12, -13, -14, +15, -16, -17, +18, +19, +20, +21, -22, +23, -24, +25, -26, +27, -28, -29, +30, -31, +32, -33, -34, -35, -36.

Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов.

Уровень выраженности:

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;

29 - 22 – средний;

21 - 15 – заниженный;

менее 14 баллов – низкий.

Практическая работа №4. Тема: «Культура делового спора. Дискуссия Полемика. Общая модель деловых переговоров. Искусство публичного выступления»

Цель: Формирование умения участвовать к дискуссии, споре, полемики.

Теоретическое обоснование:

Для участия в семинаре студенту необходимо выполнить внеаудиторную самостоятельную работу.

Вопросы для подготовки к практическому занятию:

1. Понятие спора – как разновидности деловой коммуникации
2. Виды споров
3. Цели спора
4. Разновидности спора (дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения)
5. Понятие дискуссии и этапы деловой дискуссии
6. Психологические уловки в споре

Задание № 1. Ответственность за свои решения

Инструкция: Возьмите ручку, блокнот и напишите «список ответственностей». Начните каждую фразу словами: «Я несу ответственность за...» Продолжите фразу любыми словами, которые только взбредут Вам на ум, какими бы абсурдными они вам ни казались. Составьте список не менее чем из 10 подобных утверждений.

1.	Я	несу	ответственность	за
<hr/>				
2.	Я	несу	ответственность	за
<hr/>				
3.	Я	несу	ответственность	за
<hr/>				
4.	_____			
5.	_____			
6.	_____			
7.	_____			
8.	_____			
9.	_____			
10.	_____			

Подсказка: Вам не нужно безоговорочно верить каждому утверждению. Степень сопротивления, которое Вы будете испытывать, осваивая упражнения на развитие лидерских качеств, покажет, насколько крепки Ваши внутренние ограничения.

Принятие на себя ответственности не означает, что Вы должны немедленно броситься решать надуманные проблемы. Это лишь предполагает, что Вы готовы ответить за Ваши собственные поступки.

Еще один нюанс этого упражнения развития лидерских качеств - оно поможет Вам искоренить желание всегда быть хорошим для окружающих

или всегда быть правым. Поэтому попробуйте отнестись к упражнению с юмором.

В течение дня исповедуйтесь этому листу бумаги в своих мыслях или действиях, даже если они кажутся Вам совершенно недостойными лидера и даже просто уважаемого человека. Не бойтесь показаться хуже, чем Вы есть на самом деле: идеальных людей не бывает, мы все совершаем неблагоприятные поступки. Освоив упражнение, вы постепенно научитесь испытывать радость от внутренней открытости.

Задание №2. Придумайте различные версии манипулятивного общения.

Ситуация: Вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- молодая симпатичная девушка;
- женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- пожилой мужчина интеллигентного вида.

Время на обсуждение и фиксирование записей задания 15 минут.

Задание №3. Тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа.

Часто- 3 балла

От случая к случаю- 2

Редко- 1

Ответы:

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желая во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем- категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему...
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.

13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.

14. Предлагаю мир.

15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста.

Подсчитайте количество баллов под номерами 1,6,1 это тип поведения «А» и т. д.

Тип «А»-1,6,11

тип «Б»- 2,7,12

тип «В»- 3,8,13

тип «Г»- 4,9,14

тип «Д»- 5,10,15

Если вы набрали больше всего баллов под буквами:

«А»- это «жесткий» тип решения конфликтов и споров. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав.

«Б»- это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворяли бы обе стороны.

«В»- «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«Г»- «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

«Д»- «уходящий» стиль. Ваше кредо- «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Задание №4. Тест «Конфликтная ли Вы личность?»

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а) не принимаю участия;

б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

а) нет;

б) только если для этого имею веские обстоятельства;

в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка: Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» — 4 балла; «б» — 2 балла; «в» — 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

От 20—28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10—18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов. Конфликты и споры — это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и

несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.