**Примерные оценочные материалы, применяемые при проведении**

**промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**«Деловые и межкультурные коммуникации»**

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предлагается дать ответы на 2 вопроса, приведенных в экзаменационном билете, из нижеприведенного списка.

**Примерный перечень вопросов:**

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.
5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
7. Охарактеризуйте стили речи.
8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
9. Определите основные черты официально-делового стиля.
10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения
14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении
17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
18. Трудности эффективного слушания.
19. Дайте определение термина «коммуникация». Приведите основную классификацию коммуникаций.
20. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды.
21. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
22. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
23. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных? Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
24. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
25. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций? Каковы основные цели восходящих коммуникаций? Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
26. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
27. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
28. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
29. Какие способы передачи информации вы знаете? Каковы требования к формируемым информационным материалам?
30. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
31. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах? Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
32. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?
33. Каковы основные функции деловой беседы? Какие виды бесед вы знаете? От чего зависит эффективность делового разговора?
34. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
35. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью проводятся пресс- конференции? В чем специфика проведения пресс-конференции?
36. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров? Как подготовиться к переговорам?
37. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? Какие стили ведения переговоров вы знаете? Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
38. Каковы цели презентации? Что значит подготовить презентацию? Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
39. Как сделать презентацию неординарным событием? Каковы особенности презентации товара при продаже?
40. Какие бывают типы презентаций? Что такое презентация с удовлетворением потребностей? Что такое презентация с решением проблемы?
41. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях? Как осуществить анализ личных целей? Что значит проанализировать свой товар?
42. Зачем нужна самопрезентация? Какое значение для самопрезентации имеет одежда? Как срабатывает на успех уверенность в себе?
43. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? Как осуществить знакомство? Как представиться?
44. Каковы признаки человека, закрытого для других? Каковы преимущества человека, открытого для других?
45. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
46. Как различается общение по направленности? Какие типы взаимодействия вы знаете?
47. Что представляет собой общение как коммуникация? Какова интерактивная функция общения? Что представляет собой перцептивная функция общения?
48. В чем специфика познавательного общения? В чем специфика убеждающего общения? В чем специфика экспрессивного общения? В чем специфика суггестивного общения? В чем специфика ритуального общения?
49. Каковы основные характеристики делового общения?
50. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций? Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций.

**Психологические тесты для проведения текущего контроля по дисциплине**

 **«Деловые и межкультурные коммуникации»**

**При проведении ТК необходимо пройти 1 вариант теста**

Психологический тест №1

Мотивация достижений заключается в стремлении человека к улучшению своих результатов работы, в неудовлетворенности достигнутым, в настойчивости в достижении своих целей. Чем мощнее у человека мотивация достижений, тем успешнее складывается его карьера, тем более эффективна его трудовая деятельность.

Уровень мотивации достижений можно измерить с помощью приведенного здесь психологического теста. Тест состоит из следующих 22 суждений, по поводу которых возможны два варианта ответов - «да» или «нет».

1. Считаю, что успех в жизни зависит от случая, а не от расчета.
2. Если я лишусь любимого занятия, жизнь для меня потеряет всякий смысл.
3. Для меня в любом деле важнее не его исполнение, а конечный результат.
4. Считаю, что люди больше страдают от неудач на работе, чем от плохих взаимоотношений с их близкими.
5. По моему мнению, большинство людей живут далекими целями, а не близкими.
6. В жизни у меня было больше успехов, чем неудач.
7. Эмоциональные люди мне нравятся больше, чем деятельные.
8. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать некоторые ее элементы.
9. Поглощенный мыслями об успехе, я могу забыть о мерах предосторожности.
10. Мои близкие считают меня ленивым.
11. Думаю, что в моих неудачах повинны, скорее, обстоятельства, чем я сам.
12. Терпения во мне больше, чем способностей.
13. Мои родители слишком строго контролировали меня.
14. Лень, а не сомнение в успехе вынуждает меня часто отказываться от своих намерений.
15. Думаю, что я уверенный в себе человек.
16. Ради успеха я могу рискнуть, даже если шансы невелики.
17. Я усердный человек.
18. Когда все идет гладко, моя энергия усиливается.
19. Если бы я был журналистом, я писал бы, скорее, об оригинальных изобретениях людей, чем о происшествиях.
20. Мои близкие обычно не разделяют моих планов.
21. Уровень моих требований к жизни ниже, чем у моих товарищей.
22. Мне кажется, что настойчивости во мне больше, чем способностей.

Кодом теста являются следующие ответы на вопросы:

* «да» - 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 19, 21, 22.
* «нет» - 1, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

Каждому ответу, совпадающему с ключевым (по коду) присваивается 1 балл.

При сумме баллов от 1 до 11 уровень мотивации достижений у тестируемого является низким, при сумме баллов от 12 до 15 - средним, и, наконец, при сумме баллов от 16 до 19

* высоким.

Психологический тест №2

Если ты полностью согласен с приведенным утверждением, то напротив номера вопроса поставь цифру “4”;

если скорее согласен, чем не согласен — цифру “3”; если трудно сказать — “2”; скорее не согласен, чем согласен — “1”; полностью не согласен — “0”.

Вопросы:

1. Не теряюсь и не сдаюсь в трудных ситуациях.
2. Мои действия направлены на достижение понятной мне цели.
3. Я знаю, как преодолевать трудности.
4. Люблю искать и пробовать новое.
5. Я легко могу убедить в чем-то моих товарищей.
6. Я знаю как вовлечь моих товарищей в общее дело.
7. Мне не трудно добиться того, чтобы все хорошо работали.
8. Все знакомые относятся ко мне хорошо.
9. Я умею распределять свои силы и в учебе и в труде.
10. Я могу четко ответить на вопрос, чего хочу от жизни.
11. Я хорошо планирую свое время и работу.
12. Я легко увлекаюсь новым делом.
13. Мне легко установить нормальные отношения с товарищами.
14. Организуя товарищей, стараюсь заинтересовать их.
15. Ни один человек не является для меня загадкой.
16. Считаю важным, чтобы те, кого я организую были дружными.
17. Если у меня плохое настроение, я могу не показывать это окружающим.
18. Для меня важно достижение цели.
19. Я регулярно оцениваю свою работу и свои успехи.
20. Я готов рисковать, чтобы испытать новое.
21. Первое впечатление, которое я произвожу, обычно хорошее.
22. У меня всегда все получается.
23. Хорошо чувствую настроение своих товарищей.
24. Я умею поднимать настроение в группе моих товарищей.
25. Я могу заставить себя утром сделать зарядку, даже если мне этого не хочется.
26. Я обычно достигаю того, к чему стремлюсь.
27. Не существует проблемы, которую я не смогу решить.
28. Принимая решение, перебираю различные варианты.
29. Я умею заставить человека делать то, что считаю нужным.
30. Умею правильно подобрать людей для организации какого-либо дела.
31. В отношениях с людьми я достигаю взаимопонимания.
32. Стремлюсь к тому, чтобы меня понимали.
33. Если в работе у меня встречаются трудности, то я не опускаю руки.
34. Я никогда не испытываю чувства неуверенности в себе.
35. Я стремлюсь решать все проблемы поэтапно, не сразу.
36. Я никогда не поступал так, как другие.
37. Нет человека, который не устоял бы перед моим обаянием.
38. При организации дел я учитываю мнение товарищей.
39. Я нахожу выход в сложных ситуациях.
40. Считаю, что товарищи, делающие общее дело, должны доверять друг другу.
41. Никто и никогда не испортит мне настроение.
42. Я представляю как завоевать авторитет среди других людей.
43. Решая проблемы использую опыт других.
44. Мне не интересно заниматься однообразным, неинтересным делом.
45. Мои идеи охотно воспринимаются моими товарищами.
46. Я умею контролировать работу моих товарищей.
47. Умею находить общий язык с людьми.
48. Мне легко удается сплотить моих товарищей вокруг какого-либо дела.

После ответов на вопросы необходимо посчитать отдельно суммы баллов за следующие вопросы:

* А — вопросы № 1, 9, 17, 25, 33;
* Б — вопросы № 2, 10, 18, 26, 42;
* В — вопросы № 3, 11, 19, 35, 43;
* Г — вопросы № 4, 12, 20, 28, 44;
* Д — вопросы № 5, 13, 21, 29, 37, 45;
* Е — вопросы № 6, 14 30, 38, 46;
* Ж — вопросы № 7, 23, 31, 39, 47;
* З — вопросы № 16, 24, 32, 40, 48.

Эта сумма определяет развитость лидерских качеств:

А — умение управлять собой;

Б — осознание цели;

В — умение решать проблемы;

Г — наличие творческого подхода;

Д — влияние на окружающих;

Е — знание правил организаторской работы;

Ж — организаторские способности;

З — умение работать с группой.

Если сумма в столбце меньше 10, то данное качество развито слабо и надо работать над его совершенствованием, если больше 10, то качество развито хорошо.

Но прежде, чем сделать заключение о том, лидер ли ты, обрати внимание на баллы, выставленные при ответах на вопросы № 8,15, 22, 27, 34, 36, 42. Если ты на каждый из них поставил более 1 балла, ты был не искренен в самооценке.

Психологический тест №3

Тест состоит из семи разделов. В каждом из разделов нужно распределить 10 баллов между возможными ответами согласно вашему представлению об их соответствии

вашему собственному поведению. Эти десять баллов могут быть распределены между несколькими утверждениями или, возможно, все приписаны одному-единственному ответу.

1. Что, по моему мнению, я могу внести в работу команды:
* (a) я полагаю, что могу сразу увидеть новые возможности и извлечь из них пользу;
* (b) я могу хорошо сработаться с самыми разными людьми;
* (c) генерирование идей является одним из моих природных качеств;
* (d) у меня есть способность привлекать людей, которые могут внести ценный вклад в работу группы;
* (e) моя личная эффективность во многом основана на способности доводить начатое до конца;
* (f) я готов(а) смириться с временной непопулярностью, если это приведет к значительным результатам в дальнейшем;
* (g) обычно я быстро "схватываю", что будет "работать" на практике в известных мне ситуациях;
* (h) я могу предложить нечто разумное для альтернативного курса действий без проявления пристрастия или предвзятости.
1. Мои возможные недостатки при работе в команде могут проявляться следующим образом:
* (a) я ощущаю беспокойство, если собрания команды недостаточно структурированы, их ход плохо контролируется и они проводятся в недостаточно организованной манере;
* (b) в противовес команде я склонен(а) поддерживать людей, чья обоснованная точка зрения не получила должной оценки;
* (c) я склонен(а) много говорить в моменты, когда группа переходит к предложению новых идей;
* (d) мой объективизм затрудняет нахождение компромисса с коллегами;
* (e) когда возникает необходимость дать ход какому-либо делу, окружающие порой воспринимают меня как человека, склонного к авторитарным методам;
* (f) мне трудно принимать руководящие решения, потому что я слишком чуток(а) к атмосфере в группе;
* (g) я склонен(а) увлекаться идеями, которые приходят мне в голову, и таким образом терять "нить" происходящего вокруг;
* (h) мои коллеги нередко считают меня человеком, излишне беспокоящимся о деталях и преувеличивающим возможность неблагоприятного исхода событий.
1. Когда я участвую в работе над каким-либо проектом с другими людьми:
* (a) я обладаю способностью влиять на людей, не оказывая давления на них;
* (b) моя внимательность позволяет избегать многих ошибок и оплошностей;
* (c) я готов(а) настаивать на немедленных действиях для того, чтобы участники не тратили времени впустую и не теряли из виду основной цели;
* (d) я способен(а) внести оригинальный вклад в работу группы;
* (e) я всегда готов(а) поддержать разумное предложение, отвечающее общим интересам;
* (f) я всегда веду поиск новейших идей и разработок;
* (g) я полагаю, что окружающие ценят мою способность к беспристрастным суждениям;
* (h) на меня можно положиться в том, что все основные виды работ будут организованы.
1. Характерный для меня подход к групповой работе состоит в следующем:
* (a) я искренне заинтересован(а) в том, чтобы лучше узнать коллег;
* (b) если я с чем-то не согласен(а), я достаточно легко бросаю вызов мнению окружающих или поддерживаю точку зрения меньшинства;
* (c) обычно я умею находить аргументы для опровержения необоснованных предложений;
* (d) я думаю, у меня есть талант к организации работы надлежащим образом, когда необходимо воплотить на практике намеченный план;
* (e) я склонен(а) избегать банальностей и выступать с неожиданными предложениями;
* (f) я обычно стремлюсь достичь совершенства в любой деятельности;
* (g) я умею извлекать выгоду для группы, используя внешние контакты;
* (h) я выслушиваю разные точки зрения, но при принятии окончательного решения руководствуюсь собственным мнением.
1. Я получаю удовлетворение от работы, потому что:
* (a) мне нравиться анализировать ситуации и взвешивать возможные альтернативы;
* (b) мне интересно заниматься практическим решением проблем;
* (с) мне нравится осознавать, что я способствую хорошим рабочим отношениям;
* (d) я могу лоббировать принятие необходимого решения;
* (e) я умею сходиться с людьми, которые могут предложить новые идеи;
* (f) я умею добиваться согласия людей действовать необходимым образом;
* (g) я чувствую себя комфортно, когда могу полностью сосредоточиться на выполнении задачи;
* (h) мне нравится находить область деятельности, где нужно напрягать свое воображение.
1. Если бы мне вдруг поручили решение трудной задачи, ограничив время и предоставив в мое распоряжение незнакомых людей:
* (a) я, скорее всего, уединился(ась) бы для того, чтобы найти выход из создавшегося положения перед тем, как разрабатывать единую линию поведения;
* (b) я был бы готов(а) поддержать того, чей подход к решению задачи

окажется самым позитивным, каким бы сложным он ни был;

* (c) я бы нашел(а) способ сократить время решения задачи, установив, какой

наилучший вклад могли бы внести различные люди;

* (d) моя склонность к безотлагательному решению задачи помогла бы мне

обеспечить выполнение графика;

* (e) я полагаю, что сохранил(а) бы хладнокровие и способность мыслить

объективно;

* (f) я был(а) бы готов(а) добиваться цели, несмотря на любое давление;
* (g) я был(а) бы готов(а) взять на себя роль лидера, если бы сознавал(а), что

группа не продвигается вперед;

* (h) я прибег(ла) бы к групповым обсуждениям для того, чтобы

стимулировать поиск новых идей и сдвинуть дело с "мертвой точки".

1. Работая в группе и думая об имеющихся у меня проблемах:
* (a) я склонен(а) высказывать свое недовольство тем, кто препятствует

прогрессу в работе;

* (b) я готов(а) признать, что окружающие могут критиковать меня за то, что я

слишком аналитичен(а) и недостаточно полагаюсь на интуицию;

* (с) я готов(а) признать, что мое стремление к тому, чтобы все выполнялось

надлежащим образом, может задерживать продвижение работы;

* (d) я склонен(а) быть требовательным к работе других и полагаться на одного или двух членов команды, к которым я испытываю расположение;
* (e) мне сложно начать что-либо делать, если не ясны цели;
* (f) иногда я не в состоянии объяснить сложные идеи, которые приходят мне в голову;
* (g) я сознаю, что хочу от других того, чего не могу сделать сам;
* (h) я не решаюсь изложить мои возражения, когда сталкиваюсь с реальной

оппозицией.

Убедитесь, что сумма баллов за все вопросы каждого раздела равна 10 и итог для всех семи разделов равен 70. В таблице представлено распределение утверждений по всем семи разделам для восьми основных ролей в команде, описанных Белбин (в шапке таблицы указаны первые буквы названия ролей). Для подсчета очков по каждой роли впишите в таблицу баллы по каждому из утверждения. Например, для первого раздела 10 баллов могли быть распределены следующим образом:

a = 3; b = l; c = 4; d = 0; e = 1; f = 0; g = 0; h = 1.

Эти баллы необходимо вписать в соответствующие столбцы первой строки таблицы. То же самое необходимо сделать по всем остальным разделам вопросника, а затем просуммировать баллы для каждого из восьми столбцов.

Психологический тест №4

Данный тест поможет Вам узнать, как вы ведете себя в конфликтной ситуации. Стараетесь ли вы перекричать своего собеседника и готовы отстаивать свое мнение до последнего или же вы спокойно решаете недопонимание. Отвечайте на тест как можно честно, выбрав один ответ из предложенных.

1. Если в общественном месте начался спор между незнакомыми людьми как Вы себя поведете?
2. Пройду мимо. Это меня не касается; 4 балла

Б) Вмешаюсь и заступлюсь за того который более прав по моему мнению; 2 балла

1. Неважно кто виноват. Буду вместе с ними спорить до конца; 0 баллов
2. Если происходит какое-либо собрание Вы?
3. Предложу свой план, если только точно знаю, что поддержат; 4 балла Б) Выступаю иногда когда не в терпёж; 2 балла
4. Критикую всех подряд. Пусть правду знают сразу; 0 баллов
5. Представьте начальник предложил план разработки реформ, а он по сути никудышный по вашему мнению. Что вы будете делать?
6. Выскажу свое мнение, если только кто-то еще будет поддерживать меня; 4 балла Б) Буду продвигать свой план и отстаивать свое мнение; 2 балла
7. Промолчу. Инициатива по моему мнению наказуема; 0 баллов
8. Дискутировать и спорить Вы любите с:
9. Близкими людьми и друзьями; 4 балла

Б) Это не мое хобби, но если надо, то смогу; 2 балла

1. Мое любимое занятие! Без этого практически не проходит мой день; 0 баллов
2. Стоя в очереди, кто-то решил пройти вперед Вас. Вы:
3. Оттолкнете нахала и пройдете вперед; 4 балла Б) Буду злится но по себя; 2 балла
4. Буду биться кулаками, но никто раньше меня не пойдет; 0 баллов
5. Представьте от Вашего мнение зависит судьба одного из сотрудника, вы:
6. Объективно все расскажу указав на недостатки и достоинства; 4 балла Б) Промолчу про недостатки, дав понять, что нужно доработать; 2 балла
7. Раскритикую все что можно. Пусть знает, что нужно все дорабатывать; 0 баллов
8. Ваш супруг(а) пилит за растраченные деньги, а сам(а) тратить деньги на всякие ненужные вещи и при этом спрашивает мнение о покупки у Вас. Что вы будете делать?
9. Порадуюсь вместе с ней (ним) покупкой; 4 балла Б) Буду критиковать покупку; 2 балла
10. Скандалить буду долгое время; 0 баллов
11. К вам подошел мальчик лет 10 и спросил сигарету. Вы:
12. Даете, не высказав про возраст; 4 балла

Б) Буду нравоучительно ему доказывать о вреде курения в его возрасте; 2 балла

1. При большом количестве народа устрою скандал; 0 баллов
2. Продавец в магазине Вас обсчитал. Вы:
3. Недовольным видом уходите из магазина, клянясь, что больше в него не пойдете; 4 балла

Б) Настойчиво буду просить пересчитать сдачу 2 балла

1. Буду биться кулаками, но докажу свою правоту; 0 баллов
2. Администратор отеля занимается своими делами и в упор не видит Вас. Вы:
3. Будете молча ждать; 4 балла

Б) Будете на него жаловаться; 2 балла

1. Сорву зло на тех кто мне попадется; 0 баллов
2. Споря с ребенком, вы все-таки понимаете, что он прав. Ваши дальнейшие действия?
3. Признаюсь, что не прав, бывает же и у такое у взрослых; 4 балла Б) Буду отстаивать свое мнение до конца как можно; 2 балла
4. Не хочу терять авторитет в глазах ребенка. В любом случае я прав(а); 0 баллов

**Результаты:**

От 30 до 40:

Вы очень тактичный человек и стараетесь не попадать в конфликт. Всегда ищите компромисс и не очень любите высказывать критику. Это не всегда хорошо, так что старайтесь быть более прямолинейным.

От 15 до 29:

Вы способны выдержать конфликт и стараетесь настойчиво высказывать свою точку зрения. Однако при спорах помните, что Вы можете обидеть собеседника.

Менее 14:

Вы жуткий скандалист, каких век не сыскать. Вам нетрудно начать конфликт и это доставляет Вам огромное удовольствие. Наверняка вас называют скандалистом. Может у вас развит комплекс неполноценности?

Психологический тест №5

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избе жать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-нибудь вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения...?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Теперь рекомендуется самому оценить ответы: за каждое «да» — 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0. Затем общее число очков суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

30-32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям то же нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилии. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25—29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только недовольством — в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы обретаете вдруг полную коммуникабельность?

Стоит только встряхнуться.

19—24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы. 14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпели вы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время вы не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже 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 недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблема ми. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4-8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-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 и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской. Задумайтесь над этим!

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения.

Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее от коситесь к людям; наконец, подумайте и о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.