

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Комарова Светлана Юриевна  
Должность: Проректор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 17.07.2023 г.  
Уникальный программный ключ:  
43ba42f5deae4116bbfcb0ac98e79108071237e81edd207cbac4149f3098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Омский государственный аграрный университет имени П.А.Столыпина»**

**Университетский колледж агробизнеса**

**ООП по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ  
по учебной дисциплине**

**Психология общения**

Специальность: 09.02.07 Информационные системы и программирование

Ведущий преподаватель  
(руководитель) дисциплины

А.В. Шулындина

**Омск 2023**

## Пояснительная записка

Методические рекомендации по учебной дисциплине Психология общения предназначены для выполнения самостоятельной работы обучающимися по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Самостоятельная работа выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является овладение обучающимся умениями работать с источниками, обобщения и анализа юридической практики, аргументации собственной точки зрения.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов содержат материалы для подготовки к лекционным, практическим занятиям, к формам текущего и промежуточного контроля.

Предложенные в рекомендациях задания позволят успешно овладеть профессиональными знаниями, умениями и навыками, и направлены на формирование общих и профессиональных компетенций:

При выполнении самостоятельной работы обучающийся самостоятельно осуществляет сбор, изучение, систематизацию и анализ информации, а затем оформляет информацию и представляет на оценку преподавателя или группы.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

## Виды самостоятельной работы

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Форма контроля	Максимальное кол-во баллов
1.	Работа с источниками	Устный ответ на занятии Составление аннотации	5
2.	Составление опорного конспекта	Опорный конспект	5
3.	Составление ментальной карты	Ментальная карта	5
4.	Решение ситуационных задач (кейсов)	Письменный ответ	5
5.	Участие в проектной деятельности*	Презентация/защита проекта, либо предоставление паспорта проекта	5

\* предполагает участие студента в проектных интенсивах и конкурсах колледжа, университета, региона. Работа в над созданием и реализацией социального проекта способствует продуктивной творческой деятельности и развитию активной гражданской позиции. Участие обучающегося в проектной деятельности является добровольным.

## Методические рекомендации по работе с источниками

Работа с источниками осуществляется с целью приобретения обучающимся навыков самостоятельного изучения учебного материала. Работа с источниками является важной составляющей при подготовке к занятиям.

Для подготовки к устному опросу необходимо прочитать текст источника, выделить главное, составить план ответа, повторить текст несколько раз. На учебном занятии полно, точно, доступно, правильно, взаимосвязано и логично изложить материал, иллюстрируя при необходимости примерами.

Работа с источником может быть предложена в форме аннотирования. Аннотация позволяет составить обобщенное представление об источнике. Для составления аннотации необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Фамилия автора, полное наименование работы, место и год издания.
2. Вид издания (статья, учебник, и пр.).
3. Цели и задачи издания.
4. Структура издания и краткий обзор содержания работы.
5. Основные проблемы, затронутые автором.

6. Выводы и предложения автора по решению выделенных проблем.

Источник аннотирования определяет преподаватель, он же оценивает аннотацию, сданную в письменной форме.

### **Методические рекомендации по составлению опорного конспекта**

Опорный конспект составляется с целью обобщения, систематизации и краткого изложения информации. Составление опорного конспекта способствует более быстрому запоминанию учебного материала.

Составление опорного конспекта включает следующие действия:

1. Изучение текста учебного материала.
2. Определение главного и второстепенного в анализируемом тексте.
3. Установление логической последовательности между элементами.
4. Составление характеристики элементов учебного материала в краткой форме.
5. Выбор опорных сигналов для расстановки акцентов.
6. Оформление опорного конспекта.

Опорный конспект может быть представлен в виде схемы с использованием стрелок для определения связи между элементами; системы геометрических фигур; логической лестницы и т.д.

Оценкой опорного конспекта может служить качество ответа, как самого студента, так и других студентов его использовавших. Преподаватель также может проверить опорные конспекты, сданные в письменной форме. Допускается проведение конкурса на самый лучший конспект по следующим критериям: краткость формы; логичность изложения; наглядность выполнения; универсальность содержания.

### **Методические рекомендации по решению ситуационных задач**

Ситуационные задачи решаются с целью приобретения обучающимся навыков самостоятельной работы с источниками, обобщения и анализа юридической практики, а также умений аргументировать собственную точку зрения и делать выводы.

При решении задач студентам можно рекомендовать такую основную схему:

- 1) Проанализировать приведенную в задаче ситуацию и поставленный вопрос;
- 2) Ответьте на следующие вопросы:
  - Какая основная проблема?
  - Что явилось причиной возникновения проблемы?
  - Какие внутренние и внешние факторы могут повлиять на решение проблемы?
- 3) Составить ответ в письменной форме с подтверждением фактами из текста задачи.

Объем задания определяет преподаватель.

### **Методические рекомендации по составлению ментальной карты.**

Ментальная карта (семантическая карта, интеллект-карта) - это инструмент для визуализации мышления, используемый для сбора информации, ее анализа, запоминания и генерирования новых идей.

Составление ментальной карты рекомендуется проводить после изучения каждого раздела. Карта позволяет обобщить материал схематически, создать наглядное пособие, способствующее лучшему запоминанию теоретического материала. Ментальную карту можно создавать с помощью интернет- ресурсов, например: <https://www.mindmeister.com/>

Инструкция по составлению ментальной карты:

1. На листе А4 в центре расположить ключевое понятие
2. Задать мысленно вопрос «Какие составные части, разделы есть у этого предмета/явления?» Нарисовать несколько лучей, на концах которых будут указаны основные составные части ключевого понятия. Добавить схематические ассоциативные иллюстрации.

3. Продолжить разветвление. В хорошей карте не менее 3-4 уровней

Карта выполняется без линейки и других чертежных инструментов. Она должна быть понятной и хорошо читаемой. Информация должна быть краткой, тезисной.

### **Задания для самостоятельной работы**

#### **Самостоятельная работа № 1**

**Тема: Проведение делового мероприятия: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание**

**Цель:** разработать и провести деловое мероприятие в группе.

**Ход работы:**

1. Изучить особенности организации и проведения деловых мероприятий.
2. Выбрать тип мероприятия и выбрать помощников.
3. Разработать план-сценарий к мероприятию.
4. Договорится о проведении мероприятия (элемента мероприятия)
5. Провести мероприятие (элемент мероприятия) на занятии.

Вопросы для анализа

1. Почему вы решили проводить именно это мероприятие?
2. Удовлетворены ли вы результатом проделанной работы?

3. Что вам показалось наиболее удачным в вашей работе
4. Что бы вы хотели улучшить в вашем мероприятии?
5. Какое из проведенных мероприятий вам более понравилось и почему?
6. Что было самым сложным в подготовке мероприятия, почему?
7. Сформулируйте вывод к практической работе.

### **Самостоятельная работа № 2**

**Тема: Применение стратегий разрешения конфликта**

**Цель:** выявление стратегий разрешения конфликтной ситуации

**Ход работы:**

1. Выполните тест на определение типа стратегии поведения в конфликтной ситуации Томаса Килмена <https://psytests.org/interpersonal/thomas-run.html>
2. Запишите результаты теста: какая стратегия преобладает у вас.
3. Опишите подробный пример из личного опыта, когда вы применяли эту стратегию и к каким последствиям это привело.

### **Самостоятельная работа № 3**

**Тема:** Приемы активного слушания, как инструмент установления взаимопонимания в деловом общении.

**Цель:** отработать навык активного слушания

**Ход работы:**

1. Изучить технику активного слушания: приемы, ошибки и нарушения.
2. Найти пару. В паре один участник - выполняет роль рассказчика, а второй роль слушателя.
3. Рассказчик выбирает любую ситуацию из своей жизни и рассказывает ее. Слушающий использует все приемы активного слушания.

Вопросы для анализа:

Для роли слушающего:

1. Удалось ли использовать все приемы АС?
2. Опишите эффект от использования каждого приема.
3. Оцените, насколько сложно было использовать каждый приём по шкале: Очень сложно - скорее сложно, чем не сложно - скорее просто, чем сложно, очень просто. Объясните, почему так?
4. Удалось ли избежать ошибок активного слушания и помех? Поясните.

## Самостоятельная работа № 4

**Тема:** Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения

**Цель:** опробовать приемы саморегуляции и выбрать наиболее приемлемые для себя.

**Основные понятия:** стресс, эмоциональное выгорание, саморегуляция, личностный ресурс.

**Ход работы:**

1. Изучите описанные приемы
2. Выберите по одному способу из каждого блока. Выполняйте их в разные дни, фиксируя дату и свое состояние в таблице (*Протокол изучения приемов саморегуляции эмоционального состояния*)
3. Напишите заключение, используя вопросы для анализа.
4. Оцените значимость работы для вас.

Протокол изучения приемов саморегуляции эмоционального состояния

Группа приемов	№ приема	Состояние перед выполнением упражнения	Состояние в процессе выполнения упражнения	Состояние после выполнения упражнения
I. Приемы, связанные с управлением дыханием Дата:      Время:				
II. Приемы, связанные с управлением тонусом мышц, движением Дата:      Время:				
III. Приемы, связанные с воздействием слова Дата:      Время:				
IV. Приемы, связанные с использованием образов Дата:      Время:				

Вопросы для анализа:

1. Как менялось ваше состояние в ходе выполнения упражнения?
2. В чем причина изменений?
3. Готовы ли вы использовать эти приемы в реальной ситуации психоэмоционального напряжения?
4. Какие приемы вы будете использовать?

## Самостоятельная работа № 5

**Тема:** Применение приемов делового этикета в профессиональном общении

**Цель:** Научиться использовать мобильное устройство в соответствии с деловым этикетом

**Основные понятия:** деловое общение, личное общение, деловой этикет, беседа, переговоры, телефонный этикет, этикет приема пищи.

**Содержание кейса:** Вероника - глава отдела по работе с клиентами. Ей поступает много звонков на мобильный телефон. Она встретила по работе с Игорем в кафе. Когда Вероника пошла мыть руки в туалет, у нее зазвонил телефон. Это был директор, и ей пришлось ответить. Вернувшись за столик, она положила мобильное устройство на обеденный стол. Спустя 15 минут деловой беседы с Игорем Веронике позвонил сын. Она извинилась и стала разговаривать с ним. Речь шла о подготовке к его школьной контрольной, а также о том, что ему поесть на обед. Затем Вероника и Игорь продолжили беседу, в ходе которой появилась необходимость позвонить партнеру Игоря – Виталию, с целью привлечь в команду Вероники. Игорь набрал номер и стал ждать ответа. Ждать пришлось долго – даже после 6-го гудка никто не взял трубку. Но уже через минуту Виталий перезвонил. Однако практически сразу связь прервалась. Игорь стал перезванивать, но на том конце было занято. Он перезвонил еще раз – по-прежнему было занято. Игорь отложил телефон и продолжил беседу с Вероникой. В этот момент Игорю пришло сообщение на Watsapp, он быстро взял телефон и начал отвечать на сообщение.

Вопросы:

1. Назовите все ошибки телефонного этикета, приведенные в кейсе.
2. Приведите не менее 5 правил общения с использованием мобильного телефона.
3. Поясните почему во время живого делового общения приоритет отдается человеку, который находится рядом с вами, а не звонит по телефону?

### **Самостоятельная работа № 6**

**Тема:** Стратегии поведения в конфликтной ситуации

**Цель:** Научиться определять стратегию поведения в конфликтной ситуации и учиться разрешать конфликт

**Содержание кейса:** Мария и Анна - коллеги, они работают в разных отделах, находятся в приятельских отношениях. Мария новенькая и Анна согласилась помогать ей освоиться на новой работе. Однажды Мария попросила Анну помочь ей с подготовкой отчета. Анна согласилась, однако вскоре начальник поручил Анне дополнительную работу, которая заняла всё её свободное время. Анна ничего не сказала Марии, однако ее просьбу она не выполняет. На вопросы Марии о расчетах Анна отвечала: «Всё нормально» и быстро переводила разговор на другую тему. Анна старается не



встречаться с Марией в коридорах и столовой. Мария не понимает, что случилось с подругой, злится на нее. Она решает поговорить, и, дождавшись Анну после работы, спрашивает с вызовом «Почему ты так себя ведешь?».

**Вопросы:**

1. Объясните, почему данную ситуацию можно назвать конфликтной.
2. Какие стратегии используют Анна и Мария.
3. Какие еще стратегии вы знаете?
4. Опишите развитие ситуации с точки зрения различных стратегий поведения в конфликтной ситуации.

### **Самостоятельная работа № 7**

**Тема:** Стресс в профессиональной деятельности.

**Цель:** Научиться определять причины психического перенапряжения и научиться его предупреждать

**Основные понятия:** стресс, выгорание, профилактика выгорания

**Содержание кейса:** Работа Елизаветы Петровны заключается том, что она принимает у людей документы, обрабатывает их и составляет отчеты. На эту должность она устроилась сразу после окончания колледжа 5 лет назад. В ее обязанности входит консультирование посетителей по вопросам оформления документов, общаться приходится в основном с пожилыми людьми. Она всегда была коммуникабельной и доброжелательной. Искренне желание помогать людям и обостренное чувство справедливости привели ее в профессию. В первые годы она искренне сочувствовала всем обратившимся, старалась дать исчерпывающий ответ, иногда задерживалась на работе, чтобы принять опоздавших. Иногда, возвращаясь с работы, она допоздна засиживалась за компьютером дома, чтобы глубже разобраться в ситуации и найти более эффективный способ решения ситуации. Елизавета чувствовала себя нужной и радовалась, что приносит пользу обществу. Благодаря дружелюбию и открытости у нее было много друзей, она любила проводить с ними время по выходным. Однако в последние полтора года она изменилась - Елизавета Петровна бывает груба с посетителями, может повысить голос. Стремится по возможности пораньше завершить работу. Отдыхать предпочитает в одиночестве, перестала общаться со старыми друзьями. Елизавету Петровну стали раздражать ее посетители, она часто пренебрежительно отзывается о них в разговоре с коллегами.

**Вопросы:**

1. Назовите психическое состояние, свойственное Елизавете Петровне в последние полтора года работы. Дайте его определени.
2. Объясните, что привело к этому состоянию с примерами из текста.
3. Составьте подробный план профилактики данного состояния для Елизаветы Петровны.

### **Самостоятельная работа № 8**

**Тема:** Средства, используемые в процессе передачи информации.

**Цель:** Научиться распознавание невербальную информации

**Основные понятия:** вербальное и невербальное общение, жесты, мимика, пантомимика коммуникативная сторона общения

**Задание:**

1. Выберите жест из списка, номер которого соответствует вашему номеру в списке учебной группы в журнале.
2. Выполните задания в соответствии с примером.

#### **Пример решения задания**

1. Название жеста: "Жест Окей"
2. Иллюстрация жеста:



3. Описание жеста: правая рука согнута в локте, приподнята на уровень груди или лица. Большой и указательный пальцы соединены, остальные пальцы расправлены в верх и слегка расслаблены, ладонь открыта к собеседнику. (описывайте кратко и ясно, тренируйте вербальную коммуникацию)
4. Тип жеста: Жест-эмблема (см тему "Общение как коммуникация")
5. Значение жеста в нашей культуре: Жест заменяет слово ОК, используется, чтобы подтвердить, что все хорошо.
6. Вариант трактовки жеста разных культурах: Во Франции жест означает "Ноль", в Бразилии - один из самых непристойных жестов.
7. Уместность жеста: Жест используется больше в личном общении, но на неформальных мероприятиях допустим в деловом и светском общении.

Условия выполнения задания:

1. Значение неприличных жестов - пишете завуалированно. Грубость в ответе не допустима. Соблюдайте принципы этики (смотрите пример).

2. Ответ на каждый пункт формулируйте кратко. Не больше 2 предложений и в соответствии с правилами русского языка.

Распределите жестов

1. Чесать нос во время беседы
2. Жест коза
3. Указательный палец направлен на предмет
4. Большой палец вверх
5. Большой палец вниз
6. Указательный палец вертикально
7. Прикрыть рот ладонью
8. Почёсываться во время общения
9. Руки сложены на груди
10. Руки в боки
11. Кивок головой
12. Жест фига
13. Средний палец
14. Щёлкать ручкой во время общения
15. Топнуть ногой
16. Victory
17. Поклон
18. Хлопать в ладоши
19. Скрещенные пальцы руки указательный и средний
20. Ладони соединены друг с другом на уровне груди
21. Корейское сердечко
22. Брови сдвинуты к переносице, губ сомкнуты, уголки слегка опущены вниз
23. Рот приоткрыт, зубы сжаты, уголки губ опущены, натянуты вниз
24. Подмигнуть одним глазом
25. Воздушный поцелуй

### **Самостоятельная работа № 9**

**Тема:** Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

**Цель:** определение представлений о будущей профессии.

**Задачи:** 1. Определить профессиональную сферу, в которой хочется работать.

2. Определить, какие личностные качества, знания, умения, навыки необходимы для воплощения представлений о профессии.

**Ход работы:**

1. На листе бумаги изобразить работу вашей мечты.
2. Рассмотреть рисунок и устно ответить на вопросы: что происходит на рисунке, кого вы видите, что вы видите, какую деятельность вы видите и т.п.

**Вопросы для анализа результатов:**

1. В какой сфере вы хотите работать?
2. Перечислите профессиональные задачи, которые вы хотите выполнять.
3. Перечислите психологические качества, которые у вас уже есть для успешного выполнения профессиональных задач.
4. Перечислите психологические качества, которыми вам необходимо овладеть для успешного выполнения профессиональных задач.
5. Что полезное вы узнали при обсуждении вашего рисунка в группе?
6. Сформулируйте вывод исходя из цели работы.

**Самостоятельная работа № 10**

**Тема:** Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

**Цель:** научиться ставить жизненные цели и планировать их достижение

Автор методики: Д.Рон

Выполняйте каждый пункт методики по порядку.

*1. Назовите пять самых больших достижений в своей жизни.*

Совершенно не важна значимость этих достижений для общественности, главное, что эти достижения важны для вас. Цель упражнения – дать вам уверенность в том, что вы можете.

*2. Чего вы хотите добиться в следующие 10 лет?*

Расчертите лист формата А 4 следующим образом: пять ячеек по горизонтали и 10 – по вертикали. Перечислите минимум 50 пунктов: то, чего **хотите** добиться в различных сферах вашей жизни (путешествие, образование, дом, личные отношения, бизнес и др.). Цели должны быть представлены четко, зримо. Пишите конкретные, интересующие только вас вещи: какие привычки вы хотите изменить, что сделает вашу жизнь более полной, что принесет удовлетворение и радость и т.п. Если цели слишком личные – можете зашифровать их особыми символами.

*3. Когда вы хотите это получить?*

Пробегитесь по списку глазами и в каждом из 50 пунктов поставьте число: 1, 3, 5 или 10 лет – это время, когда вы хотели бы добиться поставленной цели. Дата может быть приблизительной.

Количество краткосрочных и долгосрочных целей должно быть сбалансировано. Если краткосрочных целей больше, то скорее всего большинство целей связано с рутинной (повседневными обязанностями). Следует уделить больше времени продумыванию долгосрочных планов. Попробуйте представить себя и своих близких через 5–10 лет. Если долгосрочных целей больше – это признак трудностей с достижениями и реализацией целей. Необходимо научиться планировать шаги для достижения цели, разбивать большие задачи на много маленьких простых задач.

#### *4. Из какой группы эти цели?*

Укажите для каждой цели букву, которая будет соответствовать группе. Можете добавить свои группы: О – общество, С – семья, З – здоровье, Р – работа, Ф – финансы, деньги, Л – личные цели, Д – духовные цели.

Проверьте, сбалансированы ли сферы. Каких сфер больше, каких меньше, какие отсутствуют? Количество сфер не имеет значения, важно, чтобы цели точно соответствовали тем сферам, которые вас интересуют.

#### *5. Выделите три самые важные цели, рядом с которыми стоит цифра 1.*

Вы должны осознавать *почему, для чего, ради чего* вы этого хотите. «Почему» всегда сильнее чем «Как». Понимание значимости цели, осознание ее особой ценности для вас помогает справиться с любыми преградами. Сильное «Почему» – это та мотивация, которая будет стимулировать вас двигаться к цели, достигнуть ее.

#### *6. Что вам необходимо для достижения цели? Каким вы должны стать, чтобы достичь своих целей?*

Выберите одну цель из пункта 5, запишите ее.

Ответьте на вопросы относительно записанной цели:

– Какими специальными **знаниями** вы должны обладать для достижения цели? Каким способом вы можете получить эти знания?

– Какими специальными **навыками / умениями** вы должны обладать для достижения цели? Каким способом вы можете получить эти навыки / умения?

– К каким **ресурсам** вы должны иметь доступ или какими ресурсами вы должны обладать, чтобы достичь поставленной цели? Каким способом вы можете получить эти ресурсы?

– **Кто** поможет достичь поставленной цели? Каким образом я могу с ним познакомиться?

– Какой **финансовый капитал** необходим для достижения поставленной цели? Каким образом я могу получить достаточный финансовый капитал (своими личными усилиями или с помощью других людей)?

– Какая последовательность событий и какие **временные интервалы** необходимы для достижения поставленной цели? Как я буду вести журнал событий (планер)?

*7. Будьте собраны, сфокусируйтесь на ваших целях.*

– Ведите еженедельное планирование. Выберите свой способ: ежедневник, еженедельник, электронный планер и т.п. Обязательно составляйте план на неделю. Выделите для этого специальное время в воскресенье.

Выполняете ли вы этот пункт? Подчеркните свой ответ: обычно; иногда; никогда; нет, но хочу выполнить.

– Периодически задавайте себе вопрос: то, что я делаю прямо сейчас, ведет меня к выполнению моей цели? Если нет, измените свое поведение.

Выполняете ли вы этот пункт? Подчеркните ответ: обычно; иногда; никогда; нет, но хочу выполнить.

– Никогда не начинайте свой день, если он не спланирован на бумаге. Помните: или дела управляют вами, или вы делами.

Выполняете ли вы этот пункт? Подчеркните ответ: обычно; иногда; никогда; нет, но хочу выполнить.

*8. Повторяйте процесс постановки целей каждый год.* Наиболее удачным временем для планирования является неделя перед Новым годом или накануне дня рождения. Наводите ревизию целей. Выполняйте пункты с 1 по 8. Сравните с прошлогодними планами. Выполняете ли вы этот пункт? Выберите ответ: обычно; иногда; никогда, и не планирую; нет, но хочу выполнить.

## **Самостоятельная работа № 11**

**Тема:** Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

**Цель:** научиться определять акцентуации характера.

**Задание:**

1. Назовите тип акцентуации персонажа из кейса и его основные признаки.
2. Приведите факты из текста, подтверждающие ваше заключение
3. Перечислите коммуникативные приемы, способствующие эффективному деловому общению с людьми с подобной акцентуацией характера.

**Кейсы:**

1. Игорь, робкий и застенчивый юноша, находясь в общественном транспорте, не смог оплатить проезд. Ему неловко было попросить стоявших между ним и кондуктором шумных молодых людей передать деньги на билет. Когда кондуктор громко, на весь салон, обратилась к нему и отчитала, назвав бессовестным, он ничего не смог сказать в свое оправдание, выбежал из автобуса, не доехав до своей остановки. Ему было очень стыдно, он мысленно обвинял себя в слабохарактерности.

2. Ярослав, пессимист, находясь в компании близких друзей, постоянно жалуется на свою судьбу, на нереализованные планы. Все попытки друзей доказать, что жизнь интересна, в ней много хорошего и всегда есть шанс добиться своей цели, вызывают у Ярослава аффективные вспышки, приводят к ссорам. После таких перепалок у Ярослава снижается настроение, появляется склонность к депрессии.

3. Петр работает в организации 7 лет. Он дружелюбный и добродушный человек, любит свою работу и имеет приятельские отношения с коллегами. Некоторые сотрудники пользуются добродушием Петра и просят выполнить работу за них. Он не может никому отказать, особенно если хорошо попросят. Петр неплохо справляется с профессиональными обязанностями, однако самостоятельных решений принимать не может, поэтому его карьера не развивается, зарплата не растет. Менять место работы Петр не намерен, т.к. очень привязан к коллективу.

4. Председатель студенческого совета поручил студентке Екатерине, отличавшейся активностью, оптимистичностью и коммуникабельностью, возглавить организационную группу по подготовке к «Посвящению в студенты». Из-за своего стремления помочь людям и уверенности в себе Екатерина охотно согласилась, хотя раньше никогда подобными делами не занималась. Однако к назначенному времени Екатерина не смогла подготовить полноценный сценарий, распределить ответственных, начать репетиции из-за неорганизованности и неумения сосредоточиться на одном деле. Тогда председатель студсовета отстранил Екатерину от этой работы. Однако Екатерина искренне не понимала, почему ее отстранили, заявляла, что не нужно все усложнять, уверяла, что времени на подготовку еще достаточно, не теряла оптимизма и уверенности, что все получится.

5. Будучи инициативным человеком, студент Крючков изъявил желание поучаствовать в научной конференции. При подготовке доклада он проявил себя как самостоятельный, трудолюбивый студент. На конференции Крючков выступил блестяще, артистично представил свой доклад, сопроводив красочной мультимедийной презентацией, которую подготовил самостоятельно. Однако с содержательной стороны его работа уступала другим и он занял лишь 3-е место. Крючков не смог удовлетворить

свои амбиции, обиделся, стал строить интриги против остальных участников конференции, обличив свою главную черту – желание быть в центре внимания.

6. К работнику социальной защиты населения Дурову обратился гражданин с просьбой предоставить материальную поддержку. Дуров охотно принялся оказывать помощь, при этом проявил инициативность, жизнерадостность и общительность. Гражданину он показался приветливым и внимательным человеком. Однако придя через неделю к Дурову, этот гражданин столкнулся с сухостью, холодностью и безразличным отношением, как будто это был другой человек.

7. Пенсионерка Дездемона Афанасьевна пришла за пенсией на почту. Она заняла очередь и присела на лавочку почитать газету. В это время в помещение быстро вошла женщина с большими продуктовыми сумками, которыми задела Дездемону Афанасьевну. Женщина стала громко обращаться к посетителям, пытаться пройти без очереди, объясняя, что ей нужно быстро получить пенсию, так как она очень торопится в садик за внуком. Дездемона Афанасьевна активно встала на защиту порядка, открыто выразила возмущение поведением женщины, стала объяснять ей правила поведения в общественных местах, призывая остальных посетителей не пропускать никого без очереди, и потребовала извиниться.

8. Павлу Ивановичу, возвращавшемуся домой с работы, позвонила жена и попросила по пути домой зайти в магазин и купить торт, так как к ним неожиданно пришли гости. Он зашел в магазин и увидел на витрине последний оставшийся торт. Однако его опередила женщина и забрала торт. Увидев это, он очень разозлился и вступил с женщиной в конфликт, дабы добиться своей цели и забрать торт.

9. Новый сотрудник Клеопатра безответственно относится к своим должностным обязанностям: опаздывает, на рабочем месте «сидит в соцсетях», срывает сроки подготовки отчетной документации. Руководитель сделала ей замечание. Клеопатра извинилась. Когда ситуация повторилась, руководитель провела с Клеопатрой разъяснительную беседу. Клеопатра полностью признала свою вину и искренне пообещала, что подобное не повторится. Но, возвратившись на рабочее место, она опять начала общаться в соцсетях.

10. Начальник отдела Максим проводит по 12 часов на работе. Сильно утомляется, из-за этого у него периодически возникают аффективные вспышки, он срывается на своих подчиненных, раздражается. В свои 30 лет он до сих пор одинок, потому что боится близких отношений.

11. Студентка Эмма пришла на занятия в хорошем расположении духа. Но когда узнала, что получила оценку «два» за тест по истории, который писали на прошлом



занятии, настроение резко испортилось. Ей стало обидно из-за несправедливой, по ее мнению, оценки, слезы навернулись на глаза. Она резко высказала свое несогласие с оценкой, начала спорить, затем выбежала из кабинета. Успокоившись, Эмма почувствовала себя виноватой, осознала, что неэтично повела себя. После занятий она подошла к преподавателю, извинилась за свое поведение и попросила дать ей возможность исправить двойку.

12. Арина – серьезная и ответственная девушка. Она уравновешенна, спокойна. Свою работу выполняет вдумчиво, кропотливо, тщательно. Руководитель заметил, что она часто находит нестандартное решение, придумывает новые способы решения производственных задач. На совещаниях Арина обычно отмалчивается, никогда не вносит предложений, избегает публичных выступлений. Несмотря на то, что работает в организации уже 7 лет, у нее не появилось друзей среди коллег. Арина избегает корпоративные праздники.

13. Евдокия – аккуратный и трудолюбивый сотрудник, выполняет свою работу тщательно, добросовестно, ответственно, однако редко проявляет инициативу. В документах, которые она оформляет, всегда порядок. Она может задержаться на работе, если возникает необходимость. Доброжелательна, в коллективе к ней хорошо относятся. Руководитель отдела, в котором работает Евдокия, уходит в декретный отпуск. Директор фирмы предлагает Евдокии занять место руководителя. Евдокия понимает, что это назначение существенно улучшит ее материальное положение, поможет в карьерном и профессиональном росте, однако принимает решение отказаться, т.к. не уверена в своих силах, боится подвести коллектив.

## **Самостоятельная работа № 12**

**Тема:** Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

**Цель:** научиться определять тип темперамента человека.

**Задание:**

1. Определите тип темперамента в каждом кейсе
2. Перечислите признаки данного типа темперамента подкрепляя фактами из текста.
3. Назовите сильные и слабые стороны этого типа в профессиональной деятельности и в личном общении.

**Кейс 1.** Евгений активный и общительный человек. У него хорошие отношения с коллегами – он дружелюбен и контактен со всеми, независимо от занимаемой должности. У него живая мимика и выразительные движения. Евгений энергичный и работоспособный, активно включается в работу над новыми проектами, однако не всегда

доводит начатое до конца. Но не из-за лени, а по причине ослабления интереса к деятельности. Он быстро двигается, имеет гибкий ум, находчивость, быстрый темп речи. Когда компанию, в которой работал Евгений перевели на удаленный режим работы, он быстро адаптировался к новым условиям и помогал коллегам справляться с трудностями.

**Кейс 2.** Андрей считается одним из самых быстрых сотрудников организации. Он раньше всех сдает отчет. На совещании он обычно ведет себя активно – задает вопросы, предлагает решения. Его выступления всегда экспрессивны, он умеет привлечь внимание и заинтересовать слушателей. Коллеги по работе о нем отзываются по-разному. Дело в том, что он бывает не сдержан и в стрессовой ситуации может вести себя агрессивно. Андрею очень сложно держать эмоции «при себе», периодически он конфликтует с кем-то из коллег.

**Кейс 3.** Мария спокойный человек. Ее трудно рассмешить или опечалить. Она работает в одном кабинете с Анастасией и Валентиной и когда девушки начинают шутить и смеяться, Мария остается невозмутимой и продолжает работать. Мария малообщительна, ей трудно сходитьсь с новыми людьми. На совещании Мария обычно ведет себя пассивно. Когда ей необходимо выступить с докладом, то она произносит его монотонно и безэмоционально. Задания и отчеты она никогда не сдает в числе первых. Мария тяжело адаптируется к новым условиям. Когда организацию перевели на удаленную работу – ей очень сложно было перестроиться – в этот момент она испытала глубочайший стресс, но при этом, по ее внешнему виду и поведению этого было не заметно. Коллеги даже говорили «Вот учись у Марии – она спокойная как всегда!». Мария терпелива, выдержана, имеет самообладание.

**Кейс 4.** Ангелина чувствительная и ранимая девушка. Она с трудом переносит стрессовые ситуации, а стрессом для нее являются любые перемены: новое задание руководителя, новый сотрудник в кабинете, необходимость общения с новыми клиентами и т.п. Даже самый незначительный повод может вызвать у него слезы. Ангелина обидчива. Критику и замечания руководства воспринимает близко к сердцу. Ангелина никогда не проявляет инициативу, т.к. не уверена в своих силах, несмотря на свою профессиональную компетентность. Однажды руководитель отдела, назначил ее курировать проект. Ангелина постеснялась распределить задания между всеми членами команды и взяла все обязательства на себя. К отчетному периоду она не смогла подготовиться, за что получила устный выговор руководителя. После этого она сама отказалась курировать проект, в слезах покинула кабинет и больше не соглашалась на руководящие роли в команде.



### Критерии оценки внеаудиторной (самостоятельной) работы

Процент результат ивности	Балл (оцен ка)	Критерии оценивания
90-100%	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>– глубокое изучение учебного материала, литературы и нормативных актов по вопросу;</li> <li>– правильность формулировок, точность определения понятий;</li> <li>– последовательность изложения материала;</li> <li>– обоснованность и аргументированность выводов;</li> <li>– правильность ответов на дополнительные вопросы;</li> <li>– своевременность выполнения задания.</li> </ul>
70-89%	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полнота и правильность изложения материала;</li> <li>– незначительные нарушения последовательности изложения;</li> <li>– неточности в определении понятий;</li> <li>– обоснованность выводов приводимыми примерами;</li> <li>– правильность ответов на дополнительные вопросы;</li> <li>– своевременность выполнения задания.</li> </ul>
50-69%	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знание и понимание основных положений учебного материала;</li> <li>– наличие ошибок при изложении материала;</li> <li>– непоследовательность изложения материала;</li> <li>– наличие ошибок в определении понятий, искажающих их смысл;</li> <li>– несвоевременность выполнения задания.</li> </ul>
0-49%	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– незнание, невыполнение или неправильное выполнение большей части учебного материала;</li> <li>– ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл;</li> <li>– беспорядочное и неуверенное изложение материала;</li> <li>– отсутствие ответов на дополнительные вопросы;</li> <li>– отсутствие выводов и неспособность их сформулировать;</li> <li>– невыполнение задания.</li> </ul>