

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования**

**«Донской государственный технический университет»**

**в г. Волгодонске Ростовской области**

**(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**Учебно –методическое пособие для самостоятельной работы студентов по дисциплине**

 **«ТЕОРИЯ МЕНЕДЖМЕНТА: ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»**

для студентов направления

38.03.02 «Менеджмент»

Составитель: Кувалдина И.С.

2017

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| 1. Содержание разделов дисциплины «Организационное поведение» | 5 |
| 2.Порядок выполнения самостоятельной работы | 6 |
| 3. Темы рефератов | 6 |
| 4. Вопросы к зачету (с оценкой) | 8 |
| 5. Тесты  | 10 |

**Введение**

Организационное поведение — научная дисциплина в системе экономических знаний, которая изучает поведение людей в организации и оценивает его влияние на результаты её деятельности. «Организационное поведение» как дисцип­лина входит в состав образовательного стандарта по направлению подготовки бакалавров 080200 - «Менеджмент» и наряду с другими дисциплинами образует основу теоретиче­ской подготовки менеджеров.

**Цель изучения дисциплины.**

Целью курса является получение студентами теоретических зна­ний и приобретение практических навыков управления поведением людей на предприятиях и в организациях, которые они смогут использовать в своей будущей ра­боте.

В процессе изучения данного курса студенты должны освоить приемы и овладеть навыками оценки внутреннего состояния предприятия или организации с точки зрения человеческого потенциала, научиться оценивать уровень конфликта в организации и находить пути разрешения конкретных си­туаций, получить необходимые знания для того, чтобы формировать работоспособные команды и правильно определять необходимый стиль лидерства.

**Задачи изучения дисциплины.**

**-** закрепление теоретических знаний по курсу «Организационное поведение»;

**-** освоение различных подходов к управлению человеческим по­тенциалом организации;

- овладение принципами выбора оптимально­го стиля лидерства;

**-** изучение источников и путей проявления организационнойкультуры;

**-** приобретение практических навыков по мотивации персонала;

- получение необходимых знаний для правильного формиро­вания рабочей группы с учетом факторов групповой сплоченности и психологической совместимости;

- использование при формировании команд типологических профилей личности;

**-** овладение навыками управления конфликтными ситуациями;

**-** получение знаний, необходимых менеджеру для работы в много­национальном коллективе в условиях глобализации.

**Место учебной дисциплины в учебном процессе**

Дисциплина «Организационное поведение» дополняет такие направления в со­временной теории менеджмента, как теория организации, организа­ционная психология, управление персоналом и человеческими ресур­сами, включая в себя систематический и научный анализ отдельных личностей, групп, организаций и фирм с целью понимания, прогнози­рования и управления поведением индивидуумов и коллективов для улучшения показателей их работы, а в конечном итоге — и для повы­шения эффективности деятельности организаций, частью которых они являются.

Организационное поведение охватывает важные аспекты жизне­деятельности компании, связанные с межличностными и межгруппо­выми отношениями внутри организации, поэтому данный учебный курс тесно связан с другими дисциплинами, в частности с курсами «История управленческой мысли», «Теория организации», «Менеджмент», «Стратегический менеджмент», «Управление персо­налом», «Психология», «Социология» и др.

Формы контроля знаний студентов: тесты текущего контроля, выполнение самостоятельной контрольной работы, экзамен..

**Требования к уровню освоения дисциплины.**

Ознакомившись с курсом дисциплины, обучающийся должен уметь:

- хорошо ориентироваться в вопросах управления поведением групп;

- применять различные виды мотивации и способы вознаграждения работников в соответствии с их психологическими типами;

- анализировать и формировать организационную культуру;

- использовать раз­личные стили лидерства для повышения эффективности деятельности организации;

- учитывать в своей деятельности возможности группово­го влияния;

- управлять конфликтными ситуациями с целью минимиза­ции их отрицательного влияния и максимизации положительного.

**1. Содержание разделов дисциплины «Организационное поведение»**

**Раздел 1. Понятие и сущность организационного поведения**

Современные проблемы менеджмента, обусловившие возрастание роли организационного поведения. Понятие исфера организационного поведения. Индивидуальные, групповые и организационные управленческие решения. Особенности организационного поведения в России.

**Раздел 2. Теории поведения человека в организации**

Предпосылки возникновения организационного поведения. Школа научного менеджмента. Производственная психология и школа человеческих отношений. Школа поведенческих наук. Развитие теории организации и подходов к управлению во второй половине 20 века.

**Раздел 3. Личность и организация. Типы людей в бизнесе**

Взаимодействие человека и организации. Введение человека в организацию. Ролевое поведение в организации. Восприятие организационным окружением человека. Основные характеристики личности. Психологические типы работников. Темперамент и деловые качества работников. Основные принципы типологии Майерс – Бриггс.

**Раздел 4. Мотивация работников в организации**

 Факторы, влияющие на изменение роли персонала в современных условиях. Подходы к поощрению работников. Понятие и виды мотивации. Процесс мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессные теории мотивации. Современные теории мотивации.

**Раздел 5. Стресс в жизни человека**

Понятие и источники стресса. Рабочие и нерабочие факторы стресса. Поведенческие типы А и В. Модель стресса. Проявления стресса. Защитные стратегии.

**Раздел 6. Выбор карьеры и профессиональный рост**

Понятие карьеры. Факторы, определяющие успех карьеры. Карьера и структура жизни. Характеристика этапов карьеры. Управление деловой карьерой.

**Раздел 7. Группы и процесс их формирования**

Понятие, типы групп и их структура. Общие характеристики групп. Факторы, влияющие на создание групп.

**Раздел 8. Групповая динамика**

Групповая динамика, её цели и фазы развития. Факторы, влияющие на групповую динамику. Структура группы. Групповые нормы. Управление процессами групповой деятельности.

**Раздел 9.Руководство, власть и лидерство в организации**

Власть в организации. Каналы власти. Понятие лидерства. Лидерство и руководство. Лидер и менеджер. Личностный, поведенческий, процессный и ситуационный подходы к лидерству.Типы и функции лидеров. Стили лидерства и руководства. Качества и черты личности лидера.

**Раздел 10. Организационная культура**

Понятие организационной культуры. Источники организационной культуры. Общественные ценности, внешняя среда, внутренняя среда. Области проявления организационной культуры. Организацион­ная структура, стратегии отбора и социализации, классовые различия, мифы и символы, язык организации, ритуалы и церемонии. Многоуровневая модель организационной культуры. Доминирую­щая коалиция. Базовые стратегии доминирующей коалиции. Вторичные стратегии: инструментальные и экспрессивные. Проводящие системы. Типы организационной культуры. «Невротические» и «здоровые» организации. Организационные субкультуры.

**Раздел 11.Коммуникации в организации**

Особенности обмена информацией в коммуникативном процессе. Восприятие человеком окружения. Процесс коммуникации. Невербальная коммуникация.Структура коммуникаций и коммуникационные стили. Формы, виды и организация общения. Виды и техника слушания.

**Раздел 12. Конфликты в организации**

Понятие конфликта и его роль в современной организации. Виды конфликтов. Этапы конфликта, причины его возникновения и типы реакции на конфликт. Методы и инструменты разрешения конфликтов.

**2. Порядок выполнения рефератов**

Самостоятельная работа выполняется в форме предоставления реферата по одной их предлагаемых тем и является допуском к экзамену.

 Работа выполняется на листах А 4. Оформление работы должно соответствовать предъявляемым требованиям: работа должна быть выполнена аккуратно, написана грамотно и напечатана на компьютере.

Объем реферата неограничен, но основное требование – полное и обстоятельное раскрытие темы реферата.

 В конце работы следует привести список использованной литературы, поставить дату и подпись.

|  |
| --- |
| **3. Темы рефератов по дисциплине «Теория менеджмента. Организационное поведение»**1. Современные проблемы менеджмента, обусловившие возрастание роли организационного поведения. Понятие, цели и задачи дисциплины «Организационное поведение».
2. Основные теоретические подходы, на которых основывается организационное поведение. Методы, используемые при изучении дисциплины «Организационное поведение».
3. Эволюция взгядов на организационное поведение.
4. Предпосылки возникновения моделей организационного поведения.

Характеристика основных теорий и концепций организационного поведения. Теория Х и У МакГрегора, теория Z Оучи.1. Характеристика моделей организационного поведения.
2. Модели организационного поведения человека.
3. Основные характеристики личности. Психологические типы работников. Темперамент и деловые качества работников.
4. Факторы, влияющие на изменение роли персонала в современных условиях. Подходы к поощрению работников. Понятие и виды мотивации. Процесс мотивации.
5. Содержательные теории мотивации. Теории Маслоу, Герцберга, Макклеланда, Альдерфера.
6. Процессуальные теории мотивации. Теория ожидания Врума, теория справедливости, теория атрибуции. Модель Портера-Лоулера.
7. Понятие и источники стресса. Рабочие и нерабочие факторы стресса. Модель стресса. Проявления стресса. Защитные стратегии. Влияние стрессов на эффективность трудовой деятельности персонала в организации.
8. Понятие карьеры. Факторы, определяющие успех карьеры. Карьера и структура жизни. Характеристика этапов карьеры. Управление деловой карьерой.
9. Понятие, типы групп и их структура. Общие характеристики групп. Факторы, влияющие на создание групп.
10. Групповая динамика, её цели и фазы развития. Факторы, влияющие на групповую динамику. Структура группы. Групповые нормы. Управление процессами групповой деятельности.
11. Власть в организации. Каналы власти. Понятие лидерства. Лидерство и руководство. Лидер и менеджер. Личностный, поведенческий, процессный и ситуационный подходы к лидерству. Ситуационные теории лидерства.
12. Типы и функции лидеров. Стили лидерства и руководства. Качества и черты личности лидера.
13. Понятие организационной культуры. Источники организационной культуры. Общественные ценности, внешняя среда, внутренняя среда. Области проявления организационной культуры.
14. Особенности обмена информацией в коммуникативном процессе. Восприятие человеком окружения. Процесс коммуникации. Невербальная коммуникация.
15. Структура коммуникаций и коммуникационные стили. Формы, виды и организация общения. Виды и техника слушания.
16. Переговоры как образ мышления и жизни. Предмет переговоров. Этапы переговорного процесса. Типичные модели поведения на переговорах. Наиболее распространенные виды переговоров.
17. Понятие конфликта и его роль в современной организации. Виды конфликтов. Этапы конфликта, причины его возникновения и типы реакции на конфликт. Методы и инструменты разрешения конфликтов.
18. Факторы внутренней и внешней среды среды и их влияние на организационное поведение.
19. Команда: принципы формирования, стиль управления, природа эффективности. Формирование эффективных команд и управления ими.
20. Стили лидерства и руководства.
21. Влияние национальной культуры на особенности организационного поведения. Факторы, влияющие на поведение в системе международного бизнеса. Коммуникации в международной среде.

**4.Вопросы к зачету (с оценкой) по дисциплине «Теория менеджмента: организационное поведение»**1. Основополагающие концепции организационного поведения. Элементы системы организационного поведения.
2. Модели организационного поведения и их классификация.
3. Основные принципы формирования моделей организационного поведения.
4. Особенности организационного поведения в России.
5. Типология личностей. Характеристика индивидуальности человека. Темперамент и деловые качества работников.
6. Факторы, определяющие поведение в организации.
7. Управление поведением.
8. Личность в организации. Роль личности в организации.
9. Понятие мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.
10. Мотивационный механизм и виды мотивации. Экономические стимулы. Неэкономические способы стимулирования.
11. Оценка поведения: понятие, причины, требования. Карьера: понятие, этапы карьеры.
12. Виды карьеры, правила управления карьерой.
13. Стресс. Источники стресса. Модель стресса.
14. Причины и симптомы стресса.
15. Влияние стресса на здоровье работников.
16. Влияние стресса на деятельность организации.
17. Индивидуальные методы борьбы со стрессом Способы борьбы со стрессом в организации.
18. Группы: понятие, типы групп и их структура. Общие характеристики групп.
19. Факторы, влияющие на создание групп. Структура группы. Групповые нормы.
20. Управление процессами групповой деятельности.
21. Лидерство и руководство (основные отличия). Типы и функции лидеров.
22. Личностный и поведенческий подход к изучению лидерства. Процессный подход к изучению лидерства.
23. Ситуационные теории лидерства.
24. Стили лидерства и руководства.
25. Качества и черты личности лидера.
26. Коммуникации: процесс, виды, функции коммуникации.
27. Причины плохой коммуникации.
28. Невербальная коммуникация. Характеристика основных невербальных средств коммуникации.
29. Коммуникационные стили. Формы и виды общения.
30. Переговоры как образ мышления в жизни. Предмет переговоров. Типичные модели поведения на переговорах.
31. Наиболее распространенные виды переговоров.
32. Природа организационных изменений. Сопротивление переменам: причины, виды, последствия. Управление организационными изменениями.
33. Концепция организационной культуры. Влияние культуры на организационную эффективность.
34. Понятие и источники организационной культуры.
35. Типы организационной культуры.
36. Понятие «конфликт» и его роль в современной организации.
37. Виды конфликтов. Модель конфликта.
38. Этапы конфликта, причины его возникновения и типы реакции на конфликт.
39. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
40. Методы разрешения конфликтов. Управление конфликтами.
 |

**5. Тесты по дисциплине «Теория менеджмента .Организационное поведение»**

**ТЕСТ 1**

Подчеркните правильный ответ:

1.Организационное поведение- это:

1. Поведение организации и ее действия во внешней и внутренней среде.
2. Комплекс поступков и действий человека, отражающих реакцию на все обстоятельства его существования в организации, точнее, в группе людей, социально-экономической системе.
3. Поведение коллектива организации, основанное на его психологических характеристиках

2. Какие факторы наиболее полно определяют организационное поведение:

1. Личностные особенности самого человека, социально-психологическая среда, комплекс событий, характеризующих функционирование и развитие организации.
2. Объем, ценность и структура информации; усвоенные социальные и организационные нормативы; уровень знаний и культуры.
3. Все перечисленные выше.

3.Какие из перечисленных ниже блоков входят в курс «Организационное поведение»:

1. Содержание деятельности и модель качеств менеджера.
2. Исследование систем управления.
3. Организационная культура.
4. Делегирование полномочий.
5. Теория мотивации персонала.
6. Типы организационных структур.
7. Все перечисленные выше.

4.Какие инфраструктуры не включает внутренняя структура личности:

1. Темперамент.
2. Характер, эмоции, воля, мышление, память, воображение и т.д.
3. Хобби, увлечения.
4. Опыт, навыки, умения.

5.Какова цель создания организации:

1. Решение своих проблем и достижение общих целей организации.
2. Только получение прибыли.
3. Повышение благосостояния общества.

6.Что включает термин «внешняя среда»? Укажите то, что считаете верным:

1. Экономические условия.
2. Потребители.
3. Законодательство.
4. Техника и технология.
5. Взаимоотношения в коллективе.
6. Организационная культура.
7. Система ценностей в обществе.
8. Конкуренты

7.Какой из методов стимулирования является наиболее эффективным:

1. Метод наказания.
2. Метод поощрения.
3. Совмещение этих двух методов.

8.Определите последовательность стадий развития коллектива:

1. «Эффективность».
2. «Ближний бой»
3. «Притирка».
4. «Зрелость».
5. «Экспериментирование».

9.В силу каких причин менеджеры создают свою команду? Выберите необходимые причины:

1. Количество стрессовых ситуаций уменьшается, если решать проблемы сообща.
2. Для передачи своих профессиональных навыков своим последователям.
3. Чтобы команда решала за менеджера его проблемы.
4. Вырабатывается больше идей, возрастает инновационная способность.
5. Команды могут рисковать в большей степени, чем каждый член команды в отдельности.
6. Для увеличения прибыли.
7. Коллективный подход – это признак сильного и решительного стиля управления.

10.Должен ли руководитель находить индивидуальный подход к каждому работнику:

1. Да.
2. Нет.

**ТЕСТ 2 «Ваши деловые качества»**

Ответьте «да» или «нет»:

1. Вы склонны детально беседовать со своими коллегами по работе больше, чем со своими друзьями.
2. Вы очень пунктуальны.
3. Вы предпочитаете отдыхать в субботу после полудня, а не в воскресенье.
4. Вы лучше себя чувствуете, когда работаете, чем когда бездельничаете.
5. Вы тщательно планируете свое времяпрепровождение.
6. Вы раздражаетесь, когда ваши друзья заставляют вас ждать.
7. Ваши друзья считают, что с вами легко ладить.
8. Работая, вы часто забываете о близких.
9. Вы находите время для работы даже в самых трудных условиях.
10. Вы всегда до мельчайших подробностей планируете свои действия.
11. Вам нравится болтать в перерывах между совещаниями.
12. Ваши друзья занимаются примерно таким же делом, как и вы.
13. Вы стараетесь работать , даже когда бываете нездоровы.
14. Все, что вы читаете, относится к сфере вашей трудовой деятельности,
15. ВЫ остаетесь на работе позднее, чем ваши коллеги.
16. Просыпаясь ночью, вы думаете о работе.
17. Вы мечтаете о том, чтобы на работе не было неурядиц.
18. В играх вы такой же азартный, как и на работе.
19. Отдых вам быстро надоедает.
20. В дни отдыха вы часто готовитесь к трудовой неделе.

**ТЕСТ 3 «Ваша коммуникабельность»**

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант ответа.

1.Находясь в купе или салоне самолета, вы предпочитаете:

1. обычно молчать, не вступая в контакты с соседями.

2. контактировать по необходимости, но без охоты.

3. инициативно вступать в контакты без всяких затруднений.

4. делиться с незнакомыми своими сокровенными мыслями.

2. Вы поддерживаете отношения с друзьями, родственниками, предпочитая:

1. редкие визиты (3-4 раза в год).
2. более частые визиты (5-10 раз в год).
3. регулярные взаимные посещения (чаще одного раза в месяц).
4. еженедельные и более частные визиты.

3. Сколько поздравительных открыток вы получаете в год?

1. 1-5
2. 6-10
3. 11-15
4. 16-20 и более.

4.Если вы уже закончили школу (ауз), то судьбы скольких ваших товарищей по учебе известна вам подробно?

1. 1-3
2. 4-10
3. 11-151
4. 6-20 и более.

5.В среднем у вас уходит на телефонный разговор:

1. 1-3 мин.
2. 4-5 мин.
3. 6-10 мин.
4. от 15 мин. И более.

6.Читая (или прочитав) новую книгу, вы обычно:

1. обдумываете прочитанное.
2. отвечаете на вопросы о прочитанном, но неохотно.
3. охотно отвечаете на вопросы о прочитанном.
4. по своей инициативе делитесь впечатлениями.

7. Во время киносеанса, спектакля, концерта вы обычно:

1. Не любите, чтобы при вас кто-то выражал свои впечатления.
2. терпеливо относитесь к этому, вам это было бывает интересно.
3. иногда перебрасываетесь репликами со знакомыми.
4. не можете все время сидеть молча, стараетесь выражать свое мнение почаще.

8.Встречаясь на улице со знакомыми, вы:

1. Если нет срочных дел к ним, киваете и проходите мимо.
2. отвечаете на приветствие и обмениваетесь краткими репликами.
3. не замечаете, кто поздоровался первым, охотно узнаете о новостях
4. первым останавливаетесь, здороваясь, расспрашиваете, рассказываете о себе.

9. Возвращаясь домой после работы (учебы), вы предпочитаете:

1. молчать.
2. кратко отвечать на вопросы.
3. расспрашивать своих домашних о новостях, но без охоты, формально.
4. заинтересованно расспрашивать и рассказывать о себе.

10.Находясь в чужом городе (незнакомом районе) и разыскивая нужное вам учреждение, адрес которого вы не знаете (известно только, что оно должно быть где-то недалеко от остановки автобуса, на которой вы вышли), вы обычно предпочитаете:

1. обойти близлежащие улицы, самостоятельно разыскивая нужное вам учреждение.
2. определить среди прохожих (на глаз) местного жителя, задать ему вопрос, а в случае неудовлетворительно ответа продолжить самостоятельный поиск.
3. останавливать прохожих просьбой о помощи, но испытывать при этом чувство неловкости.
4. прибегать к помощи прохожих, не испытывая смущения.

11. Во время прогулки по городу, парку, за городом вы предпочитаете:

1. одиночество.
2. общение одного человека.
3. общество нескольких друзей или близких.
4. множество людей (коллективные вылазки, культпоходы и пр.).

12.Заметив на знакомом (близком, родственнике) обновку, вы:

1. оцениваете ее молча.
2. высказываете мнение, если спрашивают.
3. по своей инициативе высказываете мнение.
4. расспрашиваете о цене, о том, где обновка приобретена, комментируете свои впечатления.

13. При чтении художественной литературы вы обычно:

1. предпочитаете короткое стихотворение, новеллу.
2. цикл стихов, новелл.
3. не обращаете внимания на жанр –лишь бы было интересно.
4. читаете обстоятельные романы и поэмы, которые заслужили авторитет критики, значительные по теме и пр.

14. Попав случайно в незнакомую компанию, вы:

1. чувствуете себя чрезвычайно стесненно, хотите уйти.
2. контактируете, но без особого желания.
3. рады новым знакомым.
4. чрезвычайно рады новым людям, стараетесь узнать о них подробно и показать себя с лучшей стороны.

15. Если вы пишете стихи, рассказы, дневники и пр., то вы обычно:

1. не делитесь написанным ни с кем.
2. иногда делитетсь частью написанного с тем, кому особо доверяете.
3. охотно читаете написанное, если вас об этом просят.
4. по своей инициативе читаете написанное, так как вам интересно мнение других.
5. отрицательное мнение или чересчур сдержанная похвала вас в определенной мере огорчает

16. Когда вас в гостях угощают неким новым блюдом, понравившимся вам, вы обычно:

1. едите с удовольствием, но не высказываете своего мнения.
2. можете одобрить, если поинтересуются вашим мнением.
3. по своей инициативе хвалите блюдо.
4. не только хвалите, но и расспрашиваете о рецепте, просите своих домашних приготовить это блюдо и пр.

17. Выберите лучший тип заголовка (не произведения, а его тип!):

1. ссора.
2. ссора соседей.
3. глупая ссора соседей.
4. повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем.

18. Если вы замечаете, что кто-то из ваших хороших знакомых чересчур словоохотлив, то вы:

1. можете намекнуть ему на это, так как этот недостаток вас серьезно раздражает.
2. не особенно реагируете на словоохотливость других.
3. любите послушать, лишь бы было интересно.
4. сами словоохотливы и сходное качество собеседника позволяет вам выразить себя.

19. На вопрос «Который час?» в ситуации, когда у вас нет при себе часов, вы ответите, вероятнее всего, так:

1. не знаю
2. не знаю, у меня нет часов, извините.
3. с удовольствием бы ответил, но у меня, к сожалению, нет при себе часов.
4. я бы с превеликим удовольствием ответил на ваш вопрос, но у меня сейчас часы в ремонте, я сам испытываю большие неудобства, но что делать?»

20.Во время публичной лекции (доклада, выступления) в случае, если тема вам интересна, а выступающий высказывает спорные или неврные, на ваш взгляд, мысли, вы обычно:

1. испытываете некоторое желание возразить, но не реализуете его.
2. испытываете желание высказаться, но без досады реагируете на обстоятельства, помешавшие вам реализовать свое желание.
3. свободно можете реализовать свое желание с помощью записки.
4. добиваетесь возможности публично возразить докладчику.

21.Прочитав дискуссионную статью в газете (журнал) на тему, вас волнующую, вы обычно:

1. думаете, что могли бы выступить в дискуссию, но не принимаетесь за статью, письмо и пр., постепенно забывая о своем намерении.
2. обдумываете свой возможный ответ, статью, набрасываете план, собираете материал, составляете черновик, но не слишком огорчаетесь, если что-то помешало вам довести дело до конца.
3. пишете статью (только в редакцию), отсылаете, но не принимаете близко к сердцу отказ опубликовать.
4. в случае отказа опубликовать ваш материал снова пишете в редакцию, посылаете новый вариант. Трудность выразить публично свое мнение вас серьезно задевает.

22. Подчеркните желательное для вас качество в ваших собеседниках:

1. Крайняя сдержанность.
2. контактность, направленная преимущественно на вас.
3. заметная общительность.
4. неограниченная контактность.

23. Оцените себя, подчеркнув в приведенном перечне свойственный вам доминирующий уровень общения (коммуникабельности):

1. Низкий.
2. близкий к среднему.
3. довольно высокий.
4. высокий, приближающийся к наивысшему.