

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 Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология коммуникации

Уровень высшего образования

Специалитет

Направление подготовки / специальность

37.05.02 - Психология служебной деятельности

Направленность образовательной программы

Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных условиях

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.02 Психология коммуникации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК-4.1: Знать современные методы и технологии работы с информацией, принципы устной и письменной коммуникации, правила коммуникации в профессиональной среде, в том числе на иностранном языке ИУК-4.2: Уметь устанавливать контакты, применять методы и способы эффективного общения, обмена информацией в устной и письменной форме в соответствии с нормами языка, в том числе иностранного ИУК-4.3: Владеть навыками устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном языке	ИУК-4.1: Основные закономерности коммуникативного взаимодействия 2) специфику процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии; 3) основные теории и модели, отражающие интерактивную сторону общения; ИУК-4.2: анализировать и преодолевать коммуникативные барьеры 2) выявлять факторы, детерминирующие поведение личности в общении 3) выявлять особенности вербального и невербального поведения ИУК-4.3: навыками эффективной коммуникации :установки контакта и выхода из него; активного и пассивного слушания; 2) навыками противостояния манипуляциям в общении; 3)навыками применения трансактного анализа как инструмента совершенствования межличностного	Сообщение Задачи Задания Контрольная работа Деловая игра Тест	Экзамен: Практическое задание Контрольные вопросы

		взаимодействия.		
--	--	-----------------	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32
- КСР	2
самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/ лабора- торные работы), часы	Всего	
	Ф Ф Ф	Ф Ф Ф	Ф Ф Ф	Ф Ф Ф	Ф Ф Ф
Тема 1. Общение как специальный предмет исследования.	8.5	4	4	8	0.5
2.Специфика коммуникативного процесса между людьми	8.5	4	4	8	0.5
3. Перцептивная сторона общения	8.5	4	4	8	0.5
4.Интерактивная составляющая общения	8.5	4	4	8	0.5
5 Понятие психологического воздействия в контексте вербальной коммуникации	9	4	4	8	1
6.Психология публичного выступления	9	4	4	8	1
7. Сущность, содержание и виды деловых встреч и переговоров	9	4	4	8	1
8.Коммуникативная компетентность	9	4	4	8	1
Аттестация	36				
КСР	2				2
Итого	108	32	32	66	6

Содержание разделов и тем дисциплины

1. Основы саморегуляции психических состояний
2. Стресс как психологическая и биологическая категория воздействия на личность.
3. Методы оценки функциональных состояний
4. Методы и способы психопрофилактики стрессовых состояний и эмоциональных нарушений
5. Концепции психической саморегуляции
6. Базовые методы психической саморегуляции психоэмоциональных нарушений

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Задачи) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание 1. В чем сходство императивного и манипулятивного общения, чем они отличаются от диалога? (ИУК-4.1)

Задание 2 . Вспомните ситуацию взаимодействия, когда вы после совершения определенного поступка осознали, что кто-то манипулировал вами: объявил вам одну цель, в то время как преследовал другую. По каким признакам вы догадались? (ИУК-4.2)

Задание3 Приведите пример ситуации, когда вы сознательно пошли на то, чтобы ввести вашего партнера по общению в заблуждение: объявили ему одну цель, в то время как преследовали другую. Почему вы это сделали? (ИУК-4.3)

Критерии оценивания (оценочное средство - Задачи)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание 1

а) Вопросы для оценки знаний

Перечислите алгоритм перевода насильственной коммуникации в ненасильственную

б) Задания для оценки умений

Сделайте сравнительный анализ насильственной и ненасильственной,

в) Задания для оценки владения

Приведите пример диалога насильственной коммуникации .

Представить перевод насильственной коммуникации М. Розенберга в ненасильственную (2 примера).

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции УК-4:**а) Вопросы для оценки знаний**

Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией? ИУК-4.1

б) Задания для оценки умений

Проведите анализ вербальных и невербальных средств воздействия, используемых ведущим в одной из выбранных вами передач. ИУК-4.2

в) Задания для оценки владения

Сделайте выводы по образу коммуникатора: визуальные характеристики: внешность, образ. Личностные характеристики ведущего. Опишите коммуникативную ситуацию. Анализ вербальных и невербальных средства воздействия, используемые ведущим. ИУК-4.3

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание 1. Перечислите и раскройте основные правила, способствующие успеху переговоров, которые можно использовать выполняя задание «Три пирата». ИУК-4.1

Задание 2. Назовите основные техники и приемы переговорного процесса, которые можно применить в «Трех пиратах». ИУК-4.2

Задание 3. "Три пирата"

В одном из своих совместных приключений три известных пирата - Билл, Джон и Майкл - узнали о существовании клада стоимостью 1 млн. долларов в серебре и золоте, который зарыт на острове Акулы. Трое пиратов должны договориться о том, как будут делить сокровища. Договоренность должна устраивать всех.

Дополнительные условия для БИЛЛА:

1. Имеет новую, добротную лодку, может перевезти весь клад.
2. Не умеет управлять лодкой
3. Из-за ужасных погодных условий в лодке могут находиться только двое.

Интерес: явный - деньги, неявный - быть лидером в тройке пиратов.

Позиция: 70% клада

Пират может заявлять о своем явном интересе и позиции. Запрещено открыто говорить о неявном интересе! ИУК-5.3

Критерии оценивания (оценочное средство - Деловая игра)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Общение, имеющее целью поддержание связи с социумом, упорядоченная система действий, выражающая определенные социальные и культурные взаимоотношения, ценности называется:
 - манипулятивное
 - гуманистическое
 - ритуальное
 - опосредованное
2. При конструктивной критике (обратной связи) НЕ стоит:
 - начинать с позитивных моментов;
 - разбирать, какие качества личности критикуемого привели к ошибке;
 - давать рекомендации по улучшению ситуации;
 - говорить спокойно.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	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. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	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 отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

	ответа		и недочетами	недочетами		недочетов	
--	--------	--	-----------------	------------	--	-----------	--

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Понятие «коммуникации»: сущность, основные подходы.
2. Общение, определение понятия, основные подходы к определению.
3. Взаимосвязь сторон (характеристик) общения: информационной, интерактивной и перцептивной.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
очень хорошо	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без

Оценка	Критерии оценивания
	ошибок и недочетов.
хорошо	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Аминов И.И. Психология общения : Учебник / Аминов И.И. - Москва : КноРус, 2022. - 256 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-09830-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=810049&idb=0>.
2. Леонов Н. И. Психология делового общения : учебное пособие / Н. И. Леонов. - 4-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 193 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-09235-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=842256&idb=0>.
3. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : Учебник / Сахарчук Е.С. - Москва : КноРус, 2023. - 196 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-10311-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=809708&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Акопов Г. В. Комплексная психологическая диагностика общения (КПДО) : методическая разработка для бакалавриата и магистратуры направлений подготовки «педагогическое образование», «психолого-педагогическое образование», «психология», «социальная психология» / Акопов Г. В., Семенова Т. В. - 2-е изд, доп. - Самара : СГСПУ, 2016. - 31 с. - Книга из коллекции СГСПУ - Психология. Педагогика., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=798209&idb=0>.
2. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 272 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489006> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-08188-6 : 1109.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=818810&idb=0>.
3. Болотова Алла Константиновна. Социальные коммуникации. Психология общения : Учебник и

практикум для академического бакалавриата / Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2019. - 272 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08188-6 : 669.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=582847&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

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

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 37.05.02 - Психология служебной деятельности.

Автор(ы): Дунаева Наталья Ивановна, кандидат психологических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Голубин Роман Викторович, кандидат исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 15.12.2023, протокол № 7.