

**«Министерство науки и высшего образования Российской Федерации»**

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский  
государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

**Факультет социальных наук**

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума Учёного совета ННГУ  
протокол № 4 от 14.12.2021 г

**Рабочая программа дисциплины (модуля)  
«ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИИ»**

Уровень высшего образования

**Специалитет**

Специальность

**37.05.02. Психология служебной деятельности**

Специализация

**Психологическое обеспечение служебной деятельности  
в экстремальных условиях**

Квалификация (степень) выпускника: **Психолог**

Формы обучения

Очная, очно-заочная

Нижний Новгород 2022

## 1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология коммуникации» относится к дисциплинам вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) специалиста по специальности 37.05.02. Психология служебной деятельности. Обязательна для освоения на 1 курсе во 2 семестре.

### Цель освоения дисциплины.

Целями освоения дисциплины «Психология коммуникации» является повышение коммуникативной компетентности студентов, овладение профессиональными коммуникативными умениями. Задачи:

- знакомство с основными положениями в области психологии общения и взаимодействия между людьми;
- изучение закономерностей основных форм общения;
- обучение управлению процессом общения, разрешению проблем, возникающих в ходе межличностного взаимодействия.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы (компетенциями выпускников)

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Психология коммуникации».

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОК-4 способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	<i>Знать</i> факторы, детерминирующие поведение личности в общении; научно-теоретические основы процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии; специфику делового общения. <i>Уметь</i> выделять цель коммуникации; выбирать адекватный ситуации стиль общения <i>Владеть</i> навыками установки контакте и выхода из него; навыками эффективной коммуникации.
ОК-5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	<i>Знать</i> основные закономерности и правила коммуникативного взаимодействия; виды, формы общения; научно-теоретические основы процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии; специфику делового общения. <i>Уметь</i> создавать благоприятный психологический климат во время беседы, <i>Владеть</i> навыками эффективной коммуникации. навыками разрешения конфликтов

ОК-7 способность к логическому мышлению, аргументированно ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	<p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- происхождение и психологические особенности спора, дискуссии; - психологические механизмы, приёмы воздействия на партнёра; <i>Уметь</i></li> <li>- выделять цель коммуникации;</li> <li>- учитывать психологические приемы при публичном выступлении, споре, дискуссии,</li> </ul> <p><i>Владеть</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками эффективного ведения дискуссий</li> <li>- навыком активного слушания</li> </ul>
ОК-10 способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	<p><i>Знать</i></p> <p>виды, формы общения;</p> <p><i>Уметь</i></p> <p>грамотно и понятно формулировать свои мысли; <i>Владеть</i> навыком публичных выступлений</p>
ПК-10 способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	<p><i>Знать</i></p> <p>основные закономерности и правила коммуникативного взаимодействия;</p> <p><i>Уметь</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прояснять потребности и позицию партнера</li> </ul> <p>преодолевать коммуникативные барьеры <i>Владеть</i> навыками установки контакта и выхода из него</p>

### 3. Структура и содержание дисциплины Форма промежуточной аттестации – экзамен

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, всего 108 часов, из которых: *Очная форма обучения*

34 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (16 часов занятия лекционного типа, 16 часов занятия семинарского типа (практические занятия), в том числе 2 часа – мероприятия текущего контроля успеваемости, 2 часа - мероприятия промежуточной аттестации), 74 часа составляет самостоятельная работа обучающегося.

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего часов	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		лекции	семинары	Всего	
1. Методологические аспекты исследования общения.	18	4	2	6	12
2. Коммуникативная сторона общения.	20	4	4	8	12
3. Социально-перцептивная сторона общения.	17	2	3	5	12
4. Интерактивная сторона общения.	17	2	3	5	12
5. Конфликтное и ассертивное общение.	17	2	2	4	13
6. Деловое общение.	17	2	2	4	13

Примечания: текущий контроль успеваемости проводится на практических занятиях

*Очно-заочная форма обучения*

18 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (8 часов занятия лекционного типа, 8 часов занятия семинарского типа, в том числе 2 часа – мероприятия

текущего контроля успеваемости, 2 часа - мероприятия промежуточной аттестации), 90 часов составляет самостоятельная работа обучающегося.

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего часов	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		лекции	семинары	Всего	
1. Методологические аспекты исследования общения.	18	2	1	3	15
2. Коммуникативная сторона общения.	19	2	2	4	15
3. Социально-перцептивная сторона общения.	18	1	2	3	15
4. Интерактивная сторона общения.	17	1	1	2	15
5. Конфликтное и ассертивное общение.	17	1	1	2	15
6. Деловое общение.	17	1	1	2	15

Примечания: текущий контроль успеваемости проводится на практических занятиях.

#### 4. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Психология коммуникации» аудиторная работа проходит в форме лекционных и практических занятий.

Из образовательных технологий предусмотрены лекции с проблемным изложением основных тем курса, которые входят в рабочую программу.

На практических занятиях используется обсуждение индивидуальных случаев, различных точек зрения на проблему, дискуссии по спорным вопросам, тренинговые методы: упражнения на формирование навыков, ролевые и деловые игры.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

##### 5.1. Перечень видов самостоятельной работы

В рамках дисциплины «Психология коммуникации» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

1. повторение пройденного на занятиях материала,
2. самостоятельное изучение отдельных вопросов программы,
3. подготовка к текущему контролю успеваемости (тестирование),
4. выполнение практических домашних заданий – заполнение портфолио
5. подготовка к промежуточной аттестации

##### 5.2. Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

1. Подходы к определению общения и его форм.
2. Виды общения. Уровни общения:
3. Стили общения: официально-деловой, научный, публицистический, разговорно-бытовой.
4. Критерии удовлетворенности общением
5. Возрастные особенности общения
6. Структура общения как коммуникативного акта.
7. Базовые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, организация пространства и времени.
8. Проблема интерпретации невербального поведения.
9. Феномен межличностного влияния, виды влияния.
10. Техники влияния и противостояния влиянию

11. Механизмы межличностного познания: идентификация, эмпатия, децентрация, рефлексия 12. Теории межличностного взаимодействия: бихевиаральные (теории социального обмена Дж. Хоманса), социальной драматургии Дж.Г. Мида, трансактного анализа Э. Берна, структурного баланса Хайдера, коммуникативных актов Ньюкома, когнитивного диссонанса Фестингера).
13. Структура и динамика конфликта.
14. Способы разрешения конфликтов.
15. Специфика делового общения. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности
16. Виды, формы и стили делового общения.
17. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.
18. Имидж в деловом общении.

### **5.3. Темы для подготовки к текущему контролю успеваемости**

1. Предмет психологии общения, ее связь с другими науками
2. Подходы к определению общения и его форм.
3. Характеристики общения.
4. Аффiliation. Потребности, реализуемые в общении. Мотивы общения
5. Цели и функции общения.
6. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
7. Виды общения.
8. Стили общения: официально-деловой, научный, публицистический, разговорнобытовой.
9. Перцептивные механизмы в коммуникации
10. Эффект орла
11. Я- и Ты-высказывания

Текущий контроль успеваемости проходит в виде теста. Примеры вопросов теста представлены в пункте 6.4.

### **5.4. Методические указания для заполнения портфолио**

#### **Порядок выполнения**

Портфолио заполняется студентом в течение семестра и сдается не позднее срока, установленного преподавателем (как правило, примерно за 10 дней до консультации по итогам самостоятельной работы). Если возникли затруднения в ходе подготовки портфолио, студент может воспользоваться личной консультацией преподавателя.

#### **Практические задания портфолио:**

1. Определите, какой вид общения описан в рассказе и о каких потребностях идет речь? Какие критерии удовлетворенности общением здесь представлены? Обоснуйте свой ответ.  
«Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать на кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, как явился его сосед пао ложу, который, будучи в изрядном подпитии, стал долги и нудно похвастаться своими торговыми успехами.  
- А как ваши дела? – спросил затем фермер.  
- Не могу похвастать, - ответил Свифт, смертельно хотевший спать, - за эту неделю вздержнул только шестерых...

- Как вздернул?! – оторопел тот. – Что же за дела у вас такие?
- Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь правда обещают набрать десяток...

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянуся на кровати».

2. Какие критерии удовлетворенности вы знаете? Какие критерии вы могли бы добавить к тем, что встретили в литературе? Подумайте, с кем из знакомых у вас не складывается общение. Проанализируйте это с точки зрения критериев удовлетворенности общением. Какие ваши социальные потребности не удовлетворяются в данном процессе общения? А какие потребности у партнера вы блокируете своим поведением? Как возможно вам изменить свое поведение, чтобы изменить качество общения с данным человеком?
3. Подготовьте небольшое эссе на тему «Роль общения в профессиональной деятельности психолога» (профиль можете выбрать сами).
4. Выберите отрывок с диалогом из любого художественного произведения и в этом отрывке:
  - a. Выделите основные этапы разговора между героями;
  - b. Укажите, как меняются речевые роли героев по ходу развития разговора;
  - c. Выделите речевые приемы, используемые каждым из участников.
5. Послушайте и посмотрите выступления 2-3 ведущих прямого эфира на радио и телевидении. Оцените их речь с точки зрения использования интонаций (на радио), жестикуляции, мимики и других форм невербальной экспрессии (на телевидении). Обратите внимание на то, как влияют на восприятие содержания сообщения такие детали, как цвет и стиль одежды, украшения, косметика, прическа.
6. Оцените данные типы общения по степени эффективности взаимодействия: S-O, S-S и O-O.
7. Охарактеризуйте техники противостояния влиянию. Приведите примеры.
8. Деструктивность манипулятивного воздействия проявляется (обоснуйте свой выбор):
  - a. в разрушительном влиянии только на личность «жертвы»;
  - b. в разрушительном влиянии на личность манипулятора;
  - c. оба страдают от манипулятивного общения.
9. Найдите в литературных произведениях примеры ситуаций взаимодействия: ритуального, манипулятивного, гуманистического. Проанализируйте ход взаимодействия и выбор действий партнерами.
10. Опишите ситуации из своей жизни, в которых вы участвовали в «играх» (по Э.Берну). Проанализируйте эти ситуации в рамках модели транзактного анализа. Определите типичные «игры», в которые вы играете. Есть ли у вас «любимая» позиция в общении?
11. Выберите сюжет из фильма, где идет диалог со скрытыми транзакциями. Проведите транзактный анализ отрывка.
12. Вспомните конфликтные ситуации (из жизни или художественных произведений), в которых стратегиями поведения одного из участников были бы:
  - a. доминирование;
  - b. уход;

- с. сотрудничество;
- d. уступчивость;
- e. компромисс.

Опишите альтернативные способы поведения в ситуации. Какой вариант будет наиболее конструктивным?

13. Исследуйте свой реальный имидж в учебной группе. Попросите одногруппников написать по 5 качеств, которые они в вас видят. Попросите кого-то собрать листочки с качествами. Принципиально, чтобы вы не могли знать, кто что написал для сохранения безопасности и анонимности. Проанализируйте, насколько ваш реальный имидж совпадает с желаемым.
14. Составьте словарь чувств и эмоциональных состояний.

### **5.5. Подготовка к промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проходит в форме **экзамена**. Подготовка к экзамену является концентрированной систематизацией всех полученных знаний по дисциплине «Психология коммуникации».

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки докладов по отдельным темам;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Вопросы для подготовки к экзамену представлены в п.6 данной программы..

## **6. Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине**

*6.1. Перечень компетенций выпускников образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования*

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, осваиваемых в рамках дисциплины «Психология коммуникации» представлено в таблицах

ОК-4 способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<i>Знать:</i> - факторы, детерминирующие поведение личности в общении; - научно-теоретические основы процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии; -специфику делового общения.	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<i>Уметь:</i> - выделять цель коммуникации; -прояснять потребности и позицию партнера; -выбирать адекватный ситуации стиль общения	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, . Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном Объем без недочетов
<i>Владеть:</i> - -навыками установки контакте и выхода из него; - навыками эффективной коммуникации.	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0–20%	20–50%	50–70%	70-80 %	80–90%	90–99%	100%



ОК-5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<i>Знать:</i> - основные закономерности и правила коммуникативного взаимодействия; -виды, формы общения; -научно-теоретические основы процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии; -специфику делового общения.	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<i>Уметь:</i> -создавать благоприятный психологический климат во время беседы, -преодолевать коммуникативные барьеры	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном Объем без недочетов
<i>Владеть:</i> -навыками установливания контакта и выхода из него; -навыками эффективной коммуникации. -навыками разрешения конфликтов	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0–20%	20–50%	50–70%	70–80 %	80–90%	90–99%	100%
--	-------	--------	--------	---------	--------	--------	------

*ОК-7 способность к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии*

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<i>Знать:</i> -происхождение и психологические особенности спора, дискуссии; - психологические механизмы, приёмы воздействия на партнёра;	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<i>Уметь:</i> -выделять цель коммуникации; -прояснять потребности и позицию партнера -учитывать психологические приемы при публичном выступлении, споре, дискуссии,	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном Объем без недочетов
<i>Владеть:</i> -навыками эффективного ведения дискуссий -навыком активного слушания;	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0–20%	20–50%	50–70%	70–80 %	80–90%	90–99%	100%
--	-------	--------	--------	---------	--------	--------	------

*ОК-10 способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке*

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<i>Знать:</i> -основные закономерности и правила коммуникативного взаимодействия; -виды, формы общения;	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<i>Уметь:</i> - грамотно и понятно формулировать свои мысли;	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном Объем без недочетов

<i>Владеть:</i> -навыком публичных выступлений	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
Шкала оценок по проценту правильно выполненных контрольных заданий	0–20%	20–50%	50–70%	70-80 %	80–90%	90–99%	100%

№ п/п	Код компете нции*	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
1	ОК-4	Способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	Знать:  - факторы, детерминирующие поведение личности в общении;  - научно-теоретические основы процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии; - специфика делового общения.	Собеседование, тест, портфолио
			Уметь:  - выделять цель коммуникации; - прояснять потребности и позицию партнера; - выбирать адекватный ситуации стиль общения	Собеседование, портфолио, ролевые игры
			Владеть:  - навыками установки контакта и выхода из него;  - навыками эффективной коммуникации.	Собеседование, портфолио, ролевые игры
			Мотивация (личностное отношение): учебная активность на лекционных и семинарских занятиях, готовность решать задания качественно	Собеседование, портфолио, ролевые игры
2	ОК-5	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	Знать:  - основные закономерности и правила коммуникативного взаимодействия;  - виды, формы общения;  - научно-теоретические основы процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии;  - специфику делового общения.	Собеседование, тест, портфолио
			Уметь:  - создавать благоприятный психологический климат во время беседы,  - преодолевать коммуникативные барьеры	Собеседование, портфолио, ролевые игры

			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками установки контакте и выхода из него;</li> <li>- навыками эффективной коммуникации.</li> <li>- навыками разрешения конфликтов</li> </ul>	Собеседование, портфолио, ролевые игры
			Мотивация (личностное отношение): учебная активность на лекционных и семинарских занятиях, готовность решать задания качественно	Собеседование, портфолио, ролевые игры
3	ОК-7	Способность к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- происхождение и психологические особенности спора, дискуссии;</li> <li>- психологические механизмы, приёмы воздействия на партнёра;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделять цель коммуникации; - прояснять потребности и позицию партнера</li> <li>- учитывать психологические приемы при публичном выступлении, споре, дискуссии,</li> </ul>	Собеседование, тест, портфолио
			<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделять цель коммуникации; - прояснять потребности и позицию партнера</li> <li>- учитывать психологические приемы при публичном выступлении, споре, дискуссии,</li> </ul>	Собеседование, портфолио, ролевые игры
			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками эффективного ведения дискуссий</li> <li>- навыком активного слушания;</li> </ul>	Собеседование, портфолио, ролевые игры
			Мотивация (личностное отношение): учебная активность на лекционных и семинарских занятиях, готовность решать задания качественно	Собеседование, портфолио, ролевые игры
4-	ОК-10	Способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные закономерности и правила коммуникативного взаимодействия; - виды, формы общения;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно и понятно формулировать свои мысли;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком публичных выступлений</li> </ul>	Собеседование, тест, портфолио
			<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно и понятно формулировать свои мысли;</li> </ul>	Собеседование, портфолио, ролевые игры
			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком публичных выступлений</li> </ul>	Собеседование, портфолио, ролевые игры

		Мотивация (личностное отношение): учебная активность на лекционных и семинарских занятиях, готовность решать задания качественно	Собеседование, портфолио, ролевые игры
--	--	--	--

### Описание критериев и шкал оценивания

Оценка сформированности компетенций в рамках дисциплины «Психология коммуникации» осуществляется во время аттестационных мероприятий:

1. текущий контроль успеваемости – проверка заданий портфолио, оценка умений, проявляемых в упражнениях и ролевых играх на практических занятиях и результат проверочной работы;
2. промежуточная аттестация в форме устного экзамена,

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология коммуникации» проводится в форме экзамена с 7-балльной системой оценивания. Экзамен проводится в устной форме, при индивидуальном общении преподавателя со студентом. В начале промежуточной аттестации студент случайным образом выбирает билет с 2 теоретическими вопросами к экзамену и 1 практической задачей и готовится к ответу 45 минут. Оценка, полученная по итогам промежуточной аттестации является интегральной, так как включает в себя оценки знаний, умений, владения профессиональным опытом и навыками для всех компетенций, относящихся к дисциплине.

### Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

(оценка осуществляется по результатам текущей проверки знаний и промежуточной аттестации)

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<b>Полнота знаний</b>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<b>Наличие умений</b>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

<b>Наличие навыков (владение опытом)</b>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
<b>Мотивация (личностное отношение)</b>	Полное отсутствие учебной активности и мотивации	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на очень высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять нестандартные дополнительные задачи на высоком уровне качества
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в не сформирована. отсутствуют	Компетенция в полной мере не сформирована.	Сформированность компетенции и соответствию	Сформированность компетенции в целом соответствует	Сформированность компетенции и в целом соответствует	Сформированность компетенции полностью соответствует	Сформированность компетенции и превышает
	знания, умения, навыки, необходимые для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	ет минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам.	ет требования м. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач.	требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач.	стандартные требования. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для применения творческого подхода к решению сложных практических (профессиональных) задач.
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Нулевой	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Очень высокий

Для оценки портфолио и проверочной работы могут быть использованы интегральные оценки.



### Критерии оценки портфолио За

каждый ответ можно получить до 10 баллов

Баллы начисляются исходя из:

- полноты (развернутости) ответа;
- отсутствия ошибок в ответе;
- представленности собственной точки зрения;
- качества аналитической работы.

Суммарный балл переводится в оценки следующим образом:

100 и более баллов - превосходно

90-99 баллов – отлично

80-89 баллов – очень хорошо

70-79 баллов – хорошо

50-69 баллов – удовлетворительно менее

50 баллов – неудовлетворительно.

### Критерии оценки результатов проверочной работы (тестирования)

100% правильных ответов – превосходно 90-99%

правильных ответов – отлично

80-89% правильных ответов – очень хорошо

70-79% правильных ответов – хорошо

50-69% правильных ответов – удовлетворительно менее

50% правильных ответов – неудовлетворительно.

При наличии по итогам всех форм текущего контроля оценок «хорошо» и выше при проведении промежуточной аттестации по желанию студента за экзамен может быть выставлена оценка, соответствующая минимальному баллу, полученному по текущему контролю, без процедуры ответа на экзаменационные вопросы.

*Процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций.*

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *собеседование на экзамене*

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются *упражнения и ролевые игры;*

Кроме этого для оценивания результатов обучения используются выполнение заданий *портфолио*, позволяющее оценить и знания, и умения, и владения:

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции.

### Экзаменационные вопросы

№	Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
---	--------	-----------------------------------

1	Общение, определение понятия, основные подходы к определению. Различия с коммуникацией.	ОК-7
2	Структура общения.	ОК-7
3	Общение как процесс, этапы общения.	ОК-4. ОК-7
4	Стили общения.	ОК-4.
5	Виды общения, основные классификации.	ОК-7
6	Потребности в общении	ОК-5
7	Функции общения.	ОК-5.
8	Цели общения.	ОК-4. ОК-5
9	Коммуникативная сторона общения, коммуникативный процесс.	ОК-5 ОК-7
10	Коммуникативные барьеры.	ОК-5 ОК-7 ПК-10
11	Правила обратной связи	ОК-4 ОК-7 ПК-10
12	Перцептивная сторона общения.	ОК-5 ОК-10
13	Эмпатия, идентификация, рефлексия как механизмы межличностного познания	ОК-4 ОК-10
14	Эффекты социального познания (ореола, новизны и др.)	ОК-4 ОК-10
15	Роль социальной установки в социальной перцепции	ОК-4
16	Социальный стереотип: классификация и функции	ОК-4 ОК-10
17	Интерактивная сторона общения. Трансакционный анализ Э. Берна.	ОК-5 ОК-10
18	Невербальные средства общения: оптико-кинестическая система	ОК-5 ОК-10
19	Невербальные средства общения: паралингвистическая и экстралингвистическая системы	ОК-5 ОК-10
20	Невербальные средства общения: организация пространства и времени	ОК-5 ОК-10
21	Конгруэнтность, виды неконгруэнтности	ОК-5 ОК-10
22	Личностные свойства, обуславливающие особенности и эффективность общения.	ОК-5 ОК-10
23	Манипуляторство как стиль общения.	ПК-10
24	Техники противостояния влиянию	ОК-5
25	Каузальная атрибуция, ее виды. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции	ОК-4 ПК-10
26	Я- и Ты-высказывания.	ПК-10
27	Виды вопросов (открытые, закрытые, альтернативные) и их роль в общении.	ОК-10
28	Действия слушающего. Виды эффективного слушания.	ОК-5 ОК-10

### Практические задачи

#### Типы заданий\*, проверяющие сформированность умений в рамках компетенции ОК-4

1. По предложенному тексту определить стиль речи.
2. Исправить речевое сообщение в соответствии с уместным в описанной ситуации стилем речи.
3. В предложенном литературном отрывке проанализировать потребности и цели общения.
4. Проанализировать особенности собственного имиджа и его соответствия деловой среде.

#### Типы заданий\*, проверяющие сформированность умений в рамках компетенции ОК-5

1. Переформулировать Ты-высказывания в Я-высказывания.
2. В предложенном литературном отрывке проанализировать этапы общения
3. В предложенном литературном отрывке проанализировать роли общения 4. По фотографии определить эмоциональное состояние человека

5. Проанализировать особенности имиджа известного человека.
6. Предложить вариант реагирования на потенциально конфликтное обращение.
7. На заданное сообщение предложить варианты уточняющих вопросов.
8. На заданное сообщение предложить варианты обобщенного пересказа.
9. На заданное сообщение предложить варианты продолжения мысли и интерпретации.
10. На заданное сообщение предложить варианты эмпатийного реагирования.

#### **Типы заданий\*, проверяющие сформированность умений в рамках компетенции ОК-7**

1. Продумать и предъявить систему аргументов в защиту своей позиции по предложенной теме
2. На заданное сообщение предложить варианты открытых и закрытых вопросов.
3. Предложить конструктивные варианты разрешения заданной конфликтной ситуации

#### **Типы заданий\*, проверяющие сформированность умений в рамках компетенции ОК-10**

1. Проанализировать особенности невербального поведения известного ведущего.
2. В предложенном литературном отрывке проанализировать этапы общения
3. В предложенном литературном отрывке проанализировать роли общения

\* Материалы для заданий представлены в ФОС

### **Примеры заданий к проверочной работе**

#### **Тест**

1. Общение как аспект совместной деятельности и как самостоятельный феномен, отличный от деятельности рассматривал (а) :

- А) А.А.Бодалёв;
- Б) М.С.Каган;
- В) М.И.Лисина;
- Г) Л.П.Будева;

2. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения рассматриваются в подходе к общению:

- а) патопсихологическому;
- б) социально-психологическому;
- в) нейролингвистическому;
- г) психофизиологическому.

3. Частным и несистематизированным осознанием явлений общения характеризуется такой уровень коммуникативных умений, как

- а) интуитивный;
- б) житейский;
- в) сознательный;
- г) научный.

4. По Б.Ф.Ломову, общение и деятельность соотносятся как : а) род-вид;

- б) часть-целое;

- в) самостоятельные феномены;
- г) Функциональные отношения.

Полный текст теста с отнесением к оцениваемым компетенциям представлен в ФОС

**6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания.**

1. Положение «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ», утверждённое приказом ректора ННГУ от 13.02.2014 г. № 55-ОД.
2. Положение о фонде оценочных средств, утверждённое приказом ректора ННГУ от 10.06.2015 г. № 247-ОД
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания представлены в УМП Петрова И.Э., Орлов А.В. Оценка сформированности компетенций. – Н. Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2015. – 49 с.

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Психология коммуникации»**

**7.1. Основная литература**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4C65EFEE-3D22-41FF-9011-95117E822737](http://www.biblio-online.ru/book/4C65EFEE-3D22-41FF-9011-95117E822737).
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9 [https://biblio-online.ru/book/CC1541D5-EE7F-4C7F-A161-E16415286420](http://biblio-online.ru/book/CC1541D5-EE7F-4C7F-A161-E16415286420)

**7.2. Дополнительная литература**

1. Андреева Г. М. - Социальная психология: учебник для вузов. - М.: АСПЕКТ ПРЕСС, 1998. - 373с. – 41экз 2. Ефимова, Д.В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Д.В. Ефимова, Л.И. Найдёнова, В.В. Белолипецкий. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ (Пензенский государственный технологический университет), 2013. — 232 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=62641](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62641)
3. Коноплева, Н.А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=44292](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44292)
4. Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00604-9. [https://biblio-online.ru/book/9E61704416A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567](http://biblio-online.ru/book/9E61704416A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567)
5. Скотт С. Разговор по существу: искусство общения для тех, кто хочет добиваться своего [Электронный ресурс] : . — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 302 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=62371](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62371)
6. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 324 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02346-6.

<https://biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914>

### **7.3 Интернет-ресурсы:**

1. <http://psyjournals.ru/> - Портал психологических изданий. Издатель: Московский государственный психолого-педагогический университет.
2. <http://www.psystudy.com/> - Официальный сайт мультидисциплинарного научного психологического интернет-журнала "Психологические исследования".
3. <http://www.psy-gazeta.ru/> - «Психологическая газета» – профессиональное периодическое интернет-издание для психологов.
4. <http://www.voppsy.ru/frame25.htm> - «Вопросы психологии». Полнотекстовая электронная библиотека журнала за 20 лет (1980–1999)
5. <https://cyberleninka.ru/> - Научная открытая электронная библиотека
6. <http://diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций РГБ. Текстовые доступы к авторефератам и диссертациям.
7. <http://elibrary.ru/> - научная электронная библиотека

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

В процессе преподавания дисциплины требуется учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, оснащенные стационарным или переносным мультимедийным комплексом, групповых и индивидуальных консультаций, помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную образовательную среду.

### **8.1. Программное обеспечение**

Для работы с текстами – Microsoft Word, для подготовки презентаций – Microsoft PowerPoint (Дог. №. \_\_\_\_\_)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО специальности 37.05.02 «Психология служебной деятельности», на основе ОПОП ВО ННГУ по образовательной программе 37.05.02 «Психология служебной деятельности»

Автор: Сергеева О.М., к.психол.н.

Рецензент: Стоюхина Н.Ю, к. психол.н.

Заведующий кафедрой общей и социальной психологии ФСН Маркелова Т.В., д.психол.н.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ФСН  
от 09.11.2021, протокол № 2