

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кафедра «социологии и социальной работы»**

**Методические рекомендации для  
самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**Психология общения**

**Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа**

**Профиль образовательной программы «Социальная работа в системе социальных служб»**

**Форма обучения очная**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. Организация самостоятельной работы .....**
- 2. Методические рекомендации по подготовке реферата/эссе .....**
- 3. Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов .....**
- 4. Методические рекомендации по подготовке к занятиям .....**

# **1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

## **1.1. Организационно-методические данные дисциплины**

№ п.п .	Наименование темы	Общий объем часов по видам самостоятельной работы (из табл. 5.1 РПД)				
		подготовка курсового проекта (работы)	подготовка реферата/эссе	индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	самостоятельное изучение вопросов (СИВ)	подготовка к занятиям (ПкЗ)
1	2	3	4	5	6	7
1	Общепсихологическая характеристика процесса общения		9			2
2	Невербальные средства общения. Мимика. Кинесика				2	
3	Стороны общения. Коммуникативная, интерактивная стороны общения				4	
4	Перцептивная сторона общения.					4
5	Активное слушание собеседника.				4	
6	Деловое общение, его основные характеристики.		9			4
7	Психологические основы общения в практической деятельности				4	
8	Психологические проблемы аргументации					4
9	Поведение в конфликтной ситуации				4	
10	Воспитательное значение общения в формировании личности.					4

## **2 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

## **ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА**

**Реферат** – краткое изложение содержания документа или его части, научной работы, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с источниками и определения целесообразности обращения к ним.

Современные требования к реферату – точность и объективность в передаче сведений, полнота отображения основных элементов как по содержанию, так и по форме.

Цель реферата - не только сообщить о содержании реферируемой работы, но и дать представление о вновь возникших проблемах соответствующей отрасли науки.

В учебном процессе реферат представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания книги, учения, научного исследования и т.п. Иначе говоря, это доклад на определенную тему, освещающий её вопросы на основе обзора литературы и других источников.

### **2.1 Реферат/эссе содержит:**

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- параграфы (основная часть работы);
- заключение;
- список использованной литературы

#### Введение

Введение - это вступительная часть реферата, предваряющая текст.

Оно должно содержать следующие элементы:

- а) очень краткий анализ научных, экспериментальных или практических достижений в той области, которой посвящен реферат;
- б) общий обзор опубликованных работ, рассматриваемых в реферате;
- в) цель данной работы;
- г) задачи, требующие решения.

Объем введения при объеме реферата, который мы определили (10-15 страниц), - 1,2 страницы.

#### Основная часть.

В основной части реферата студент дает письменное изложение материала по предложенному плану, используя материал из источников. В этом разделе работы формулируются основные понятия, их содержание, подходы к анализу, существующие в литературе, точки зрения на суть проблемы, ее характеристики.

В соответствии с поставленной задачей делаются выводы и обобщения. Очень важно не повторять, не копировать стиль источников, а выработать свой собственный, который соответствует характеру реферируемого материала.

#### Заключение.

Заключение подводит итог работы. Оно может включать повтор основных тезисов работы, чтобы акцентировать на них внимание читателей (слушателей), содержать общий вывод, к которому пришел автор реферата, предложения по дальнейшей научной разработке вопроса и т.п. Здесь уже никакие конкретные случаи, факты, цифры не анализируются.

Заключение по объему, как правило, должно быть меньше введения.

#### Список использованных источников.

В строго алфавитном порядке размещаются все источники, независимо от формы и содержания: официальные материалы, монографии и энциклопедии, книги и документы, журналы, брошюры и газетные статьи.

### **2.2 Оформление работы.**

Реферат должен выполняться на 10–15 страницах машинописного текста формата А4. Параметры страницы: левое поле – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 20 мм, нижнее – не менее 20 мм. Нумерация страниц начинается со второй страницы – «Содержания», титульный лист считается первой страницей, но номер на нем не ставится. Номер страницы проставляется в середине верхнего поля страницы.

При выполнении работы можно пользоваться любым удобным для пользователя текстовым редактором. Тем не менее, большинство работ в настоящее время выполняются в редакторе Microsoft Word различных версий. Шрифт выполняемой работы – Times New Roman 14 пт. Междустрочный интервал – полуторный. Абзацный отступ равен 15 мм. Особое внимание следует обратить на оформление сносок и библиографических ссылок.

### **2.3 Критерии оценки реферата/эссе:**

- актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота анализа фактов, явлений, проблем, относящихся к теме;
- информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения вопросов;
- простота и доходчивость изложения;
- структурная организованность, логичность, грамматическая правильность и стилистическая выразительность;
- убедительность, аргументированность, практическая значимость и теоретическая обоснованность предложений и выводов.

## **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ**

### **3.1 Невербальные средства общения. Мимика. Кинесика.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

1. представление о невербальном общении, история развития;
2. классификация разделов науки, изучающая невербальное общение;
3. происхождение мимики и жестов: врожденное, приобретенное;
4. физиогномики как учение о связи между внешним обликом человека и чертами его личности
5. кинесика – движение рук, головы, ног, туловища, походка, выражение глаз, направление взгляда, визуальные контакты;
6. проксемика, личное, социальное, публичное пространство; влияние пространственной зоны в процессе общения;
7. факторы, влияющие на интерпретацию жестов: культурно-национальные различия, пол, возраст, профессия, социальный статус, состояние здоровья;
8. конгруэнтное поведение в процессе общения;

### **3.2 Стороны общения. Коммуникативная, интерактивная стороны общения**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

1. основополагающая идея теории обмена заключается в следующем, что люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможное вознаграждение и затраты;
2. движущая сила развития взаимодействия людей, согласно Парку, - это конкуренция, которая может привести к конфликту, причинами же конфликтов является наличие противоречивых интересов и целей, мнений людей;
3. особенности коммуникативной стороны общения: наличие психологической обратной связи, наличие коммуникативного барьера, наличие взаимного влияния;

4. коммуникативный барьер - это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации;
5. виды коммуникативного барьера: социально-культурного различия, отношения, понимания;
6. условия использования приема смежной темы разговора;
7. оптимальное сочетание эмоций для благополучного существования человека;

### **3.3 Активное слушание собеседника**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

1. различия понятий «умение слушать» и «умение слышать»
2. составляющие психологии слушания: восприятие, понимание, сосредоточение, реагирование, анализ, ответная реакция
3. приемы и техники эффективного слушания
4. нормативные требования к построению речи, доходчивость, разборчивость, содержательность, определенность, упорядоченность высказываний.
5. эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей: слуховая способность, внимательность, способность к пониманию, способность к запоминанию;
6. виды слушания: активное, пассивное, эмпатийное, их особенности
7. «ошибки слушания», причины их возникновения, преодоление

### **3.4 Психологические основы общения в практической деятельности**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

1. психологическую основу личности составляют: темперамент, характер и способности;
2. система изучения личности включает в себя: общие данные, внешние признаки, жизненный путь, жизненные сферы, поведение, темперамент, характер, мотивация поведения, социально-психологическая адаптация, способности;
3. основными параметрами эффективности общения являются умения и навыки человека в использовании двух техник общения: техника понимающего общения и техника директивного общения;
4. правила и приемы понимающего реагирования;
5. основу коммуникативного кодекса составляют организационные принципы ведения разговора: последовательности; предпочтаемой структуры; кооперации; вежливости;
6. методы изучения межличностного общения можно представить в виде таких групп, как личностно-коммуникативные свойства, межличностные отношения, социальная мотивация в сфере отношений, самоуважение, самооценка;
7. в процессе изучения личности в практической деятельности применяются три вида экспериментов: естественный, психолого-педагогический и лабораторный;
8. в процессе общения оценка интересующей личности производится на основе экспектаций и эмпатии;

### **3.5 Поведение в конфликтной ситуации**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

1. конфликт - это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций (потребностей, интересов, ценностных ориентаций, социальных установок, планов и т.д.) в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей;
2. выделяют четыре типа конфликтов: внутриличностный, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые;

3. каждый конфликт имеет более или менее чётко выраженную структуру, включающую: сторону, предмет, объект, цели, причины и окружающую среду конфликта;
4. культура общения – это часть культуры поведения, которая выражается, главным образом, в речи, во взаимном обмене репликами, в беседе;
5. культура общения помимо таких черт характера, как уважение к людям, доброжелательность и терпимость и т. д. предполагает и развитие таких особенных черт у общающихся, как вежливость и тактичность;
6. самоценность — это отношение и чувство к себе, представление человека о себе, проявляется в поведении каждого независимо от желания;

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ**

### **4.1 Лекция Тема «Общепсихологическая характеристика процесса общения»**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. коммуникативной цели и решение поставленных задач;
2. важнейшее условие эффективности общения является умение его участников четко сформулировать цель предстоящей встречи, правильно определить желаемый результат взаимодействия;
3. в основе модели успешной деятельности лежит принцип отрицательной обратной связи;
4. главным принципом установления контакта с собеседником является принцип уподобления;
5. в процессе делового общения очень важно выбрать свою собственную позицию отношения к собеседнику;
6. существенное условие эффективного делового общения – это соблюдение его участниками так называемого коммуникативного кодекса, регулирующего речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта;
7. методы изучения межличностного общения можно представить в виде таких групп, как личностно-коммуникативные свойства, межличностные отношения, социальная мотивация в сфере отношений, самоуважение, самооценка;
8. требования, предъявляемые к методам научного исследования: научность, объективность, надежность, валидность;
9. авторские подходы к классификации методов общения: Г. Перов, Б.Г. Ананьев, М.С. Роговин, Г.В. Залевский;
10. основными параметрами эффективности общения являются умения и навыки человека в использовании двух техник общения: техника понимающего общения и техника директивного общения;
11. правила и приемы понимающего реагирования;

### **4.2 Семинарское занятие Тема «Перцептивная сторона общения»**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. наиболее распространенными механизмами оказания влияния на людей считается: подчинение;
2. подчинение подразумевает собой поведение, основанное на чужом авторитете, власти;
3. принцип взаимного обмена лежит в основе многих тактических приемов оказания влияния, например: «нога в дверях», «дверью по носу», «подача низкого мяча»;

4. принцип социального доказательства является наиболее действенным при наличие таких факторов, как: неуверенность и сходство;
5. благорасположение довольно часто вызывают люди, расточающие похвалы, поскольку собеседнику приятны комплименты и тем самым попадает под его влияние;

#### **4.3 Лекция Тема «Деловое общение, его основные характеристики»**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. цель делового общения - это организация плодотворного сотрудничества, создание оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками;
2. отличия делового официального общения от делового неофициального;
3. особенности делового общения: регламентированность, формально-ролевые принципы, субординация, партнерские отношения, повышенная ответственность за результат;
4. содержанием делового общения является то дело, которым заняты люди в процессе деятельности, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир;
5. методика подготовки к деловому общению;
6. типичные ошибки, допускаемые в деловой беседе;
7. общие правила поведения при конфликтной ситуации;

#### **4.4 Семинарское занятие Тема «Психологические проблемы аргументации»**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. общими законами аргументации являются: закон общности языка, объективности и доказательности, диалектичности, постепенности, встраивания, переоценки, авторитета, обратной связи;
2. эффективными приемами на возражение являются: соглашение с выдвинутым возражением, блокада или изоляция возражения, трансформация высказанного возражения в вопрос;
3. аргументация – это мыслительная процедура, размыщение, способ рассуждения, в процессе которого выдвигаются некоторые положения в качестве доказательного тезиса;
4. аргументированный процесс включает в себя сложные мыслительные процедуры: конструктивные, деструктивные, селективные, регулятивные;
5. селективные процедуры – это выбор, предпочтение, оценка, решение, сравнение, альтернативность, сопоставление, соизмерение;
6. аргументация должна соответствовать следующим принципам морально-этического, логического, лингвистического свойства;
7. общими законами аргументации являются: закон общности языка, объективности и доказательности, диалектичности, постепенности, встраивания, переоценки, авторитета, обратной связи;

#### **4.5 Семинарское занятие Тема «Воспитательное значение общения в формировании личности»**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. особенности типа темперамента, их учет в общении с другими людьми
2. особенности общения с различными по характеру собеседниками
3. влияние самооценки человека на его взаимодействие с окружающими людьми
4. способы общения необходимые для достижения психологического климата во взаимодействии
5. роль общения в развитии ребенка раннего возраста, подросткового и старшего школьного возрастов.

6. причины появления ролевого конфликта, их последующее устранение
7. культура общения – это часть культуры поведения, которая выражается, главным образом, в речи, во взаимном обмене репликами, в беседе;
8. культура общения помимо таких черт характера, как уважение к людям, доброжелательность и терпимость и т. д. предполагает и развитие таких особых черт у общающихся, как вежливость и тактичность;