

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 Ученого совета ННГУ

протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология коммуникации

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

37.03.01 - Психология

Направленность образовательной программы

Общая и практическая психология

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Нижний Новгород

2023 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-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1: ИУК-3.1. Определяет свою роль и участника команды в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2: ИУК-3.2. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</p> <p>УК-3.3: ИУК-3.3. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат</p>	<p>УК-3.1: Знать: 1) основные закономерности коммуникативного взаимодействия 2) специфику процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии; 3) основные теории и модели, отражающие интерактивную сторону общения;</p> <p>УК-3.2: Уметь: 1) анализировать и преодолевать коммуникативные барьеры 2) выявлять факторы, детерминирующие поведение личности в общении 3) выявлять особенности вербального и невербального поведения</p> <p>УК-3.3: Владеть: 1) 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</p>	Кейс-задание	Экзамен: Практическое задание

		инструмента совершенствования межличностного взаимодействия		
ПК-7.2: Способен осуществлять психологическое консультирование с целью поддержки личностного и социального развития индивида	<p>ПК-7.2.1: ИПК-7.2.1. Знает теоретические концепции личностного и социального развития.</p> <p>ПК-7.2.2: ИПК-7.2.2. Умеет осуществлять психологическое консультирование с целью поддержки личностного и социального развития человека.</p> <p>ПК-7.2.3: ИПК-7.2.3. Владеет способами поддержки личностного и социального развития человека.</p>	<p>ПК-7.2.1:</p> <p>1) основные теоретические концепции общения, в том числе, делового общения,</p> <p>2) закономерности развития личности в общении и принципы поведения партнеров во время взаимодействия.</p> <p>3) основные способы и механизмы развития коммуникативной компетентности</p> <p>ПК-7.2.2:</p> <p>1) Осуществлять психологическое консультирование в вопросах развития коммуникативной компетентности;</p> <p>2) применять способы и приемы для развития коммуникативной компетентности</p> <p>ПК-7.2.3:</p> <p>1) Владеет способами поддержки и приемами снижения напряженности в коммуникативном процессе</p> <p>2) приемами самопрезентации как аспекта публичного выступления.</p> <p>3) способами и приемами развития коммуникативной компетентности.</p>	Дискуссия	Экзамен: Практическое задание

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3	3
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		

аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	32	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	16
- КСР	2	2
самостоятельная работа	6	22
Промежуточная аттестация	36 экзамен	36 экзамен

3.2. Содержание дисциплины

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

Наименование и краткое содержание 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/лабораторные работы), часы		Всего			
	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО
Тема 1. Общение как специальный предмет исследования.	8.5	9	4	4	4	2	8	6	0.5	3
Тема 2.Специфика коммуникативного процесса между людьми.	8.5	9	4	4	4	2	8	6	0.5	3
Тема 3. Перцептивная сторона общения	8.5	8	4	4	4	2	8	6	0.5	2
Тема 4. Интерактивная составляющая общения	8.5	9	4	4	4	2	8	6	0.5	3
Тема 5. Понятие психологического воздействия в контексте вербальной коммуникации	9	8	4	4	4	2	8	6	1	2
Тема 6. Психология публичного выступления.	9	9	4	4	4	2	8	6	1	3
Тема 7. Сущность, содержание и виды деловых встреч и переговоров	9	9	4	4	4	2	8	6	1	3
Тема8.Коммуникативная компетентность	9	9	4	4	4	2	8	6	1	3
Аттестация	36	36								
КСР	2	2					2	2		
Итого	108	108	32	32	32	16	66	50	6	22

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

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 - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции УК-3

а) Вопросы для оценки знаний

Раскройте виды и формы психологического воздействия в деловом общении.

б) Задания для оценки умений

Студентам предлагается продумать и предъявить систему аргументов в защиту своей позиции по предложенной теме .

в) Задания для оценки владения

Студентам предлагаются ситуации коммуникативного взаимодействия руководителя и подчиненного и варианты действий руководителя в них. Попробуйте выявить наиболее приемлемые из предлагаемых вариантов. Постарайтесь объяснить и аргументировать свой ответ.

Ситуация

Сотрудник сказал своему начальнику, недавно вступившему в эту должность: «Я уже давно здесь работаю и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все?!»

Ответы

- а) Вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять Ваши же ошибки?
- б) Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как сдать его мне?
- в) Вам кажется, что в отчете только мелкие неточности?
- г) Вы считаете, что я придираюсь?

Анализ ситуации

Для нового руководителя важно взять правильный тон во взаимоотношениях со старослужащими. Многие конфликты, длящиеся годами, возникают именно из-за неправильного поведения нового руководителя. Важно не противопоставить себе, а наладить сотрудничество. Вот и данный визит может привести к конфликту, если руководитель займет неправильную позицию. В ответе (а) руководитель занимает позицию «Родитель», а подчиненному отводит роль «Дитя», т.е. осуществляет транзакцию «Босс». Акцентируя внимание на «Ваших же ошибках», он заставляет подчиненного оправдываться. Конфликтогеном является и слово «заставлять». Этот ответ явно ведет в конфликт, ведь подчиненный не согласен с наличием ошибок, он считает, что это не более чем неточности. В ответе (б) та же транзакция Р-Д («Босс»). Постановка вопроса унижительна тем более для работника, привыкшего сдавать отчет «с первого предъявления», т.е. делающего работу качественно, рассматриваемая ситуация относится к числу конструктивных конфликтов. Положительное разрешение таких конфликтов дает пользу организации. Действительно, разобравшись в существе «неточностей», руководитель и подчиненный лучше бы поняли друг друга, согласовали свои позиции. Вместо этого руководитель ответом (г) переводит отношения в личностно-эмоциональный конфликт, который ничего, кроме вреда, не принесет. Слово «придираюсь» подчеркивает позицию превосходства («Босс») и потому ведет к конфликту. Подчиненный загнан в угол: согласиться с руководителем – значит, бросить открытый вызов. Не согласиться – значит сдать без боя.

Наиболее удачный ответ (в). Подчиненный, естественно, отвечает:

- Да.
- Хорошо, давайте разберемся с этими неточностями.

Наиболее вероятен будет компромисс: руководитель убедит, что и почему надо переделать. Подчиненному не придется переделывать весь отчет. Общение идет при оптимальном распределении ролей «Взрослый» – «Взрослый», т.е. транзакция «Коллеги».

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

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 ошибок и недочетов.
хорошо	Продemonстрированы 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 продemonстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссия) для оценки сформированности компетенции ПК-7.2

- 1.Понятие общение в трудах отечественных и зарубежных мыслителей 20 века..
- 2.Развитие личности в общении в трудах Л.С. Выготского, Л.Ф. Обухова, В.С. Мухиной, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейн
- 3.Роль общения в современном деловом взаимодействии.
4. Составляющие коммуникативной компетентности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Дискуссия)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.

Оценка	Критерии оценивания
очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор 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	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

			полном объеме	объеме, но некоторые с недочетами	с недочетами	недочетам и, выполнены все задания в полном объеме	
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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 некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и 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

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

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Практическое задание

Экзамен

Критерии оценивания (Практическое задание - Экзамен)

Оценка	Критерии оценивания
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 «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «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»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Типовые задания (Практическое задание - Экзамен) для оценки сформированности компетенции УК-3 (Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде)

1. В чем сходство императивного и манипулятивного общения, чем они отличаются от диалога?
 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?
- 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?

Типовые задания (Практическое задание - Экзамен) для оценки сформированности компетенции ПК-7.2 (Способен осуществлять психологическое консультирование с целью поддержки личностного и социального развития индивида)

Проведите методики и сделайте анализ ранее полученных результатов по методикам (Снайдера, Методика измерения уровня эмоционального интеллекта и потребностей, Оценка

мотивации одобрения Марлоу-Крауна, Оценка уровня конфликтности, Оценка эмпатии Юсупов).

2. Как соотносятся в вашем имидже будущего психолога данные характеристики, оцените уровень и степень их выраженности.

3. Определите план работы по повышению эффективности вашей коммуникативной компетентности.

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. Белова Е. В. Психология влияния и межличностного общения : учебное пособие / Белова Е. В. - Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2022. - 188 с. - Книга из коллекции СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича - Психология. Педагогика. - ISBN 978-5-89160-262-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=829880&idb=0>.
3. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2023. - 463 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-01527-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848874&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие / М. Ю. Коноваленко. - Москва : Юрайт, 2023. - 158 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-04999-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846494&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. Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва : Юрайт, 2022. - 440 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489271> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-03322-9 : 1349.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821917&idb=0>.

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

Не используется

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 37.03.01 - Психология.

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

Заведующий кафедрой: Голубин Роман Викторович, кандидат исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 11.11.2022, протокол № 3.