

Тема 2.2 Структура ділового спілкування. Техніка ділового спілкування.

1. Форми та функції ділового спілкування. Бар'єри в спілкуванні, його рівні
2. Основні види ділового спілкування: публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада та переговори
3. Основні правила ділового спілкування
4. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні



Рекомендована література:

1. Зубков М.Г. Сучасна українська ділова мова: Підруч. Для вищ. Та серед. навч. закладів.- 9-те вид., доп та перероб.. - Х.: ФОП Співак Т.К., 2011.- С. 261-272
2. Шевчук С. В. Українська мова за професійним спрямуванням: Підручн. / С. В. Шевчук, І. В. Клименко. – К. : Алерта, 2013. – С. 11-19, 64-80, 109-121.

1. Форми та функції ділового спілкування



Ділове спілкування існує в двох формах: усній і писемній. Усне ділове мовлення — це спілкування людей під час виконання ними службових обов'язків (під час бесід, нарад, у години приймання відвідувачів тощо).

Писемне спілкування є вторинним щодо усного мовлення. Писемне мовлення офіційно-ділового стилю є монологічним.

Ділове спілкування існує в двох **формах: усній і писемній**.

Усне ділове мовлення — це спілкування людей під час виконання ними службових обов'язків (під час бесід, нарад, у години приймання відвідувачів тощо). Це може бути мовлення однієї службової особи перед іншою або перед колективом чи зібранням.

Писемне спілкування є вторинним щодо усного мовлення. Воно й виникло пізніше. Писемне мовлення офіційно-ділового стилю є монологічним.

Усне мовлення ділової людини має бути:

- виразним (потрібно з чіткою дикцією вимовляти кожне слово);
- точним і недвозначним (використовувати слова з прямим значенням);
- логічним (продумувати кожну фразу, викладати думки послідовно, логічно);
- відповідним ситуації мовлення (кожен службовець повинен пам'ятати: що — кому — коли — де — про що — чому говорить і відповідно добирати мовні засоби);
- нестандартним;
- доречним;

— змістовним;

— стислим (у народі кажуть, що багато говорити не завжди означає багато сказати).

Від форми залежить саме спілкування, його зміст та відповідна поведінка людей. Справжньою культурою ділового спілкування є уникнення приниження та образи партнера.

Функції ділового спілкування:

Інформативно-комунікативна — з нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-прийм інформації та відповідна реакція на неї.

Регулятивно-комунікативна — відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету спілкування, програму дій, прийняття рішень.

Афективно-комунікативна — відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються усі можливі засоби переконання.

На шляху до людей, до їх розуміння, ми стикаємося з трьома своєрідними перепонами і можемо розраховувати на успіх, лише подолавши їх.

Бар'єри спілкування - це психологічні труднощі, що виникають в процесі спілкування, які служать причиною конфліктів або перешкоджають взаєморозумінню і взаємодії. Вони можуть бути зв'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, з манерами спілкування.

Уникнення - це такий тип бар'єру під час спілкування, коли спостерігається уникнення джерел впливу, відхилення від контакту з партнером, при якому взагалі ніяке спілкування стає неможливим.

Авторитет. Дія даного типу бар'єру спілкування полягає в тому, що, розділивши всіх людей на авторитетних і неавторитетних, людина довіряє тільки першим і відмовляє в цьому другим.

Нерозуміння. Далеко не завжди є можливість визначити джерело інформації як небезпечне, чуже чи неавторитетне і в такий спосіб захиститися від небажаного впливу.

Бар'єри призводять до:

- незадоволення
- міжособистісних конфліктів
- стресів
- непорозумінь тощо

Окрім зазначених перепон, при спілкуванні існують мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри, які ускладнюють соціальне управління: Мотиваційний бар'єр характеризується тим, що висловлювана мотивація має бути прийнятною і переконливою для інших. При негативному її розумінні мотивація може втратити мобілізуюче значення та сприйматися як кон'юнктурні декларації.

Моральний бар'єр обумовлений тим, що при спілкуванні здійснюються життєво-побутові чинники (стать, віку, соціальне походження, економічне становище, належність до службової та державно-посадової ієрархії тощо). Можуть спрацювати психологічні якості та властивості людини (сором'язливість, скромність, психічний склад, психологічний стан тощо).

Емоційний бар'єр пов'язаний з концепціями тих чи інших "малих" або "великих" соціальних груп, до яких належить людина. Разом з тим, вона змінюється протягом життя в своїх знаннях, досвіді, поглядах, життєвих установках, а отже, і в діях, вчинках, поведінці.

Техніка спілкування. Спілкування у своєму вербальному та невербальному виявах - явище загальнолюдське. Водночас йому завжди притаманні етнічні особливості, національна своєрідність.

Модель вербального комунікативного процесу включає наступні елементи: ХТО - КОМУ - ЩО - ПРО ЩО - ДЛЯ ЧОГО - ДЕ - КОЛИ. ХТО і КОМУ - це учасники комунікативного акту. ХТО? (передає повідомлення) - той, хто говорить (пише), комунікатор. КОМУ? (спрямоване повідомлення) - адресат, реципієнт. ЩО? (передається) - це те, що сказано (написано), тобто повідомлення (текст). ПРО ЩО - це змістова сторона тексту. ЧОМУ - це причина мовлення, його каузальна обумовленість, мотивація ДЛЯ ЧОГО -- це цільова обумовленість мовлення.

2. Основні види ділового спілкування: публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада та переговори

<https://www.youtube.com/watch?v=iJ-CEbLBy-Y>



Публічний виступ

Публічний виступ - це особливий жанр різновиду мовленнєвої діяльності, своєрідний за своєю природою, місцем серед інших видів мовлення, а також якісними ознаками. Для успішного публічного виступу недостатньо вивчити літературу до обраної теми, знайти цікаві дані, зібрати переконливі факти, цифри,

прикладі. Необхідно подумати, як розташувати цей матеріал, в якій послідовності. Перед оратором виникає ряд питань: якими словами розпочати виступ, як продовжити розмову, чим закінчити виступ, як завоювати увагу слухачів і утримати її. Тому готуючи виступ, необхідно:

1. Дізнатися про місце проведення, про особливості аудиторії, присутність вашої "групи підтримки", про членів комісії та їх наукові здобутки, якщо ті присутні.
2. Спланувати доповідь, підібрати цікаві приклади, порівняння, епітети, написати остаточний текст доповіді. Як виступати?
1. Продумати структуру виступу.

2. Записати виступ повністю.
3. Відкоригувати свій текст.
4. Підготувати тези виступу.
5. Визначити стиль виступу.

Під час виступу важливо дотримуватися:

- відповідності вербальної і невербальної інформації;
- природної поведінки (пряма постава, жестикуляція вільна, не надто активна і не пасивна, жива міміка, посмішка; погляд на слухача, а не на стелю, підлогу чи у вікно; голос природний, не крикливий).

Ділова бесіда

Функції ділової бесіди



Це такий

вид ділового спілкування, при якому відбувається обмін інформацією з найбільш важливої в даний момент теми. Наприклад, сюди відноситься обговорення співробітниками робочих процесів. Під час ділової бесіди не обов'язково повинне виноситися рішення. Бесіди виконують такі функції:

- обмін інформацією;
- формування перспективних заходів і процесів;
- контроль і координація вже розпочатих дій;
- взаємне спілкування людей під час виконання виробничих завдань;
- підтримання ділових контактів на рівні виробничих підрозділів, регіонів, держав;
- пошук, висунення і оперативна розробка робочих ідей;
- стимулювання людської думки в новому напрямку;
- розв'язання етичних проблем, що виникли в якійсь ситуації тощо.

Ділова бесіда як форма взаємного спілкування має такі переваги:

1. Можливість диференційованого підходу до предмета обговорення.
2. Швидкість реагування на висловлювання співбесідника за допомогою пояснень, поправок тощо.

3. Розширення компетентності керівника за рахунок критичних оцінок, пропозицій і думок партнера.
4. Можливість диференційованого підходу до обліку та оцінки об'єктивних і суб'єктивних факторів під час вирішення проблеми.
5. Відчуття особистої значущості у вирішенні обговорюваних проблем і причетності до результатів, отриманих у кінці бесіди.

Необхідно також пам'ятати, що бесіда — це не монолог. Її можна буде правильно побудувати тільки тоді, коли є взаєморозуміння між співрозмовниками, що допомагає спільному вирішенню певної проблеми. Успіх бесіди значною мірою залежить від того, наскільки зрозуміло, переконливо і точно партнери висловлюють свої думки, ідеї. Точність і зрозумілість інформації виявляється в простоті й чіткості викладу, адже розуміння інформації є обов'язковим.

ЦІЛІ ТА МЕТА ПРОВЕДЕННЯ

- На нарадах розглядаються поточні конкретні питання, на зборах - більш загальні, що нагромадилися за певний період часу);
- Мета наради - вдосконалення поточної діяльності; на зборах підводяться підсумки і визначаються плани на майбутнє, обмін досвідом).



Службова нарада

Тут мається на увазі таке ділове спілкування, коли весь колектив підприємства або фірми збирається разом для того, щоб обговорити насущні проблеми або прийняти спільне рішення. Оптимальна кількість учасників наради 10-12 осіб; якщо кількість перевищує 16-18 осіб, то

не всі матимуть змогу взяти участь в обговоренні, тобто висловитися.

Залежно від мети й завдань, які треба вирішити, службові наради поділяються на: інформаційні (інструктивні), диспетчерські (оперативні), проблемні.

Інформаційні організовують безпосередньо (конкретні) виконавці з метою ознайомлення учасників з новими завданнями, положеннями, відомостями, що стосуються управлінської вертикалі чи горизонталі. Якщо це директивні матеріали, доцільно познайомити працівників з новою інформацією у письмовій формі без проведення наради. Можна попередньо роздати текст для ознайомлення, а під час наради лише обговорити його й прийняти конкретні рішення.

Диспетчерські наради скликають для отримання інформації про поточний стан справ, її аналіз і прийняття рішень. Їх проводять у точно визначений час і день, що дає змогу учасникам планувати свою діяльність і вчасно готуватися до наради. Позапланові оперативні наради зумовлюють неритмічність виконання їх учасниками своїх обов'язків і створюють незручності.

Проблемні наради проводять у невеликому колі компетентних і висококваліфікованих фахівців з метою прийняття найоптимальнішого рішення з обговорюваних питань шляхом голосування.

Переговори

Це обмін думками, який зазвичай відбувається з певною діловою метою. Вони проводяться на різних рівнях з різною кількістю учасників. Переговори можуть мати як неофіційний, так і протокольний характер. Ділові переговори мають конкретну чітку спрямованість, підсумком яких може стати підписання важливих контрактів і угод. Будь-які переговори передбачають наявність трьох стадій:

1. Підготовка до переговорів.
2. Власне переговорний процес.
3. Завершення переговорів та аналіз їх результатів.

Кожна із цих стадій має свої особливості, передбачає певні вимоги до учасників переговорного процесу, відповідно й результати.

Переговори, як і будь-яка інша діяльність, вимагають професіоналізму. Чим багатшим і розмаїтішим стає світ, тим більше в ньому суперечностей, розв'язувати які потрібно навчитися цивілізовано.

Переговори є могутнім інструментом, який винайшло людство для урегулювання конфліктів, розв'язання спірних питань, організації спільної діяльності.

Переговори — спільна діяльність двох або більше суб'єктів,



налаштована на ефективне розв'язання спірних питань з оптимальним урахуванням потреб кожної із сторін.

Переговори як спосіб мислення та організація життєдіяльності притаманні не всім соціально-економічним, політичним та управлінським

моделям суспільства. Наприклад, адміністративно-командні системи використовують їх рідко, що обмежує сферу міжособистісної взаємодії. Проте силовими методами і погрозами суперечностей і конфліктів не розв'язати. Тому єдиним засобом узгодження інтересів є переговори. Вони забезпечують розв'язання спірних проблем, налагодження співпраці в ході дискусій, консультацій, прийняття домовленостей, вироблення спільних рішень. Однак трапляється, що сторони не готові до прийняття рішення. Такі переговори вважають попередніми, на них лише обмінюються поглядами, інформацією. Буває, що одна із сторін вступає у переговори лише для того, щоб відвернути увагу партнера. В такому разі їх вважають деструктивними щодо іншої сторони. Якщо переговори використовують як прикриття, показну демонстрацію зацікавленості, вважати їх переговорами можна хіба що

умовно, оскільки один або більше їх учасників не мають наміру братися за розв'язання проблеми.

Приступаючи до переговорів, необхідно знати, що така діяльність передбачає відносини в системі «суб'єкт — суб'єкт», а не «суб'єкт — об'єкт». Переговорний процес є діяльністю двох суб'єктів взаємодії, кожен з яких керується своїми цілями, інтересами, завданнями, намірами. Такі відносини супроводжують співучасть, співпереживання, співробітництво.

Ці засади стосуються і сфери управління, де без переговорів неможливо налагоджувати контакти з партнерами, розв'язувати проблеми з максимальним урахуванням інтересів кожного. Цій діяльності властива наявність в учасників переговорного процесу власних цілей, інтересів, намірів, які можуть частково збігатися, а частково розходитися. Саме збіг інтересів уможливорює переговори, а розбіжність потреб змушує сторони до участі в них.

Оптимальним наслідком переговорів є спільне рішення, яке б задовольняло всіх учасників переговорного процесу і розглядалося ними в конкретній ситуації як найкраще.

3. Основні правила ділового спілкування

1. Важливою умовою ділового спілкування є пунктуальність. Пунктуальність у справах характеризує ваше шанобливе ставлення до свого і чужого часу і полегшує спілкування. Важливим етапом, що забезпечує пунктуальність, служить планування.

2. Не менш важлива небагатослівність. Намагайтеся говорити по суті, зрозуміло, але досить коротко.

3. Шанобливе ставлення до думки партнерів і колег - не менш важлива умова на шляху досягнення успіху будь-якої справи. Цікавість і егоїзм, нетерпимість або бажання побудувати кар'єру за чужий рахунок приносять лише розчарування і невдачі. Повагу до думки співрозмовника, вміння вислухати його, а також почути і зрозуміти є запорукою успіху. Якщо ви не відповіли на слова або питання співрозмовника, то грубо порушили мовний етикет.

4. Не менш важливо писати і говорити правильною мовою. Вміння вести бесіду дозволяє залучати, зацікавлювати своїми ідеями, а, отже, і втілювати їх у життя. Ця здатність необхідна при формуванні ділових відносин і контактів.

5. До того як прийняти участь у розмові необхідно чітко сформулювати мету спілкування. Використовуйте мовне розмаїття, правильно підбираючи необхідні слова під конкретну ситуацію.

6. Стежте за своїми проявами почуттів і емоціями. Не відповідайте на грубість грубістю, опустившись до рівня погано вихованого опонента, ви продемонструєте відсутність своєї культури мовлення.

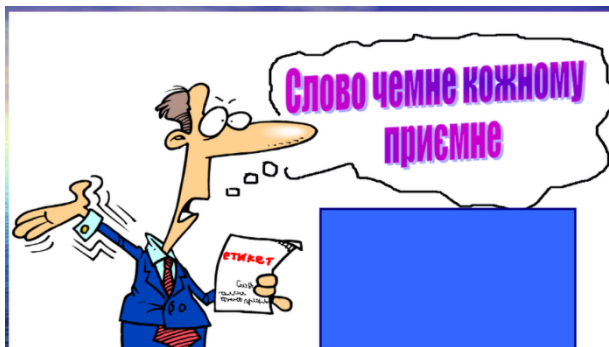
7. Спілкуючись з співрозмовником, дотримуйтеся своїх мовних звичок. Не переймайте стиль спілкування співрозмовника, оскільки ви втрачаєте індивідуальність, наслідуючи чужий манері спілкування.

8. Правила ведення ділової бесіди крім ділових якостей передбачають і стиль вашого одягу - дрес-код.

<https://www.youtube.com/watch?v=-7KG8igsh4Y>

4. Мовленнєвий етикет у діловому спілкуванні

Головне призначення етикету, у тому числі й мовленнєвого, – встановлення сприятливого контакту між людьми, регулювання їх взаємин на основі принципу ввічливості. Без знання прийнятих у суспільстві правил мовного етикету, не володіючи вербальними формами вираження ввічливих взаємин між людьми, особистість не може правильно встановити різноманітні контакти з оточуючими, тобто, не може з найбільшою користю для себе і для оточуючих здійснити сам процес спілкування.



Мовленнєвий етикет - це національно-специфічні правила мовленнєвої поведінки, які реалізуються в системі стійких формул і висловів, що рекомендуються для висловлення подяки, прощання тощо в різних ситуаціях ввічливого контакту зі

співбесідником, зокрема, під час привітання, знайомства, звертання тощо.

Знання правил мовленнєвого етикету виступає не тільки показником зовнішньої культури людини, але й має безпосередній вплив на формування її особистості, на виховання високої моралі, духовності. Засвоєння національного мовленнєвого етикету, вміння користуватися ним робить спілкування приємним і бажаним. Для ділової людини користуватися правилами мовленнєвого етикету відповідно до ситуації є конче необхідно. Загальна ж функціональна типологія одиниць мовленнєвого етикету українського народу може бути представлена у такому вигляді (наводимо приклади найбільш типових формул):

Етикетні одиниці, якими виражається вітання: *Добрий ранок! Доброго ранку! Добрий день! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Здоров був! Здоровенькі були! Доброго здоров'я! Моє шанування! Вітаю Вас! Радий (-а) вітати Вас!*

<https://www.youtube.com/watch?v=B9tXngTv8ds>

Перше враження про людину складається від того, наскільки щиро і привітно вона вітається. У вмінні вибрати доречну форму вітання виявляється загальна і мовна культура людини.

Поради:

Вітаючись, добирайте ту вітальну формулу, яка підходить для даної ситуації.

Вітаючись, привітно посміхайтесь. Дивіться людині у вічі.

Вітаючись, не тримайте руки в кишенях. Зніміть рукавички(у рукавичках може дозволити собі вітатися лише жінка).

Якщо ви молодший, вітайтеся першим.

Якщо ви кудись зайшли (до установи, до квартири чи хати друзів), вітайтеся першим (першою).

Жінку має вітати чоловік (руку для вітання першою подає жінка).

Підлеглий має привітати свого керівника (а руку може подати першим керівник).

Незалежно від віку, статі, посади тощо першим (першою) вітається той (та), хто заходить до кімнати (кабінету).

Ідучи в гості, не забудьте, що першою маєте привітати господиню, потім господаря, потім гостей (у тому порядку, як вони сидять).

2. Формули із значенням прощання: *Прощайте! Прощавайте! До зустрічі! До побачення! Щасливо! Дозвольте попрощатись! Бувай (бувайте) здорові! Дозвольте відкланятись! На добраніч!Щасливої дороги! Будь щасливий (-а, -і)! Я з Вами не прощаюсь! Ми ще побачимось! Ми ще зустрінемося!*

3. Вислови вибачення: *Вибачте, пробачте, даруйте, прошу вибачення, я дуже жалкую, мені дуже шкода, прийміть мої вибачення, винуватий (-а), приношу свої вибачення, перепрошую, не гнівайтесь на мене, я не можу не вибачитись перед Вами; якщо можеш, вибач мені; не сердься на мене; вибач (-те), будь ласка;дозвольте просити вибачення, я не можу не просити у Вас пробачення...*

4. Мовленнєві одиниці, що супроводжують прохання: *Будь ласка, будьте ласкаві, будьте люб'язні, прошу Вас..., чи не змогли б Ви, чи можу я попросити Вас..., маю до Вас прохання..., чи можу звернутися до Вас із проханням..., дозвольте Вас попросити..., якщо Ваша ласка..., ласкаво просимо..., якщо Вам не важко..., не відмовте, будь ласка, у проханні..., можливо, Ви мені допоможете...*

5. Формули подяки: *Спасибі! Дякую! Прийміть мою найсердечнішу (найщирішу) подяку! Не знаю, як і дякувати вам (тобі)!*

6. Конструкції побажальної модальності: *Будь(-те) щасливий(-а, і)! Щасливої дороги! Успіхів тобі (Вам)! Хай щастить! Зичу радості (гараздів, успіхів)! З роси і води!*

7. Формули привітань з певної нагоди: *Поздоровляю з ..., Вітаю (Вас, тебе) з ..., Прийми (-їть) поздоровлення (привітання)з ..., З Новим роком! З днем народження*

8. Типізовані фрази ритуалу знайомства: *Знайомтесь Я хочу представити тобі (Вам).... Дозволь(-те) представити (познайомити, рекомендувати) Рекомендую Маю честь представити (рекомендувати) тощо.*

9. Звертання: *Мамо, тату, доню, сину, сестро, брате, бабусю,дідусю, пані, пане, панно, паничу, панове, добродію, добродійко, добродії, товаришу, товариство, друже, приятелю, подруго, колего...*

10. Згода, підтвердження: *Згоден, я не заперечую, домовилися, Ви маєте рацію, це справді так, авжеж, звичайно, певна річ, так, напевно,*

обов'язково, безперечно, безсумнівно, безумовно, ми в цьому впевнені, будь ласка (прошу), гаразд (добре), з приємністю (із задоволенням)...

11. Заперечення: Ні; ні, це не так; нас це не влаштовує; я незгодний (згоден); це не точно; не можна; не можу; ні, не бажая; Ви не маєте рації; Ви помиляєтесь; шкодую, але я мушу відмовитись; нізащо; це даремна трата часу; дякую, я не можу; про це не мож ебути й мови...

12. Співчуття: Я Вас розумію; я відчуваю Вашу схвильованість (Ваш біль, Вашу стривоженість, Ваше хвилювання); це болить імені; це не може нікого залишити байдужим; я теж перейнялася Вашим болем (горем, тривогою); я співпереживаю (Вашу втрату, Вашу тривогу); треба триматися, людина сильна; не впадайте у відчай (час усе розставить на місця, час вилікує, загоїть рану, втамує біль)...

13. Пропозиція, порада: Дозвольте висловити мою думку щодо..., а чи не варто б..., чи не спробувати б Вам..., чи не були б Ви такі ласкаві прийняти мою допомогу (вислухати мою пропозицію, пораду), чи не погодилися б Ви на мою пропозицію.

Мовленнєвий етикет українців є унікальною, універсальною моделлю їх мовної діяльності. Знання цієї системи, а ще більше – повсякденна їх реалізація, гармонія знань і внутрішнього світу людини, без перебільшень, є своєрідним барометром духовної зрілості нації.



ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Охарактеризуйте функції ділового спілкування.
2. Які бар'єри можуть виникнути під час спілкування?
3. Що таке публічний виступ?
4. Назвіть передумови успішного виступу.
5. Які ви знаєте переваги ділової бесіди?
6. Охарактеризуйте види службових нарад.
7. З якою метою проводять ділові переговори?
8. Назвіть основні правила ділового спілкування.
9. Від чого залежать стандартні форми етикету?



ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ №4

1. Утворіть усі можливі варіанти словосполучень з поданими словами

Дотримання (чого? ким ?), створити (що? ким ? чим ?), забезпечення (кого? чого ? ким ? чим ?), характерним (для кого? для чого ?), властивий (кому? чому ?), шкодувати (за чим ? кому? чого ?), завдяки (кому? чому ?), через (що?), оплатити (що? ким ? коли ?), перевірити (що? як ? коли ?)

2. З'ясуйте, яких неточностей припустився Ваш співрозмовник під час спілкування. Запишіть правильні варіанти.

Зустрінемося через пару днів.

Вибачаюсь!

Ви перепутали адрес.

Я задаю Вам питання.

До зустрічі слідуючого тижня.

Скажіть, будь ласка, скільки годин?

По якому ділу Ви до мене.

Дозвольте подякувати Вас.

Я розділяю Ваш смуток.

3. Запишіть, який комплімент Ви можете сказати:

1) після тривалих перемовин, що завершилися для Вас вдало;

2) коли розмова закінчилася з успіхом;

3) співробітникові під час роботи;

4) співробітникові, який без допомоги нотатника, назвав необхідні відомості.

4. Перед вам психологічний тест. Дайте відповіді на запитання й дізнайтеся, чи приємно з вами спілкуватися?

1. Ви більше любите слухати, ніж говорити?
2. Ви завжди можете знайти тему для розмови навіть із незнайомою людиною?
3. Ви завжди уважно слухаєте співрозмовника?
4. Чи любите ви давати поради?
5. Якщо тема розмови вам нецікава, чи станете ви показувати це співрозмовникові?
6. Нервуєте, коли вас не слухають?
7. У вас є власна думка з будь-якого питання?
8. Якщо тема розмови вам не знайома, чи станете ви її розвивати?
9. Ви любите бути в центрі уваги?
10. Є хоча б три предмети (напрями), з яких ви маєте доволі широкі знання?
11. Ви гарний оратор?

Результати

Якщо ви відповіли позитивно на питання 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зарахувати собі по одному балу за кожний з них. І по одному балу, якщо Ви відповіли „ні” на запитання 4, 5.

Від 1 до 3. Важко сказати, чи ви мовчун, з якого не витягнеш ні слова, чи настільки товариські, що вас намагаються уникати, але факт залишається фактом: спілкуватися з вами не завжди приємно, а часом навіть важко. Вам варто було б над цим задуматися.

Від 4 до 9. Ви, можливо, і не занадто товариська людина, але майже завжди уважний і приємний співрозмовник. Ви можете бути й доволі неуважним, коли не в дусі, але не чекаєте від оточення в такі хвилини особливої уваги до вашої персони.

Від 9 до 11. Ви, напевно, один із найприємніших у спілкуванні людей. Навряд чи друзі можуть без вас обійтися. Це прекрасно. Виникає тільки одне питання: чи не доводиться вам іноді грати, як на сцені?