

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АКБУЛАКСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
СГ.08 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

13.02.13 «Эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического
оборудования (по отраслям)»

Акбулак 2023 г

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Практические занятия являются обязательной частью образовательной программы среднего профессионального образования, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и представляют собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

Целью практических занятий является практико-ориентированное усвоение обучающимися теоретических знаний и формирование умений, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность специалистов.

Содержание практических занятий учебной дисциплины СГ.08 Психология общения способствует формированию следующих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 выделять три стороны общения: коммуникативную, перцептивную, интерактивную

У3 эффективно использовать невербальные средства общения в общении с клиентом партнером;

У4 вести деловые беседы: устанавливать психологический контакт с клиентами, партнерами, эффективно применять методы аргументации;

У5 применять техники простого и активного слушания

У6 определять типологию людей: аудиал, визуал, кинестет

У7 использовать знания этики и этикета делового общения;

У8 находить конструктивный выход из конфликтных ситуаций; использовать приемы саморегуляции в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

31. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;

32. Три стороны общения: коммуникативную, перцептивную, интерактивную;

33. Роль невербального общения во взаимодействии людей;

34. Правила ведения деловой беседы: приемы установления психологического контакта; приемы и методы аргументации;

35. Техники слушания: простого, активного;

36. Типологию людей: аудиал, визуал, кинестет;

37. Правила этики и этикета делового общения;

38. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, приемы саморегуляции и снятия психологического напряжения.

1.4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Тест 1: «Коммуникабельны ли вы?»

Возможны ответы «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ordinaria деловая встреча. Выбывает ли ее ожидание вас из колеи?
 2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока не станет хуже?
 3. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом на каком-то совещании?
 4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите вы максимум усилий, чтобы ее избежать.
 5. Любите вы делиться своими переживаниями с кем бы – то ни было?
 6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится с просьбой.
 7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей», что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
 8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть занятую у вас небольшую сумму денег?
 9. В ресторане вам подали явно некачественное блюдо, промолчите ли вы или рассержено отодвинете тарелку?
 10. Оказавшись наедине с незнакомым человеком, вы начнете с ним разговор или будете ждать, что он первый начнет?
 11. Увидев длинную очередь, вы откажетесь от своих намерений что-то купить или встанете в хвост очереди и будете томиться ожиданием?
 12. Бойтесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтов?
 13. У вас собственные критерии оценки музыки, живописи, искусства и никаких чужих мнений вы не приемлите?
 14. Услыхав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете промолчать и не вступить в спор?
 15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе?
 16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменном виде, чем в устной форме?
- Оценка: «да» - 2 очка, «иногда» - 1, «нет» - 0.

Подсчитайте свою сумму очков.

30 – 32 очка. Вы явно не коммуникабельны, и это ваша беда, так как страдает от этого вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует деловых усилий. Старайтесь стать общительней.

25 – 29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. В вашей власти переломить эти особенности характера. Ведь при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 – 24 очка. Вы в известной степени в общественной и незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 – 18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете навстречу с другими людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки, многословие вызывает у вас раздражение.

9 – 13 очков. Вы общительны (порой сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании вы сможете себя заставить.

4 – 8 очков. Вы, должны быть, «рубашка-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень, даже хандру. Охотнее берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с опаской.

3 очка. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела других, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых не компетентны. Вольно или нет, вы бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям трудно с вами. Да, вам бы поработать над собой и над характером. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям и подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Тест 2. «Что говорят вам мимика и жесты?»

Прочитайте вопрос и выберите приемлемый для вас вариант ответа.

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- А) спонтанное выражение состояния человека в данный момент;
- Б) дополнение к речи;
- В) предательское проявление нашего подсознания;

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- А) да;
- Б) нет;
- В) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?

- А) радостно кричите «Привет!»;
- Б) сердечными рукопожатиями;
- В) вы слегка обнимаете друг друга;
- Г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- Д) целуете друг друга в щечку;

4. Какая мимика и жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же?

- А) когда качают головой;
- Б) когда кивают головой ;
- В) когда морщат нос;
- Г) когда морщат лоб;
- Д) когда подмигивают;
- Е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

- А) ступни;
- Б) ноги;
- В) руки;
- Г) кисти рук;
- Д) плечи;

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа)

- А) лоб;
- Б) брови;
- В) глаза;
- Г) нос;
- Д) губы;
- Е) углы рта;

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в который видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание?

- А) на то, как на вас сидит одежда;
- Б) на прическу;
- В) на походку;
- Г) на осанку;
- Д) ни на что;

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- А) ему есть что скрывать;
- Б) у него некрасивые зубы;
- В) он чего-то стыдится;

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

- А) на глаза;
- Б) на рот;
- В) на руки;
- Г) на позу;

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак...

- А) нечестности;
- Б) неуверенности в себе;
- В) собранности;

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- А) да;
- Б) нет;
- В) не знаю;

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он делает это потому что:

- А) первый шаг именно делают мужчины
- Б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- В) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот;

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- А) словам;
- Б) «сигналам»;
- В) он вообще вызовет у вас подозрение;

14. Поп – звезды вроде Мадонны или Принца направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- А) просто фиглярство;
- Б) они «заводят» публику;
- В) это выражение их собственного настроения;

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- А) я смотрю совершенно спокойно;
- Б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- В) закрывают глаза при особо страшных сценах;

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- А) да;
- Б) нет;
- В) только отдельные элементы;

17. При интенсивном флирте вы «изъяснитесь» преимущественно...

- А) глазами;
- Б) руками;
- В) словами;

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов...

- А) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- Б) передаются из поколения в поколение;

В) заложены в нас от природы;

19. Если у человека борода, для вас это признак...

А) мужественности;

Б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

В) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться;

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

А) да;

Б) нет;

В) только у пожилых людей;

Подсчитайте количество баллов:

1. а-2, б-4, в-3
2. а-1, б-3, в-0
3. а-4, б-4, в-3, г-2, д-4
4. а-0, б-2, в-1, г-1, д-0, е-1
5. а-1, б-2, в-3, г-4, д-2
6. а-2, б-1, в-3, г-2, д-3, е-2
7. а-1, б-3, в-3, г-2, д-0
8. а-3, б-1, в-1
9. а-3, б-2, в-2, г-1
10. а-3, б-2, в-1
11. а-0, б-3, в-1.
12. а-1, б-4, в-2
13. а-0, б-4, в-3
14. а-4, б-2, в-0
15. а-4, б-0, в-1
16. а-0, б-2, в-1
17. а-3, б-4, в-1
18. а-2, б-4, в-0
19. а-3, б-2, в-1
20. а-4, б-0, в-2

77-56 очков.

Браво! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется для вас опасность, можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни. Не так ли? (больше человек доверяет невербальному компоненту)

55-34 очка.

Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще не совсем умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально, воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав, при этом, кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения! (в данном случае вы учитываете и вербальный, и невербальный компоненты общения и это дает вам право быть успешным в деловых отношениях, уметь разбираться в людях.)

33-11 очков.

Увы, язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это неспособны – просто не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело – перчатка для души. Немного понимать душу другого – верное средство самому не попасть в капкан одиночества. (Вы больше доверяете словам, забывая о невербальном компоненте общения и это вас часто подводит).

Тест 3. «Оценка самоконтроля в общении»

Тест разработан американским психологом М. Снайдером.

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них Вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Подсчет результатов

По одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитывайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 балла – у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов – у Вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов – у Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Тест 4. «Уверенность в себе»

1. Часто ли вы ощущаете внезапную усталость, хотя, в сущности, вы не переутомились?
2. Бывает ли с вами, что вы вдруг испытываете неуверенность – заперли ли вы за собой дверь?
3. Часто ли вы огорчаетесь без определенной причины?
4. Безразлично ли вам, какое место вы занимаете в зале театра?
5. Трудно ли вам настроиться на чей-то неожиданный визит?

6. Пугаетесь ли вы иной раз, когда звонит телефон?
7. Часто ли вам снятся сны?
8. Быстро ли вы принимаете решения?
9. Неприятно ли вам, если вы обнаруживаете на своей одежде пятно, и приходится в таком виде куда-нибудь идти?
10. Любите ли вы заводить новые знакомства?
11. Бывает ли с вами, что перед поездкой в отпуск вы вдруг хотите отказаться от нее?
12. Просыпаетесь ли вы ночью с ощущением сильного голода?
13. Хочется ли вам порой остаться наедине с самим собой?
14. Если вы пришли в ресторан один (одна), присаживаетесь ли вы за столик, за которым сидят посетители, хотя есть свободный стол?
15. Руководствуетесь ли вы в своих поступках главным образом тем, чего ожидают от вас другие?

Ключ

На вопросы следует отвечать только «да» или «нет». Вы получите по одному очку за утвердительные ответы на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 12, 15 и за отрицательные ответы на вопросы 7, 8, 10, 13, 14. Значит, вы можете получить максимум 15 очков.

0 очков. Вы в такой степени самоуверенны, что можно предположить, что вы не вполне откровенны в своих ответах.

1-4 очка. Вы свободны от опрометчивых поступков, свойственных неврастеникам. Некоторая доля неуверенности не является недостатком, а доказывает гибкость вашей психики (высокая степень уверенности).

5-8 очков. У вас ярко выраженная потребность чувствовать себя уверенно. Другие люди почти всегда могут на вас положиться. Правда, вы не всегда непосредственны в выражении чувств (средний уровень).

9-12 очков. Ваша потребность быть уверенным в себе настолько сильна, что вам грозит опасность зачастую видеть вещи не такими, какие они есть на самом деле, а в соответствии с вашими представлениями. Если вы не готовы хотя бы изредка отважиться на «прыжок в неизвестное», то в вашей жизни будет крайне мало счастливых мгновений (неуверенные в себе люди).

13-15 очков. Ваш страх перед непредвиденными ситуациями настолько велик, что даже, например, выигрывая в лото, вы, прежде всего, испытываете какие-то сомнения, опасения. Потребность устойчивости, стабильности вполне понятна, но малейшее изменение обстоятельств уже разрушает у вас чувство уверенности в себе. Если вы хотите преодолеть это, то вам придется заставить себя примириться с некоторой долей неуверенности (очень неуверенные в себе люди).

Тест 5. «Оценка коммуникативных умений»

Понятие «коммуникативные умения» включает в себя не только оценку собеседника, определение его сильных и слабых сторон. Но и умение установить дружескую атмосферу. Умение понять проблемы собеседника и т.д. Для проверки этих качеств предлагаем следующий тест.

Инструкция: «Отметьте ситуации, которые вызывают у Вас неудовлетворение или досаду и раздражение при беседе с любым человеком – будь то Ваш товарищ, сослуживец, непосредственный начальник. Руководитель или простой случайный собеседник»

Варианты ситуаций:

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть, что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится, карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.

6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство недовольства и тревоги.
 7. Собеседник отвлекает меня вопросами и комментариями.
 8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
 9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
 10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
 11. Когда я задаю вопросы, собеседник заставляет меня защищаться.
 12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
 13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
 14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла и т.д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
 15. Собеседник делает выводы за меня.
 16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
 17. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
 18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это меня беспокоит.
19. когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, */го он думает так же.
 20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто» кивает головой, ахает и поддакивает.
 21. Когда я говорю о серьезном, а собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
 22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
 23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.
 24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
 25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы с этим согласны?»

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте плюсы и умножьте полученное число на 4.

70-100% - Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40-70% - Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям. Вам еще недостает некоторых достоинств хорошего собеседника. Избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10-40% - Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с Вами будет еще приятнее.

0-10% - Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Тест 6. «Умеете ли вы влиять на других?»

Есть ли у вас способность влиять на других людей, можете ли вы повести их за собой или вам надо тщательно развивать эту способность? В поисках этого ответа вам поможет предлагаемый далее тест.

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему самых интимных переживаний?
4. Как быстро вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения?
5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться действительно выдающегося результата?

8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?
9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни?
10. Любите ли вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?
11. Любите ли вы пробовать новые способы решения старых задач?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных или заносчивых людей?
13. Любите ли вы доказывать, что ваш начальник (или кто-то весьма авторитетный) в чем-то не прав?

КЛЮЧ

Ответ	Номера вопросов												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ДА	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
Нет	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

РЕЗУЛЬТАТ

35-65 баллов. Вы человек, который обладает великолепными задатками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине, думать только о себе, наоборот, он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить, чтобы они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены даром убеждать людей в своей правоте. Однако вам следует быть очень осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

Менее 35 баллов. Увы, хотя вы часто бываете правы, убедить в этом окружающих вам удастся далеко не всегда. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь окружающих должны быть подчинены строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам, а ход ее должен быть вполне предсказуем. Вы не любите ничего делать «через силу». При этом вы часто бываете слишком сдержанны, не только не достигая из-за этого желанной цели, но и часто оказываетесь неправильно понятым.

Тест 7. «Умеете ли вы слушать?»

1. Стараетесь ли вы срочно прекратить беседу, когда тема или собеседник вас не интересуют?
2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
3. Может ли неправильное высказывание собеседника вызвать у вас раздражение или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с малознакомыми и незнакомыми людьми.
5. Перебиваете ли вы в разговоре собеседника?
6. Делаете ли вид, что слушаете собеседника, а сами в это время думаете о чем-то другом?
7. Меняете ли вы тон своего голоса, выражение лица в зависимости от того, кто является вашим собеседником?
8. Изменяете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова?
10. Бывает ли у вас высокомерный тон по отношению к собеседнику?

Оцените ваши ответы: «почти всегда» - 2 балла; «в большинстве случаев» - 4 балла; «иногда» - 6 баллов; «редко» - 8 баллов; «никогда» - 10 баллов.

Теперь подчитайте баллы. Если вы набрали **55 баллов**, то можно считать, что вы слушатель «среднего» уровня. Если у вас **62 балла**, то вы слушатель «выше среднего» уровня. Если у вас **больше баллов** – то поздравьте себя, вы отлично умеете слушать людей.

Тест 8. «Определение модальности восприятия»

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня развлекает употребление ненормативной лексики.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю принимать массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя костюм в витрине, знаю, что мне в нем будет хорошо.
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Часто читаю во время еды.
15. Очень часто разговариваю по телефону.
16. Склонен к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После неудачного дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принимать горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю сама с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса много говорит мне о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая мебель – это для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобные туфли.
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо увиденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонту.
34. Умею слушать собеседника.
35. Люблю танцевать, а в свободное время заниматься спортом или гимнастикой.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядка.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи выставки.
46. Серьезная дискуссия – это захватывающее дело.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.

48. В шуме не могу сосредоточиться.

Теперь подсчитайте, в каком разделе больше «+», - это ваш главный тип восприятия.

Тип В (видеть) – 1 5 8 10 12 14 19 21 23 27 31 32 39 40 42 45

Тип К (ощущать) – 3 4 9 11 16 18 22 25 28 29 30 35 38 41 44 47

Тип А (слышать) – 2 6 7 13 15 17 20 24 26 33 34 36 37 43 46 48

Тип В (видеть). Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видел этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметил прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии значат для типа В больше чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цветы, формы, линии, гармонию и беспорядок. **Визуалист.**

Тип К (ощущать, осязать). Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок для меня был чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются главным образом того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания. **Кинестетик.**

Тип А (слышать). «Не понимаю, что мне говоришь», «это известие для меня...», «не выношу таких громких мелодий» - вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты. **Аудиалист.**

Сходство типов может способствовать симпатии, несовпадение порождает конфликты и недоразумения.

Тест 9. «Определение типа поведения: «Родитель», «Взрослый», «Дитя»

Инструкция: оцените, в какой степени относятся к Вам приведенные ниже высказывания (в балла от 0 до 10).

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои пожелания мешают мне, то я их умею подавлять.
3. Родители как более зрелые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня трудно провести.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, что мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнить свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствие.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему надо жить.
13. Я, как многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети всегда должны следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельную сумму баллов по строкам таблицы:

Р – 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 («Родитель»)

В – 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 («Взрослый»)

Д – 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 («Дитя»)

Расположите полученные суммы в порядке убывания и получится формула «Р - В - Д». Доминирование одной из составляющих Вашего «Я» проявится в том, на каком месте стоит: Р – «родитель», В – «взрослый», Д – «дитя».

Если у вас получилась формула **РВД**, то для вас характерны категоричность и самоуверенность.

Кроме того, «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Поэтому таким людям желательно работать не с людьми, а с машинами, кульманом, этюдником и т. д.

ВДР - вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и нравоучениям. Постарайтесь сохранить эти качества.

Если на первом месте **Д**, то это вполне приемлемый вариант для научной работы. Но детская непосредственность хороша только до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то пора свои эмоции взять под контроль.

Тест 10. «Какая Вы коллега?»

1. Как ваши родственники (родители, старшие братья и сестры) ведут себя по отношению к людям, которые являются для них авторитетом?
 - а) полностью доверяют им – на то они и авторитеты;
 - б) относятся критически и отчасти иронически;
 - в) отношение зависит от личных качеств, которыми они обладают.
2. Ваш коллега по каким-то причинам работает довольно медленно. Из-за этого срочную работу, которую возложили на вас обоих, приходится выполнять вам в одиночку. Как вы на это реагируете?
 - а) вам неприятно, что из вас делают дурака, и, естественно, вы не желаете быть рабочей лошадью;
 - б) входите в положение и принимаете все, как есть;
 - в) пытаетесь решить проблему наиболее справедливо, делите обязанности, чтобы работа продвигалась быстрее;
3. Вы относитесь к начальнику и к коллегам следующим образом:
 - а) находитесь в стороне, но соблюдаете субординацию;
 - б) находитесь на одной параллели с начальником и коллегами, не сторонитесь никого, но также продолжаете соблюдать субординацию;
 - в) вы стоите значительно выше даже непосредственного шефа, а уж коллеги и подавно где-то далеко внизу.
4. Один из ваших коллег постоянно все путает и ошибается в работе в связи с тем, что у него личные неприятности. Ваши действия:
 - а) с неприязнью думаете, что все личные проблемы и дела надо оставлять дома;
 - б) предлагаете ему отдохнуть, а потом вместе разобраться с его работой;
 - в) предлагаете свою помощь в работе.
5. В коридоре вы наблюдаете такую картину: к двум вашим коллегам подошел еще один, и они все вместе о чем-то разговаривают. Как вы думаете о чем?
 - а) коллега жалуется на плохое самочувствие;
 - б) рассказывает о личных делах и проблемах;
 - в) говорит что-то нехорошее о начальнике.
6. В течение напряженного трудового дня вам требуется отдых. Каким образом вы его проводите?
 - а) перекуриваете;
 - б) продлеваете себе обеденный перерыв, чтобы как следует отдохнуть;
 - в) не считаете нужным вообще отдыхать.

7. В курилке вы наблюдаете такую сцену: двое из ваших коллег оживленно что-то обсуждают, а третий стоит неподалеку к ним спиной и молча курит. О чем говорит вам такая сцена?
- двое коллег обсуждают третьего, который стоит рядом;
 - двое коллег беседуют на тему, которая просто не интересна третьему;
 - тот, третий, оказался здесь вообще случайно, просто вышел покурить;
8. Один из ваших коллег сделал неплохую карьеру. Продвижение по службе произошло из-за того, что он спокойно и хладнокровно доказал начальнику, что его заместитель некомпетентен. Зам был уволен, а его место занял ваш коллега. Как вы находите такое поведение?
- он поступил нагло и подло;
 - и правильно сделал – некомпетентным не место на высокой должности;
 - перегнул палку; все свои замечания по этому поводу надо было сначала высказать заму.
9. Вспомните последние три дня. Сколько раз в адрес своих коллег вы сказали что-либо плохое в течение этого срока?
- ни разу;
 - раза три не больше;
 - более пяти раз.
10. Один из ваших коллег приобрел какую-то новую вещь (платье, портсигар, обувь, украшения и т.п.). Вещь вам не понравилась. Что вы скажете, если он спросит ваше мнение?
- не стоит портить настроение коллеге; лучше сказать, что вещь действительно хороша;
 - надо ответить честно, что не нравится, но добавить, что на вкус и цвет товарищей нет;
 - надо ответить что-нибудь нейтральное, чтобы не врать и не обидеть, например, «скажу попозже, когда пригляжусь».

КЛЮЧ

Номер вопроса	А	Б	В
1	2	1	3
2	1	3	2
3	1	2	3
4	1	2	3
5	3	2	1
6	1	3	2
7	1	3	2
8	1	3	2
9	3	2	1
10	1	2	3

РЕЗУЛЬТАТ

25-30 баллов. Вы можете без ложной скромности и хвастовства назвать себя идеальной коллегой. Вы никогда не позволите себе поступить нетактично по отношению к кому-либо из коллег или начальства. Никогда не будете обсуждать за спиной достоинства и недостатки ваших сотрудников. Но и когда придет пора сказать правду в лицо, сумеете это сделать максимально тактично, чтобы не обидеть человека. Остается лишь добавить, что вы можете не сомневаться относительно любви и уважения ваших коллег: вас действительно уважают и ценят.

16-24 балла. Вы можете гордиться собой. Вас любят и начальство, и коллеги. При всей сложности работы вам удастся сохранять постоянно хорошее настроение. Вам хочется пожелать лишь одного: будьте немного мягче в вынесении приговора тем, кто вам не совсем нравится. А также не молчите, если требуется сказать или поспорить. Исправьте этот маленький недостаток, и вы станете идеальным сотрудником.

Менее 15 баллов. Вам стоит задуматься об изменениях в себе, чтобы люди – коллеги, да и начальство – относились к вам с большим уважением и ценили бы вас по достоинству, как вы

того заслуживаете. Просто что-то мешает вам, может быть, излишняя неуверенность в собственных силах или комплекс неполноценности.

Тест 11. «Коммуникативность сотрудника в коллективе»

Читая утверждения, отметьте знаком «+» те из них, с которыми вы согласны, и знаком «-», если не согласны. Отвечайте искренно и только «да» или «нет».

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я, пожалуй, мог бы при случае совершить такой поступок, чтобы отвлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубокое, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я всегда такой, каким кажусь.

КЛЮЧ

Начислите себе по одному баллу за ответы:

«нет» - на 1-й, 5-й и 7-й вопросы.

«да» - на все остальные.

Подсчитайте сумму баллов.

РЕЗУЛЬТАТ

0 – 3 балла. У вас **низкие** коммуникативные качества. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в обществе. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине прямолинейности.

4 – 6 баллов. У вас **средние** коммуникативные качества. Вы искренний, но сдержанный в своих эмоциональных проявлениях человек. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими.

7 – 10 баллов. У вас **высокие** коммуникативные качества. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Тест 12. «Этика делового человека»

Инструкция

Дайте свою оценку приведенным ниже утверждениям по следующей шкале.

Абсолютно согласен – 3 балла.

В основном – 2 балла.

Не согласен – 1 балл.

Совершенно не согласен – 0 баллов.

Опросник

1. Скорее всего, работники фирмы не сообщают руководству о своих ошибках и упущениях.
2. Бывает, что менеджер должен в интересах фирмы нарушить условия контрактов, в частности, не соблюдать правила безопасности.
3. Не всегда следует соблюдать точность в отчетности о расходах, достаточно приблизительных цифр.
4. Иногда можно утаить не самую приятную информацию от начальств.
5. Надо действовать так, как приказывает руководитель, хотя у вас есть сомнения в правильности его действий.
6. В случае необходимости в рабочее время можно заняться и собственными делами.
7. Иногда нужно задержать работника, чтобы проверить его деловые возможности.
8. Клиенту фирмы можно дать доверительную информацию, если это приносит определенные выгоды мне.
9. Можно пользоваться служебной линией связи для решения собственных вопросов, если эта линия свободна.
10. Менеджер ориентируется на конечную цель, поэтому для ее достижения все средства хороши.
11. Если для заключения контракта нужен хороший банкет, нужно его сделать.
12. Без нарушения существующих инструкций жить невозможно.
13. Если кассир дает сдачу не полностью – это терпимо.
14. Иногда можно использовать копировальную машину компании в собственных целях.
15. Можно унести домой с работ кое-что из канцелярских принадлежностей (бумага, лента для пишущей машинки и т.п.), принадлежащих компании, ведь я работаю в этой компании.

Подведите итоги

Подсчитайте сумму баллов, используя шкалу, и оцените свой результат.

0-5 баллов. Ваша этика – выше всяких похвал.

6-10 баллов. У вас высокий уровень этики.

11-15 баллов. Вполне приемлемо.

16-26 баллов. Средний этический уровень.

26-35 баллов. Необходимо ваше моральное совершенствование.

36 и выше. Как бы не упасть в пропасть.

Тест 13. «Умеете ли вы себя вести?»

1) Если Вам необходимо переговорить с клиентом, который в данный момент беседует со своим сотрудником, как вы поступите?

- а) попрошу, чтобы потом зашел в офис;
- б) извинюсь и прерву беседу;
- в) оборву разговор на полуслове.

2) Придя на работу, считаете ли вы нужным поздороваться со всеми Вашими сотрудниками?

- а) да, но не обязательно со всеми;
- б) несомненно;
- в) только с конкретными людьми.

3) Как Вы будете себя вести, если малознакомый Вам человек при встрече дружески похлопает Вас по плечу?

- а) похлопаю его в ответ;
- б) удивлюсь и промолчу;
- в) дам понять, что у нас нет ничего общего.

- 4) Если во время переговоров появится человек, которому вовсе не обязательно слышать, о чем идет речь, как Вы поступите?
- перенесу переговоры;
 - переведу разговор в другое русло;
 - прямо скажу, что ему здесь нечего делать.
- 5) Как Вы будете себя вести, если кто-то случайно набрал Ваш телефонный номер?
- вежливо скажу, что в этом нет ничего страшного;
 - просто повешу трубку;
 - обругаю и повешу трубку.
- 6) Опаздывая на встречу, при входе в здание Вы сталкиваетесь с человеком. Пропустите ли Вы его первым?
- в этой ситуации первым пройдет тот, кто первый успеет;
 - нет, первым пройду я;
 - да, пропущу.
- 7) Вы приводите в офис нового сотрудника, кому Вы считаете нужным его представить?
- никому, он сам может представиться;
 - только руководителям;
 - всем без исключения.
- 8) На светском рауте Вас представляют одному из Ваших конкурентов, как Вы поступите?
- скажу, что уже слышан о нем;
 - скажу о том, что мне очень приятно с ним познакомиться;
 - сухо поздороваюсь.
- 9) Согласны ли Вы с тем, что существуют типы поведения, свойственные только мужчинам и только женщинам?
- да, согласен;
 - не знаю;
 - нет.
- 10) Если в гостях Вам предлагают напиток, который Вы терпеть не можете, то как Вы себя поведете?
- тактично откажусь;
 - наотрез откажусь;
 - слегка пригублю.

Ключ

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	2	0	2	1	2	0	1	0	2	0
б	0	2	0	2	1	1	0	2	1	1
в	1	1	1	0	0	2	2	1	0	2

РЕЗУЛЬТАТ

Подсчитайте общее количество баллов.

8 и менее баллов. Вы стараетесь быть учтивым и вежливым, хотя Вам не хватает знания этики. Вам стоит может быть, обратиться к специалисту в этой области, который поможет Вам найти свой стиль и обучит тонкостям поведения в обществе.

9-14 баллов. Увы, но Вы не тот человек, для которого хоть что-нибудь значат правила хорошего тона. Многие Вас боятся, а многие просто считают невежественным человеком. Но Вам это вовсе не мешает хорошо жить. Вы считаете, что не надо обращать на это внимания.

15 и более баллов. Деловым партнерам и клиентам с Вами приятно вести дела, а друзья знают Вас как вежливого и тактичного человека. Культура общения в бизнесе для Вас не на последнем месте. Вы вежливы сами и требуете того же от других.

Тест 14. «Этикет телефонных переговоров»

Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы:

1. Уверены ли вы в том, что обычно снимаете трубку сразу же после первого звонка (или хотя бы после второго)
2. Всегда ли вы называете себя, свою фирму или отдел?
3. Здороваетесь ли с собеседником в ответ на его приветствие?
4. Стараетесь ли говорить отчетливо, понятно, в меру громко и не слишком быстро?
5. Выражает ли тон вашего голоса спокойное дружелюбие и заинтересованность или что-то другое?
6. Удобно ли вы держите телефонную трубку?
7. Держите ли вы при телефонном разговоре под рукой письменные принадлежности, фиксируете ли данные о кандидатах, в заранее заготовленных блокнотах?
8. Вы не курите, не жуете и не пьете во время разговора?
9. Вы не занимаетесь при телефонном разговоре одновременно другими делами?
10. Заботитесь ли вы о том, чтобы во время телефонных переговоров не было шума или каких-либо других помех?
11. Хорошо ли вы умеете слушать собеседника, чтобы не только понять смысл его слов, но и уловить их скрытый подтекст и все интонации голоса?
12. Сохраняете ли вы хладнокровие и рассудительность, при телефонном разговоре, на неприятную для всех тему?
13. Готовитесь ли вы заранее к важным телефонным переговорам, придумывая возможные вопросы, ответы и эмоциональные реакции свои и собеседника?
14. Готовите ли вы всю необходимую информацию для разговора, чтобы не быть голословным?
15. Обдумываете ли вы наилучшее время телефонного звонка?
16. Следите ли за правильной речью, говорите ли трудные слова и термины в разбивку, по буквам?
17. Стараетесь ли быть предельно кратким и точным в выражении своих мыслей?
18. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть правильно понятым (задаете вопросы на понимание, повторяете ключевые слова и главные мысли, просите собеседника задать вопросы или сформулировать итоги разговора?)
19. Умеете ли вы тактично оборвать затянувшийся разговор?
20. Умеете ли вы спокойно и вежливо отказать навязчивому продавцу?

Желательно, чтобы на все 20 вопросов вы ответили «ДА», что свидетельствует о владении искусством ведения деловых переговоров. Если больше 10 ответов «НЕТ», то вам необходимо повышать свою квалификацию в этой области.

:

Тест 15. «Телефонные разговоры»

Телефонные разговоры – одна из важнейших форм коммуникаций. Не только руководители, но и многие сотрудники затрачивают на них большое количество времени. От умения правильно вести

деловые разговоры по телефону во многом зависит успех коммуникаций, имидж работника и всей организации.

Инструкция

Перед вами 25 фраз, которые были сказаны служащими вашей организации при беседе с вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее буквой «П», а если отрицательное – буквой «О».

Опросник

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк «Русь». У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь вам?»
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк «Русь»».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!»
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил вас ждать. Чем я могу помочь вам?»
10. «Я понимаю вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь вам?»
11. «Так, кого вы ждете?»
12. «Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».
13. «Спасибо. При случае я позвоню вам».
14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду вашего звонка. Спасибо за звонок».
15. «Расскажите, как это случилось».
16. «Рад вашему звонку. Как у вас дела?»
17. «Да, это я. Хочу вам сообщить неприятную информацию».
18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню вам через 10 минут?»
19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».
20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как вы, мы готовы выслушать всегда».
21. «Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».
22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».
23. «Здравствуйте, банк «Русь», у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».
24. «Вы не правы. Однако что вы скажете про акции нашего банка?»
25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я вам позвоню. Спасибо за звонок».

Подведите итоги

Используя ключ, подсчитайте количество несовпадений с вашими ответами.

Варианты ответов	Номера вопросов											
	П	1	-	3	4	-	-	-	-	9	10	-
О	-	2	-	-	5	6	7	8	-	-	11	12
Варианты ответов	Номера вопросов											
	П	-	14	-	16	-	18	-	-	-	-	23
О	13	-	15	-	17	-	19	20	21	22	-	24-

Оцените свой результат

Если выявлено более трех несовпадений, то это означает, что с искусством ведения телефонных переговоров у данного лица дела обстоят не совсем благополучно. Прежде чем допускать такого работника до телефона, он должен пройти специальный тренинг.

Тест 16. «Оценка уровня конфликтности личности»

При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1-а, 2-б, 3-б, 4-в и т.д.

Вопросы:

1. Характерно ли для Вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинять своей воле других?
А. Нет
Б. Когда как
В. Да
2. Есть ли в Вашем коллективе люди, которые Вас побаиваются, а, возможно, и ненавидят?
А. Да
Б. Затрудняюсь ответить
В. нет
3. Кто Вы в большей степени?
А. Пацифист
Б. Принципиальный
В. Предприимчивый
4. Как часто Вам приходится выступать с критическими суждениями?
А. Часто
Б. Периодически
В. редко
5. Что для Вас было бы наиболее характерно, если бы Вы возглавили новый для Вас коллектив?
А. Разработал бы программы работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности
Б. Установил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами.
В. Чаще советовался бы с людьми.
6. В случае неудач, какое состояние для Вас наиболее характерно?
А. Пессимизм
Б. Плохое настроение
В. обида на самого себя
7. Характерно ли для Вас отстаивать и соблюдать традиции Вашего коллектива?
А. Да
Б. Скорее всего, да
В. нет
8. Относите ли Вы себя к людям, которым лучше всего сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?
А. Да
Б. Скорее всего, да
В. нет
9. Из трех личных качеств выберите то, с которым Вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:
А. Раздражительность
Б. Обидчивость
В. нетерпимость к критике других
10. Кто Вы с точки зрения сотрудников?
А. Аутсайдер
Б. Лидер

В. генератор идей

11. Каким человеком считают Вас ваши друзья?

А. Экстравагантным

Б. Оптимистом

В. настойчивым

12. С чем Вам чаще всего приходится бороться?

А. С несправедливостью

Б. С бюрократизмом

В. с эгоизмом

13. Что для Вас наиболее характерно?

А. Недооцениваю свои способности

Б. Оцениваю свои способности достаточно объективно

В. переоцениваю свои способности

14. Что приводит Вас к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?

А. Излишняя инициатива

Б. Излишняя критичность

В. излишняя прямолинейность

Подсчет результатов:

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Уровни развития конфликтности	Суммарное число баллов
1	а.1 б.2 в.3	1-очень низкий	14-17
2	а.3 б.2 в.1	2 – низкий	18-20
3	а.1 б.3 в.2	3-ниже среднего	21-23
4	а.3 б.2 в.1	4-чуть ниже среднего	24-26
5	а.3 б.2 в.1	5-средний	27-29
6	а.2 б.3 в.1	6-чуть выше среднего	30-32
7	а.3 б.2 в.1	7-выше среднего	33-35
8	а.3 б.2 в.1	8-высокий	36-38
9	а.2 б.1 в.3	9-очень высокий	39-42
10	а.3 б.1 в.2		
11	а.2 б.1 в.3		
12	а.3 б.2 в.1		
13	а.2 б.1 в.3		
14	а.1 б.2 в.3		

Если Вы набрали более **36 баллов**, это еще не означает, что Вы принадлежите к какому-либо из описанных выше типов конфликтных личностей, но, скорее всего, характер у Вас не из легких. Вам бывает трудно прийти к согласию не только с другими, но и с самим собой. Более того, вероятно, отсутствие согласия с самим собой и является причиной Вашей конфликтности.

Тест 17. «Как вы относитесь к критике?»

1. Считаешь ли ты критику методом изживания недостатков в себе или других?
 - А. Да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом в общении людей и жизнедеятельности любого коллектива;
 - Б. Критика лишь осложняет отношения людей, поэтому я ее не признаю;
 - В. Критика, в общем, допустима, но не следует увлекаться ею и преувеличивать ее роль.
2. Как ты относишься к публичной критике?
 - А. Считаю публичную критику самой действительности формой изживания недостатков;
 - Б. Полагаю, что лучше высказать имеющиеся замечания человеку наедине, в кабинете, чем публично, на людях;
 - В. Предпочитаю «кулуарную» критику, т.е. критику «за глаза», в неслужебной обстановке или в полусутоливой форме.
3. Как ты относишься к самокритике?
 - А. Стараюсь быть объективным к себе и своей деятельности и, если вижу недостатки, открыто признаю их сам, не дожидаясь, пока на них укажут другие;
 - Б. Обычно я знаю свои недостатки, но не пишу себя критиковать;
 - В. Критиковать себя не к чему, т.к. охотников тебя поругать и так больше, чем охотников похвалить.
4. Можно ли, по-твоему, критиковать вышестоящих?
 - А. Да, конечно, даже нужно;
 - Б. Не следует подрывать авторитет руководителя, поэтому публично критиковать начальство недопустимо;
 - В. Можно, но крайне осторожно.
5. Высказывая критические замечания, стараешься ли ты выражаться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?
 - А. Да, разумеется;
 - Б. Нет, считают, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем действеннее критика;
 - В. Все зависит от этой самой «личности»: если она уж очень обидчива – учитываю это, а если нет – особо не развожу дипломатии.
6. выступая с критическими замечаниями, стараешься ли «подсластить пилюлю» указанием на положительные моменты в деятельности и личности объекта критики?
 - А. Да. Обычно стараюсь;
 - Б. Нет, не вижу в этом смысла;
 - В. если плохо знаю критикуемого, или мне известно, что он обидчив, тогда стараюсь.
7. Дозируешь ли ты объем критики, стараешься ли соблюдать какую-то меру?
 - А. Да, стараюсь за один раз критиковать не более, чем за один недостаток;
 - Б. Нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности или личности субъекта;
 - В. Стараюсь ограничить поле критики предметом обсуждения.
8. Вносишь ли ты в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления дел или ограничиваешься указанием имеющихся недостатков?
 - А. Да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он критиковать не вправе;
 - Б. Нет, я полагаю, что главное – обнажить проблему, а как их устранять – дело критикуемых специалистов;
 - В. Как правила, предпочитаю конструктивную критику, но если даже и трудно что-то предложить, все равно нельзя замалчивать недостатки.
9. Какова обычно твоя первая реакция на критику?
 - А. Стремлюсь тут же ответить, сразу прошу слова или говорю с места;
 - Б. Переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться;
 - В. Обдумываю критику, выступать с ответом не спешу, но если настаивают, не отказываюсь.
10. Какое поведение наиболее характерно при ответе на критику?
 - А. Как правило, признаю критику, даже если она не во всем объективна;
 - Б. Прибегаю к методу «защиты от противного», то есть критикующего;

- В. Поскольку критика подрывает мой авторитет, пытаюсь защититься, отвести критику, указать на смягчающие объективные обстоятельства и других виновников.
11. Раздражает ли тебя критика?
- А. Да, как правило.
 - Б. Не очень.
 - В. Смотря, кто и как критикует.
12. Появляется ли у тебя чувство неприязни к критикующему?
- А. Да, обычно.
 - Б. Нет, крайне редко.
 - В. Да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме.
13. Как ты в дальнейшем строишь свои отношения с критикующим тебя лицом?
- А. Как и прежде.
 - Б. Стараюсь при случае ответить «той же монетой» или ущемить его интересы другим доступным мне способом.
 - В. Некоторое время обхожу этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт.
14. Как ты относишься к тем, кто сам себя критикует?
- А. Считаю их приспособленцами, трусами или угодниками, надо менять себя, а не каяться.
 - Б. Нормально отношусь, не нахожу в этом ничего особенного.
 - В. Советую им впредь не торопиться с самокритикой.
15. Существует ли уголовная ответственность за преследование критики?
- А. Да.
 - Б. Нет.
 - В. Не знаю.
16. Вопрос – шутка: Какое высказывание о критике тебе ближе?
- А. Критика – это лекарство, ее надо уметь принимать и применять;
 - Б. Моя деятельность – мое творчество, поэтому пусть ее оценивают только специалисты, а не всяк, кому не лень;
 - В. И на критику существует мода.

Оценка результатов

№ вопроса	<i>Варианты ответов</i>		
	А	Б	В
1.	3	0	2
2	3	1	0
3	3	2	1
4	3	0	1
5	3	1	2
6	2	1	3
7	1	0	3
8	2	1	3
9	1	0	3
10	2	0	3
11	1	2	3
12	1	3	2
13	3	0	3
14	1	2	1
15	3	0	0
16	2	0	1

Определите число набранных Вами очков по шкале оценок ответов:

8-18 баллов. Ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют Вас, а критикуя других, нередко утрачиваете чувство меры. И в том, и в другом случаях, Вы весьма эмоциональны, легко возбуждаетесь, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходимо воспитывать в себе некий «комплекс стабильности», т.е. чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, интеллектуальное развитие, не переоценивая себя, но и не роняя достоинства.

19-32. Вы терпимо относитесь к критике, считаете ее допустимым элементом человеческих взаимоотношений, делового сотрудничества, не переоценивая, однако ее значение. Ваше поведение в ролях критикующего можно охарактеризовать как «контролируемую эмоциональность». Вы редко «выходите из себя». В то же время, Вам не чуждо чувство обиды, желание насолить критикам, оправдать свои ошибки.

33-46. Вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно ее воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки. Изредка Вас посещает чувство досады на критику, однако Вы это стараетесь скрывать. В критических выступлениях Вы не перебарщиваете, не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание себя и своего дела, уверенность в том, что Вы на своем месте чего-то стоите, позволяют Вам не бояться за личный авторитет, а помнить лишь о пользе дела.

Тест 18. «Как я реагирую на разногласия»

Представьте себя в условиях, в которых Вы часто сталкиваетесь с конфликтными ситуациями. Эти условия связаны с важными для Вас отношениями. Не пытайтесь представить себя в различных условиях, в обобщенном виде, а именно в тех условиях, которые вы выбрали.

Ваши ответы должны соответствовать тому, как Вы обычно реагируете на конфликтную ситуацию в этих условиях. Пометьте то из предложений, которые наиболее точно отражает Ваше поведение.

Может так случиться, что ни то, ни другое предложение не характеризует Вас точно, но постарайтесь все же выбрать наиболее близкое из них! (Ваши ответы будут известны только Вам)

1. А. Иногда возлагаю на других ответственность за разрешение той или иной проблемы.
Б. Вместо того, чтобы начинать обсуждать вопросы, по которым у нас существуют разногласия, я стараюсь подчеркнуть те вещи, о которых мы разделяем общее мнение.
2. А. Я стараюсь пойти на компромисс.
Б. Я беру на себя и свои, и его заботы.
3. А. Как правило, я стремлюсь настойчиво к достижению цели.
Б. Иногда я готов успокоить человека и сохранить хорошие отношения.
4. А. Я стараюсь пойти на компромисс.
Б. Иногда я готов пожертвовать своими нуждами ради нужд другого человека.
5. А. Я всегда обращаюсь за помощью к другой стороне в поисках решения.
Б. Я стараюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужной натянутости.
6. А. Я стремлюсь избежать неприятностей для себя.
Б. Я стараюсь отстоять свою позицию.
7. А. Я стараюсь отложить дело до тех пор, пока у меня будет время обдумать ситуацию.
Б. Я готов в чем-либо уступить взамен чего-либо другого.
8. А. Как правило, я стремлюсь к достижению своей цели.
Б. Я стремлюсь к немедленному открытому обсуждению вопросов, беспокоящих участников.
9. А. Я считаю, что расхождения не стоят того, чтобы о них волноваться.
Б. Я делаю некоторое усилие настоять на своем.
10. А. Настойчиво стремлюсь к достижению своей цели
Б. Я стараюсь пойти на компромисс.
11. А. Я стремлюсь к открытому обсуждению вопросов, беспокоящих участников.
Б. Иногда я готов успокоить человека и сохранить хорошие отношения.

12. А. Иногда я стараюсь не занимать позицию, которая вызывает у людей возражения.
Б. Я готов уступить, если и мне человек согласен уступить.
13. А. Я предлагаю найти «золотую середину».
Б. Я настаиваю на том, чтобы меня выслушали.
14. А. Я излагаю мои идеи и прошу человека сделать то же.
Б. Я стараюсь убедить его в логике и преимуществах моей позиции.
15. А. Иногда я готов успокоить человека и сохранить отношения.
Б. Я стараюсь сделать все возможное, чтобы избежать натянутости в отношениях.
16. А. Я стараюсь не обижать человека.
Б. Я стараюсь убедить человека в преимуществах моей позиции.
17. А. Как правило, я настойчиво стремлюсь к достижению своей цели.
Б. Я стараюсь сделать все возможное, чтобы избежать излишней натянутости в отношениях.
18. А. Если я знаю, что человеку от этого лучше, я часто готов дать ему возможность остаться при своем мнении.
Б. Я готов уступить, если и мне человек готов уступить.
19. А. Я стремлюсь к немедленному и открытому обсуждению всех беспокоящих нас вопросов.
Б. Я стараюсь отложить дело до тех пор, пока у меня будет время обдумать ситуацию.
20. А. Я стараюсь немедленно разрешить все наши разногласия.
Б. Я стараюсь определить справедливый расклад выигрышей и потерь для нас обоих.
21. А. В моем подходе к переговорам я стараюсь принять во внимание пожелания другого человека.
Б. Я всегда склоняюсь к открытому обсуждению проблем.
22. А. Я стараюсь найти середину между его и моей позицией.
Б. Я ясно выражаю мои пожелания.
23. А. Часто меня занимает вопрос, как удовлетворить желания всех сторон.
Б. Иногда я возлагаю на других ответственность за решение той или иной проблемы.
24. А. Если сохранение своей позиции необычайно важно для человека, я постараюсь удовлетворить его желания.
Б. Я стараюсь убедить его пойти на компромисс.
25. А. Я стараюсь убедить его в логике и преимуществе своей позиции.
Б. В моем подходе к переговорам я стараюсь принимать во внимание пожелания другого человека.
26. А. Я предлагаю найти «золотую середину».
Б. Чаще всего меня занимает вопрос, как удовлетворить пожелания всех сторон.
27. А. Иногда я стараюсь не занимать позицию, которая вызовет у людей возражения.
Б. Если сохранение своей позиции необычайно важно для человека, я постараюсь удовлетворить его желание.
28. А. Обычно я стремлюсь к достижению своей цели.
Б. Обычно я обращаюсь за помощью к противнику в поисках решения проблемы.
29. А. Я предлагаю найти «золотую середину».
Б. Я считаю, что расхождения не стоят того, чтобы о них волноваться.
30. А. Я стараюсь не обидеть другого человека.
Б. Я всегда делюсь мыслями о ситуации с человеком за тем, чтобы вместе разрешить проблему.

Обработка результатов:

№	1	2	3	4	5
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	

7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б		А	
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

1. Соперничество.
2. Сотрудничество
3. Компромисс.
4. Избегание, игнорирование
5. Приспособление.

Оптимальная стратегия 5-7б.

Необходимо применение всех таких – в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

Там, где Вы набрали наибольшее количество баллов, это та стратегия, которая чаще всего проявляется в вашем поведении в ситуации конфликта.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ

Задача 1

Вы – менеджер торговой компании по продаже компьютерной техники. Вам необходимо убедить Вашего руководителя в том, что необходимо открыть еще один торговый отдел в городе (вы информированы о том, что в перспективе намечено сократить одну торговую точку). Представить не менее 8-10 аргументов.

Задача 2

Вы – менеджер отдела продаж одной из торговых компаний. Вам необходимо поменять компьютер и принтер. Ваш руководитель - прагматичный и расчетливый человек, и Вы знаете, что у него очень сложно получить деньги. Ваша задача – получить деньги на технику. Привести 8-10 аргументов.

Задача 3

Вы - менеджер строительной компании. Вам необходимо заключить договор с фирмой-заказчиком. Существует много конкурирующих фирм. Ваша задача – замотивировать фирму-заказчика заключить договор именно с вашей компанией. Привести 8-10 аргументов.

Задача 4

Вы хотите открыть строительную фирму. В городе таких фирм много. Вам необходимо получить разрешение в администрации города. Ваша задача - убедить представителя администрации и получить разрешение. Привести 8-10 аргументов.

Задача 5

Вы работаете в коммерческом банке. Вы хотите поступить на заочное отделение для получения высшего образования. Ваша задача – убедить директора банка в том, чтобы Вам оплатили обучение. Привести 8-10 аргументов.

Задача 6

На предприятии, в котором уже полгода не выплачивают зарплату, главный бухгалтер обращается к начальнику с просьбой выдать ему зарплату за этот период, в связи с тем, что ее единственная дочь выходит замуж. Главный бухгалтер знает, что в кассе имеется определенная сумма денег и начальник может удовлетворить ее просьбу. Ваша задача (бухгалтера) – убедить руководителя. Привести 8-10 аргументов.

Задача 7

В фирму приезжает иностранная делегация и руководству нужен переводчик. Секретарь-референт знает иностранный язык и могла бы заменить переводчика. Но в этот день у ее мужа юбилей. Задача секретаря-референта – взять на этот день отгул. Привести 8-10 аргументов.

Задача 8

Вы – менеджер компании. Вы обращаетесь к руководителю с просьбой о получении ссуды из бюджета организации. Деньги предприятия находятся в обороте. Привести 8-10 аргументов.

Задача 9

На предприятии выдавали путевки в детский оздоровительный лагерь. Одна сотрудница не успела вовремя взять путевку. Ее задача: попытаться решить эту проблему с руководством и получить путевку для своего ребенка.

Задача 10

Вы только что устроились на работу в новую фирму. Через несколько дней, в разгар рабочего дня, между двумя вашими коллегами произошла крупная ссора. Каждый из конфликтующих пытается привлечь вас на свою сторону и стать свидетелем его обид и несправедливостей со стороны оппонента. Как Вы поступите?

Задача 11

Вы работаете менеджером в торговой компании. Объем работы все увеличивается. А заработная плата нет. Ваша задача: убедить руководителя в том, чтобы Вам повысили оклад.

Задача 12

Вы работаете в одном коллективе с другом (подругой). Он (она) просит вас походить за ним перед руководителем, т.к. за плохую работу ему (ей) грозит увольнение. Однако вы хорошо знаете, что ваш друг (подруга) работают действительно плохо. Ваша задача – корректно отказать подруге, оставшись при этом с ней в дружеских отношениях. Привести 8-10 аргументов.

Задача 13

К руководителю вызван молодой специалист. Ему предложили занять вакантную должность начальника цеха. Директор сказал: «Руководство считает вас способным и растущим специалистом. Будем помогать, цех трудный. На размышление даем один день». Молодой специалист согласился. Через год положение дел ухудшилось, участились случаи нарушения трудовой дисциплины, невыполнения плановых заданий. Появился приказ: «...от занимаемой должности начальника цеха освободить и перевести инженером в отдел Главного конструктора». Тактика молодого специалиста.

Задача 14

Вы сделали покупку в магазине, купили подарок на день рождения друга. В день рождения, открыв подарок, Вы увидели, что вещь с браком. Чек потерян. Вы идете в магазин, чтобы Вам обменяли товар. Коробку при покупке не вскрывали.

Задача 15

Вы дали деловому партнеру в долг деньги на 1 месяц в сумме 30 тысяч. Прошло 2 месяца – денег нет. Вам необходимо сделать покупку. Вы приглашаете партнера к себе на разговор. Деньги нужны завтра.

Задача 16

Вас попросили поработать сверхурочно два дня, пообещав заплатить в двойном размере. Разговор был устный. В трудовом договоре этот момент тоже не обозначен. По истечении месяца Вам не оплатили эти дни. Вы идете к руководителю разрешить эту проблему.

Задача 17

Вам необходимо получить справку о зарплате в бухгалтерии для получения кредита. Вы знаете, что у бухгалтера годовой отчет, и она всем отказывает в просьбах личного характера. Ваша задача – убедить бухгалтера, чтобы вам составили справку о зарплате.

Задача 18

Вы работаете в филиале фирмы «РОССИЯНЕ» секретарем-референтом. Филиал находится далеко от центра города. В центральном офисе появилась вакансия секретаря-референта. Вы претендуете на это место. Вы приходите на прием к руководителю фирмы с целью получить это вакантное место.

Задача 19

В связи с личными обстоятельствами Вы хотите взять отпуск за свой счет на неделю (причины формулируете сами). Вы знаете, что руководитель будет против этого. Вы приходите к нему в кабинет, чтобы решить свой вопрос.

Задача 20

В одном из отделов идет оживленный разговор. Как только входит Анна Иванова. Замолкают. Повисает напряженная тишина. Рассерженная Анна Иванова обращается к своим сослуживцам:

«Опять мне «кости» мыли? Совести у вас нет, что я вам сделала?» И хлопнула дверью, заплавав, убегает.

Вы – один из сотрудников. Ваша тактика?

Задача 21

У Вас сегодня первая встреча с руководителем фирмы, куда Вы хотите быть приняты на работу. Как Вы будете выглядеть: что оденете, каким будет Ваш макияж, как Вы будете держаться? Какие приемы Вы будете использовать для установления психологического контакта с руководителем? Какие вопросы Вы будете задавать?

Задача 22

Вы пришли в новый коллектив и вас назначили помощником сотрудника, который видит в вас соперника, предполагает, что вы можете «подсидеть» его, т.к. молоды и инициативны, а у этого сотрудника пред пенсионный возраст и с объемом своей работы он не очень-то справляется. Ваша тактика?

Задача 23

Вы начали работу в качестве молодого специалиста. В вашем коллективе оказался сотрудник, которому вы по каким-то причинам очень не нравитесь. Он использует мелочные придирки, постоянно делает обидные замечания и намеки. Как Вы поступите?

Задача 24

Ваш клиент обещал подойти к определенному времени. Вы прождали его целый день, не выполнили из-за этого ряд своих неотложных дел. Уже в конце рабочего дня клиент наконец-то пришел, ссылаясь на непредвиденные обстоятельства. Ваша задача: тактично сказать, что сегодня Вы уже не будете решать с ним деловые вопросы, т. к. у вас свои планы на оставшееся рабочее время.

Задача 25

Вы вчера ушли с работы на 2 часа раньше, не поставив в известность своего руководителя. Утром он вызывает вас к себе, и, занимая наступательную позицию. Обращается к вам со словами: «Татьяна Сергеевна! Объяснитесь, пожалуйста, почему Вы вчера ушли с работы, не предупредив меня. В чем дело?» Объясните причину ухода и разрешите ситуацию.

Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911>.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531737>.

Дополнительные источники

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516820>.

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154.html>

3. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

4. Лихачев Д.С. Письма о добром / Дмитрий Лихачев.- СПб.: Азбука, Азбука-Аттикус, 2020.- 160с.- (Азбука-классика.Non-Fiction) - ISBN 978-5-17-107985-7.

5. Каталог психологической литературы – URL: <http://www.psychology.ru/Library>

6. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт».