

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

Институт лингвистики
Кафедра теоретической и прикладной лингвистики

«Психология коммуникации»
Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки: 45.03.02 «Лингвистика»
Профиль «Лингвистика»

Уровень высшего образования бакалавриат
Форма обучения: очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Психология коммуникации

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

К. филол. наук, доцент кафедры теоретической и прикладной лингвистики
ИЛ РГГУ Т.В. Базжина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 3 от 18.03.2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины (модуля)	6
3. Содержание дисциплины (модуля).....	Ошибка! Закладка не определена.
4. Образовательные технологии.....	Ошибка! Закладка не определена.
5. Оценка планируемых результатов обучения	Ошибка! Закладка не определена.
5.1 Система оценивания.....	Ошибка! Закладка не определена.
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине (модулю).....	Ошибка! Закладка не определена.
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	Ошибка! Закладка не определена.
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).....	Ошибка! Закладка не определена.
6.1 Список источников и литературы	Ошибка! Закладка не определена.
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	17
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	18
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	18
9. Методические материалы	Ошибка! Закладка не определена.
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	19
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	Ошибка! Закладка не определена.
9.3 Иные материалы	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля).....	Ошибка! Закладка не определена.

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Основная **цель** освоения дисциплины «Психология коммуникации» – научить студентов устанавливать закономерности, вычленять особенности каждой конкретной коммуникативной ситуации и применять теоретические знания в практике организации коммуникативных процессов; осознавать психологические закономерности человеческого общения и особенности их проявления в разных сферах коммуникации – от социальной до бытовой, от массовой и групповой до индивидуальной.

Задачи курса

- позволить студентам осмыслить базовые категории теории коммуникации в их психологическом преломлении;
- осознать различие и взаимодействие языковой и коммуникативной компетенций в реальной практике общения;
- обрести ряд практических коммуникативных навыков – от адаптации к ситуации коммуникации до управления ею;
- научить студентов устанавливать авторские намерения при восприятии чужого и создании своего речевого произведения;
- повысить коммуникативную компетентность студентов.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

В ходе освоения учебной дисциплины студенты должны овладеть следующими знаниями и компетенциями:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<i>ПК-1 Способен адекватно общаться с представителями разных культур</i>	ПК-1.3 Имеет представление об исторических и теоретических предпосылках различий между языками и культурами и их практической реализации в языке	<i>знать:</i> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> лингвистическую, психологическую и психолингвистическую терминологию, сообщаемую в рамках курса и используемую в общественной практике при анализе и создании текстов в процессе коммуникации;<input type="checkbox"/> принципы отбора языковых единиц, способов их оформления для создания речевых произведений (речевой продукции), адекватных намерению и целеполаганию адресанта;<input type="checkbox"/> основные методы анализа содержательных аспектов текста и намерений говорящего на основе их вербального и невербального оформления;

		<p><input type="checkbox"/> механизмы функционирования текстов в современном обществе, способы адаптации текста в зависимости от целей коммуникации и подготовленности аудитории (практическое применение фактора адресата).</p> <p><i>уметь:</i></p> <p><input type="checkbox"/> характеризовать особенности авторского анализа явления/события/ситуации; формулировать своё согласие или несогласие с его выводами; устанавливать его мотивы;</p> <p><input type="checkbox"/> пользоваться приёмами речевого воздействия и управления коммуникацией;</p> <p><input type="checkbox"/> выбирать соответствующие речевые стратегии и тактики в конкретных коммуникативных ситуациях в зависимости от целеполагания.</p> <p><i>владеть:</i></p> <p><input type="checkbox"/> основными способами формулирования собственной позиции (создавать аргументированное суждение, позволяющее решить поставленную коммуникативную задачу);</p> <p><input type="checkbox"/> основными приёмами речевого воздействия, используемыми в современной коммуникации;</p> <p><input type="checkbox"/> стратегиями и тактиками современной кооперативной и конфликтной коммуникации;</p> <p><input type="checkbox"/> принципами анализа коммуникативных намерений говорящего.</p>
--	--	--

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачёта. Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательного процесса, блока Б1.В.ДЭ (дисциплины по выбору) учебного плана 45.03.02. Лингвистика.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения дисциплин «Основы теории коммуникации», «Психолингвистика» и «Лингвистическая прагматика».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для практической работы в организациях.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., самостоятельная работа обучающихся 66 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	ЛЕКЦИИ	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Практические занятия	Самостоятельная работа студентов	
1	Понятие коммуникации. Подходы к изучению коммуникации в разных науках	7	2		2	
2	Коммуникативный акт.	7	2	2	2	Прием практических заданий
3	Принципы коммуникации	7	2	2	2	Прием практических заданий
4	Эффективная коммуникация	7		2	2	Прием практических заданий
5	Ситуации общения и их типы	7	2		2	Прием практических заданий; контрольная работа
6	Имплицитная и эксплицитно выраженная информация.	7		2	2	Прием практических заданий
7	Языковые средства речевого воздействия	7	2	2	2	Прием практических заданий
8	Понятие массовой коммуникации	7	2	2	2	Прием практических заданий
9	Способы убеждения	7		2	4	Прием практических заданий
10	Взаимодействие участников	7		2	2	Прием практических

	коммуникации					заданий.
11.	Коммуникативные удачи и коммуникативные неудачи в психологическом преломлении	7	2	2	2	Прием практических заданий
12	Теория речевых актов Дж. Остина в психологическом аспекте	7	2	4	8	Прием практических заданий
13.	Психологические аспекты непонимания	7	2			Прием практических заданий
14.	Информация и классификация типов информации	7	2			Прием практических заданий
15.	Стиль общения.	7				Прием практических заданий
	зачет				18	Итоговая контрольная работа
	Итого: 108	7	20	32	66	

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие коммуникации. Подходы к изучению коммуникации в разных науках.
Психологический подход. Его отличие от лингвистического и семиотического подходов. Условия успешности коммуникации. Коммуникация как передача информации или способ создания отношения. Отличие коммуникации и общения. Специфика межличностной (индивидуальной) коммуникации, групповой и массовой коммуникации. Сетевая организация коммуникации как приобретение информационного общества.

Тема 2. Коммуникативный акт.
Участники коммуникативного акта. Адресат (слушающий) и адресант (отправитель, говорящий). Условия коммуникативного акта. Коммуникация в пространстве и времени. Понятие канала связи и коммуникационной среды. Понятие шума. Столкновение сообщений в коммуникативном пространстве – конкуренция и формирование контекста, функционирование конкретного текста в гипертексте (дискурсе), выбор необходимой (релевантной, значимой) информации. Коммуникативное окружение. Фактор доверия источнику сообщения. Доверие как важнейший психологический фактор успешности коммуникации.

Тема 3. Принципы коммуникации.
Относительные позиции участников в коммуникации – позиция "сверху", "снизу", "на равных". Подстройки в процессе коммуникации и их типы. Условия успешности коммуникации. Правила (максимы) Грайса, правила Дж. Лича, психологические максимы коммуникации. Условия действия правил и условия их нарушения. Стратегемы влияния. Коммуникативные удачи и неудачи: отличие психологической трактовки от трактовки лингвистической.

Тема 4. Эффективная коммуникация.
Эффективность как достижение цели и как способ адаптации к конкретной ситуации. Стратегии и тактики речевого поведения. Рациональная, куртуазная, инвективная, эмоциональная тактики. Типичные речевые акты (действия) для указанных тактик. Способы убеждения. EIQ как один из показателей коммуникативной компетенции. SIQ как способность адаптироваться к социально одобряемым нормам общения. Специфика русскоязычной коммуникативной среды.

Тема 5. Ситуации общения и их типы.
Диалог. Общение с самим собой. Коллективное авторство. Коллективный адресат. Отсутствие отправителя или адресата – специфика общения в измененных состояниях (митинг, молитва и др.). Разрыв коммуникации в пространстве и времени – специфика электронной коммуникации (коммуникация с известным и неизвестным). Роль электронной коммуникации в построении межличностных и групповых взаимоотношений. Следование этикетным нормам мини-сообщества и сохранение состояния психологического комфорта.

Тема 6. Импликатура дискурса и эксплицитно выраженная информация.
Власть языка. Типы слов: слова амебы и действенные слова. К. Бюлер и слова-называния и слова-символы. Слова с квазинулевой семантикой. Абстрактные слова как аналог пятен Роршаха. Новые слова. Сенсорно определенные слова. Высказывания с разветвленной синтаксической структурой и нулевым содержанием. Импликатура дискурса и эксплицитно выраженная информация.

Тема 7. Языковые средства речевого воздействия.
Обращения в языке и речи. Формулы приветствия и прощания. Оценка в речи. Языковое выражение эмоций. Эгоцентрические показатели в высказывании: эгоцентрики в трактовке Б. Рассела. Их основное отличие от метатекстовых комментариев. Спонтанная речь и ее «сопровождение»: слова-паразиты, остановки, паузы колебания, переначатия. Отношение к ошибкам в речи. Сознательное нарушение норм. Психологическое восприятие речевых ошибок (обмолвки, ошибки, ослышки). Особый тип ошибки – «проговоры». Речевой портрет говорящего как способ охарактеризовать его личность.

Тема 8. Понятие массовой коммуникации.
Средства массовой коммуникации. Методология исследований эффективности массовой коммуникации. Социальные теории влияния. Социальные стереотипы и социально поощряемая «правильность». Истинность логическая и прагматическая. Информационное воздействие и

информационное взаимодействие. Способы реагирования на сообщения средств массовой информации. Обратная связь.

Тема 9. Способы убеждения.

Рациональное и эмоциональное убеждение. Языковые механизмы влияния. Лакуны в высказывании и способы их восполнения. Элиминирование информации и достраивание по ассоциативным сетям. Ожидаемый результат воздействия. Аргументация ad hominem – сферы применения и результаты использования.

Тема 10. Взаимодействие участников коммуникации.

Воздействие в коммуникации. Речь как самовыражение. Понимание и непонимание в коммуникации. Отказ от коммуникации. Переключение внимание, тематическое соскальзывание. Личностная и безличностная коммуникации. Воздействие на собеседника: риторическое, аргументативное, эмпатическое. Понятие эмоционального заражения. Считывание информации в коммуникации.

Воздействие и манипуляция: сходное и отличное. Способы манипуляции с помощью речи. Нейролингвистическое программирование.

Тема 11. Коммуникативные удачи и коммуникативные неудачи в психологическом преломлении.

Теория когнитивного диссонанса Леона Фестингера. Диссонанс и консонанс как два способа реагирования на воспринимаемую информацию. Теория доминанты А.А. Ухтомского в применении к ситуации коммуникации: ориентация на ближнее и дальнее. Эгоцентризм в коммуникации.

Тема 12. Теория речевых актов Дж. Остина в психологическом аспекте.

Иллокуция как вынуждение и перлокуция как ожидание. Явные и скрытые цели высказывания (иллокутивная сила). Речевые стратегии и их корреляции с типами личности. Закон экономии когнитивной энергии. «Иллокутивное самоубийство» по Зино Ведлеру и «коммуникативное самоубийство»: что может «Я»?

Тема 13. Психологические аспекты непонимания

Барьеры непонимания. Классификация Б.Ф. Поршнева – лингвистический подход: от уровней языка к текстовым проявлениям. Психологические аспекты непонимания – конфликтные ситуации. Виды конфликтов и способы реагирования: уход, подавление / борьба, диалог (компромисс). Эффективное поведение в конфликтных ситуациях. Роли и маски в коммуникации. Роли по Э. Берну. Роль посредника.

Тема 14. Информация и классификация типов информации.

Понятие социальной информации и информационной насыщенности сообщения. Эффект сатиации. Авторский замысел в тексте воздействия. Методика ключевых слов. Компрессия. Техника одной фразы. Опрос потенциальных потребителей вербальной продукции как проверка соответствия текста замыслу. Прогнозирование воздействия. Представление о том, как наше слово отзовется. Техника конверсационного анализа.

Тема 15. Стиль общения.

Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Индивидуальный стиль общения. Адаптация к собеседнику. Концепция «заслуженного собеседника» А.А. Ухтомского. Основной закон межличностного общения по К. Роджерсу. Д. Бенхоффер об ожиданиях в коммуникации. Коммуникативная гибкость, лабильность и расширение репертуара коммуникативных средств и тактик.

4. Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины используются различные образовательные технологии: в аудитории проводятся практические занятия (часто с использованием ПК), некоторые из них — в форме дискуссий и тренингов; самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателей (консультации и помощь при выполнении практических работ и индивидуальную работу студента в библиотеке).

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме контрольной работы и проверки практических заданий, итоговый контроль в форме одной контрольной работы.

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контрольные вопросы по дисциплине

1. Сущность общения как процесса.
2. Цели и задачи общения, его содержание.
3. Функции и стороны общения.
4. Формы общения.
5. Виды общения и их значение.
6. Сущность понятий "кинесика", "проксемика", "экстралингвистика", "паралингвистика", "визуальный контакт".
7. Физиогномика как область исследования.
8. Организация коммуникативного процесса.
9. Понятия "коммуникатор", "реципиент", "обратная связь".
10. Значение "эмпатии" и "аттракции" для эффективного общения.
11. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
12. Барьеры общения.
13. Основные приемы и правила общения.
14. Особенности делового общения в разных странах.
15. Психологические и этические нормы и принципы делового общения.

Темы рефератов по курсу «Психология коммуникации»

1. Коммуникативное поведение: лингвистические и психологические аспекты
2. Коммуникативное поведение русских
3. Конфликтная коммуникация
4. Речевое воздействие и речевое манипулирование
5. Коммуникативное самоубийство: метафора описания и реальность
6. Психологические барьеры в коммуникации
7. Непонимание в коммуникации: способы преодоления
8. Эгоцентризм в коммуникации
9. Коммуникативные маски
10. Коммуникативные роли
11. Индивидуальный стиль коммуникативного поведения
12. Фактор слушающего в коммуникации
13. Эффективность коммуникации
14. Эмпатия как фактор психологической успешности в коммуникации
15. Достоверность как результат психологической верификации истинности
16. Манипулятивное общение
17. Специфика сетевых коммуникаций
18. Групповые коммуникации в информационном обществе
19. Уход от коммуникации: психологические причины и языковые средства
20. Молчание как форма коммуникации
21. Проблема собеседника
22. Автокоммуникация и дневниковые записи
23. «Я» и зеркальное «Я» в коммуникации
24. Как преодолеть когнитивный диссонанс

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ И ИТОГОВЫХ РАБОТ

1. Интервью как речевой жанр. Обсуждение готовых интервью по поводу определенного события и «протипических» описаний этих событий, сделанных свидетелями.
2. Рецензирование и типы рецензирования. Научная рецензия. Рецензия фильма, спектакля, романа.
3. Оценка в рецензии. Положительная и отрицательная рецензия.
4. Структура рекламного текста. Анализ наглядной рекламы. Анализ журнальной рекламы.
5. Анализ телевизионной рекламы.
6. Убеждение и манипулирование. Структура аргумента. Практикум.
7. Использование специальных языковых средств для речевого воздействия на собеседника. Тестирование.
8. Квалификационная работа.
 - а) создание текста заданного жанра
 - б) анализ текста на соответствие заданному жанру

Вариант контрольной работы по курсу «Психология коммуникации»

Задание. Проанализируйте предложенный текст. Установите, какие коммуникативные ходы, тактики и способы убеждения применяет говорящий. Свой ответ обоснуйте

Как заговорить своим голосом

— Если артистизм необходим для менеджера, значит ли это, что есть люди, просто не подходящие для управления по этому критерию, не наделенные такой силой?

— Эта сила есть у каждого. Это артистизм, под которым подразумевается оптимизация послания, избавление от всего, что его искажает.

— А что его искажает?

— Я бы так назвала основную проблему — «естественность как исчезающая коммуникативная категория». Мы долго жили в воспитательной парадигме «молчи, за умного сойдешь», когда категорически не рекомендовалось спорить с догмами (а значит, и с любым начальством). Человек лишался права голоса. И физиологически голос шел за человеком — зажимался, затыкался, закрывался. (Вспомните школьно-детсадовское «закрой рот».) И конечно, народ не должен был владеть искусством формулировать свое мнение, сверять его с совестью, излагать и защищать его, и поэтому логике, риторике и этике в школах не обучали. Сейчас же мы имеем огромные проблемы и с самопредъявлением, которого бизнес требует в обязательном порядке, и с «прочитыванием» другого человека. Почему у нас так переоценены специалисты по коммуникациям, внешним и внутренним? Потому что «белые воротнички» не могут договориться с «синими», руководители — с подчиненными, сотрудники — с клиентами.

Сегодня возникает неизбежный интерес к подлинному «я» в общении — ибо это большая сила и сакральное оружие. Сила — когда возникает человек, который говорит собой. Правда и подлинность мотивируют, то есть задают камертон для мотива. Вот мы перерабатываем сегодня коммуникативный опыт прошлого. Очень популярный «Комеди-клуб» — это реакция поколения активных «юзеров» на поколение пассивных «лузеров». Можно сказать, что категория публичного общения переживает подростковый возраст с обязательными в этом возрасте перехлестами. Отсюда успех лозунгов «продавай собой», «стань мастером манипуляции», «овладей черной риторикой». Но, как известно, молодость — это недостаток, который быстро проходит. Между тем происходит формирование новой элиты, тех, кто говорит собой, «своим голосом». А когда человек оснащен технологией, которой не десять и не двести, а тысячи лет, — это сильное преимущество.

— Что же нужно, чтобы заговорить своим голосом?

— Убрать с его пути преграды, зажимы, зашитые в эмоциональной и телесной памяти. Тогда вы откроете в себе естественную, реальную многовариантность, существующую в каждом из нас. Например, всем занятым в сервисе явно не мешает найти свою улыбающуюся часть, привыкнуть к ней и знать, как ее активировать, вместо того чтобы натягивать на лицо улыбку по приказу начальства.

— Что такое зажим?

— Телесное проявление психологической защиты — мышечный зажим. Зажимается глотка, и мозг ментально становится «примитивным» и выбирает всего из двух реакций: бей или беги. И тогда, общаясь, я либо нападаю, либо становлюсь жертвой. Виталий Сундаков, путешественник с мировым именем, говорит, что самое главное при встрече с племенем людоедов — предъявление ненапряженного тела, так называемый навык «боевой» естественности. А голос просто выдает вас с потрохами. Голос — это отражение личности.

— В чем у менеджера обычно проявляется несоответствие голоса и личности?

— Профессиональная болезнь современного менеджера — своего рода усыхание личности, проявляющейся через голос. Человек отлично умеет жестко ставить задачу, отчитывать, увольнять, голос его слушается. Но на такой простой задаче, как поздравить женщин своей компании с Восьмым марта или просто похвалить подчиненного, его начинает «колбасить». А ведь если шеф четко и уверенно поручает сделать сложный отчет, а потом нехотя и без явного интереса выслушивает и комментирует результаты (то есть не может пропеть весь «мотив» до конца) — это сильнее травмирует, чем недоплаченные рубли. Если твой успешный карьерный рост был связан с умением жестко выстраивать отношения двадцать четыре часа в сутки, то на каком-то этапе количество переходит в качество, человек не видит себя и верит себе в роли воодушевляющего лидера.

http://www.expert.ru/printissues/expert/2008/06/pokazhite_zyk/

Вариант итоговой контрольной работы по курсу «Психология коммуникации»

На 15 вопросов дать полный, развернутый ответ

Обязательные вопросы: 1-9, 18, 19

В конце работы привести список литературы, с помощью которой формулировался ответ.

1. Межличностная коммуникация, групповая коммуникация, массовая коммуникация – основные характеризующие параметры.
2. Что такое успешность коммуникации? (в межличностной и групповой коммуникации).
3. Эффективность коммуникации (в массовой коммуникации)
4. Типы непонимания. Непонимание как способ защиты.
5. Средства невербальной коммуникации и их роль в процессе общения.
6. Коммуникативные удачи и неудачи.
7. Роли в коммуникации.
8. Коммуникативные маски.
9. Психологические максимы коммуникации.
10. Речевое воздействие и манипуляция – что их объединяет и в чем отличия?
11. Фактор адресата (роль получателя (слушателя, читателя) информации в коммуникации).
12. Потребитель информации. Механизмы поиска информации. Когнитивный диссонанс и способы его преодоления.
13. Скрытые смыслы и имплицитная информация.
14. Типы коммуникации. Специфика каждого из типов.
15. Достоверность информации.
16. Правда и искренность в коммуникации. Фактор доверия и его воздействие на успешность коммуникации.
17. Успешная коммуникация — это ... (сформулируйте определение)
18. Коммуникативная способность & / vs языковая способность.
19. Какие психологические особенности русскоязычной коммуникации отмечают авторы?

«Надобно сказать, что у нас на Руси, если не угнались еще кой в чем за иностранцами, то далеко перегнались в умении обращаться. Пересчитать нельзя все оттенков и тонкостей нашего обращения... Француз или немец не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий, он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком, и с мелким табачным торгошом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то. У нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у кого триста...»

Н.В. Гоголь

«Да, когда русские сходятся, то говорят только о высоких материях и женщинах. Мы так интеллигентны, так важны, что изрекаем одни истины и можем решать вопросы только высшего порядка. Русский актер не умеет шалить, он в водевиле играет глубокомысленно; так и мы: когда приходится говорить о пустяках, то мы трактуем их не иначе, как с высшей точки зрения. Это недостаток смелости, искренности и простоты. О женщинах же мы говорим так часто потому, мне кажется, что мы не удовлетворены.»

А.П. Чехов

20. Правила общения – сформулируйте пять основных, на ваш взгляд, правил.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Литература

ОСНОВНАЯ:

1. Аронсон Э., Пратканис Э. Эпоха пропаганды. Механизмы убеждения. – М., 2002, 68 с.

2. *Бойко В.В. Энергия эмоций. _ СПб: Питер, 2004 – 480 с.*
http://www.koob.ru/boyko_v_v/energiya_emociy_boyko
<http://biblioteka.teatr-obraz.ru/node/7324>
3. *Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. СПб.: Прайм-Еврознак, 2003.*
http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia
4. *Леонтьев А. А. Психология общения. М., 1997.*
5. *Харрис Т.Э. "Я -О'кей, ты - О'кей". – М.: Академический проект, 2006. – 363 с.*
 URL: http://www.koob.ru/harris/harris_ja_ok_ti_ok
http://www.webbl.ru/?action=show_book&grup=transanalysis&id=6072&query=
6. *Харрис Р. Психология массовых коммуникаций. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.*
 URL: http://www.koob.ru/harris_richard/psihologiya_massovih_kommunikacij
7. *Чалдини Р. Психология влияния. – СПб: Питер, 2009.*
 URL: http://www.koob.ru/cialdini/influation_psihology

Дополнительная литература

1. *Атватер И. Я Вас слушаю: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника.— М., Экономика, 1984. – 110 с.*
2. *Дейк Т.-А. ван Анализ новостей как дискурса. В: Т.А. ван Дейк. Язык. Познание. Коммуникация. Б.: БГК им. И.А. Бодуэна де Куртенэ, 2000.*
3. *Дейк Т.-А. ван Вопросы прагматики текста // Новое в зарубежной лингвистике, М.: Радуга, 1978. – с. 259-335.*
4. *Горелов И.Н., Седов К.Ф. Основы психолингвистики. М.: Лабиринт, 1998.*
5. *Добрович А. А. Общение: наука и искусство. М., Знание. 1980 // 1997.*
6. *Зимбардо Ф., Ляйпте М. Социальное влияние. СПб: Питер, 2001, - 448 с.*
7. *Конфликт в языке и коммуникации. Сб. ст. /Отв. ред. Л.Л. Федорова. М.: РГГУ, 2010.*
8. *Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – СПб.: Питер, 2005.*
9. *Куницина В. Н. Стиль общения и его формирование. Л., 1985.*
10. *Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. М., 2000.*
11. *Уильямс В. Стиль. М.: Флинта- Наука, 2005.*
12. *Ухтомский А.А. Заслуженный собеседник. – Рыбинск, 1996*
13. *Фрумкина Р.М. Психолингвистика. М.: Academia, 2008.*

Список литературы по курсу «Психология коммуникации» представлен на сайте
<http://www.koob.ru/contact/>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

При проведении занятий без специального ПО (только демонстрация презентаций, пп.3-9 необходимо удалить)

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Adobe Master Collection
5. AutoCAD
6. Archicad
7. SPSS Statistics
8. ОС «Альт Образование»
9. Visual Studio
10. Adobe Creative Cloud

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным

программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

	Темы для обсуждения	Рекомендуемая литература
Семинар1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психологический подход. Его отличие от лингвистического и семиотического подходов. 2. Условия успешности коммуникации. 	<p><i>Леонтьев А. А.</i> Психология общения. М., 1997.</p>
Семинар 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психологическая трактовка составляющих коммуникативного акта. 2. Доминанта слушающего и фактор доверия. 	<p><i>Горелов И.Н., Седов К.Ф.</i> Основы психолингвистики. М.: Лабиринт, 1998. <i>Ухтомский А.А.</i> Заслуженный собеседник. – Рыбинск, 1996</p>

Семинар 3	<p>1. Психологические максимы коммуникации: достоверность, доверие, авторитетность источника, репутация, эмпатия</p> <p>2. Специфика русскоязычной коммуникативной среды.</p>	<p><i>Леонтьев А. А.</i> Психология общения. М., 1997.</p> <p><i>Бойко В.В.</i> Энергия эмоций. – СПб: Питер, 2004 – 480 с.</p> <p>http://www.koob.ru/boiko_v_v/energiya_emociy_boyko</p> <p>http://biblioteka.teatr-obraz.ru/node/7324</p>
Семинар 4	<p>1. Стратегии и тактики эффективного общения.</p> <p>2. Типы коммуникативных ситуаций и адекватные коммуникативные тактики</p>	<p><i>Вердербер Р., Вердербер К.</i> Психология общения. СПб.: Прайм-Еврознак, 2003.</p> <p>http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia</p>
Семинар 5	<p>Коммуникативное взаимодействие и коммуникативное воздействие</p>	<p><i>Чалдини Р.</i> Психология влияния. – СПб: Питер, 2009.</p> <p>URL: http://www.koob.ru/cialdini/influation_psihology</p>
Семинар 6	<p>Психологически специфичное в массовой коммуникации. Проблема односторонней коммуникации</p>	<p><i>Харрис Р.</i> Психология массовых коммуникаций. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2002.</p> <p>URL: http://www.koob.ru/harris_richard/psihologiya_massovich_kommunikacij</p>
Семинар 7	<p>1. Способы аргументации и убеждения. Эмоциональное убеждение</p> <p>2. Воздействие и манипулирование. Системы коммуникативных защит</p>	<p><i>Аронсон Э., Пратканис Э.</i> Эпоха пропаганды. Механизмы убеждения. – М., 2002,</p>
Семинар 8	<p>Коммуникативные удачи и коммуникативные неудачи: психологическая трактовка</p>	<p><i>Леонтьев А. А.</i> Психология общения. М., 1997.</p> <p><i>Добрович А. А.</i> Общение: наука и искусство. М., Знание. 1980 // 1997</p>
Семинар 9	<p>Коммуникативное вынуждение: позиция «Я» в коммуникации</p>	<p><i>Харрис Т.Э.</i> "Я - О'кей, ты - О'кей". – М.: Академический проект, 2006. – 363 с.</p>

		<p>URL: http://www.koob.ru/harris/harris_ja_ok_ti_ok http://www.webbl.ru/?action=show_book&grup=transanalisis&id=6072&query</p>
Семинар 10	<p>1. Барьеры непонимания в коммуникации. Конфликтное поведение и поведение в ситуации конфликта.</p> <p>2. Эффективная коммуникация в ситуации конфликта</p>	<p><i>Фрумкина Р.М.</i> Психоллингвистика. М.: Academia, 2008. Конфликт в языке и коммуникации. /Отв. ред. Л.Л. Федорова. М.: РГГУ, 2010.</p>
Семинар 11	<p>Гуманистическое общение: теоретические принципы и практические навыки. Концепция «заслуженного собеседника»</p>	<p><i>Куницина В. Н.</i> Стиль общения и его формирование. Л., 1985. <i>Уильямс В.</i> Стиль. М.: Флинта- Наука, 2005.</p>

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология коммуникации» читается преподавателями кафедры теоретической и прикладной лингвистики Института лингвистики РГГУ в 7-м семестре IV курса.

Основная **цель** освоения дисциплины «Психология коммуникации» – научить студентов устанавливать закономерности, вычленять особенности каждой конкретной коммуникативной ситуации и применять теоретические знания в практике организации коммуникативных процессов; осознавать психологические закономерности человеческого общения и особенности их проявления в разных сферах коммуникации – от социальной до бытовой, от массовой и групповой до индивидуальной.

Задачи курса

- позволить студентам осмыслить базовые категории теории коммуникации в их психологическом преломлении;
- осознать различие и взаимодействие языковой и коммуникативной компетенций в реальной практике общения;
- обрести ряд практических коммуникативных навыков – от адаптации к ситуации коммуникации до управления ею;
- научить студентов устанавливать авторские намерения при восприятии чужого и создании своего речевого произведения;
- повысить коммуникативную компетентность студентов.

В ходе освоения учебной дисциплины студенты должны овладеть следующими знаниями и компетенциями:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<i>ПК-1 Способен адекватно общаться с представителями разных культур</i>	1.3	Имеет представление об исторических и теоретических предпосылках различий между языками и культурами и их практической реализации в языке

- ОК-2 – умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (компетенция подлежит дальнейшему развитию в ходе изучения курса);
- ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (компетенция подлежит дальнейшему развитию в ходе изучения курса);
- ОК-6 – стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (компетенция подлежит дальнейшему развитию в ходе изучения курса);
- ОК-13 – способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (компетенция подлежит дальнейшему развитию в ходе изучения курса);
- ОК-7 – умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (компетенция подлежит дальнейшему развитию в ходе изучения курса);

- ОПК-4 – способность к гибкой адаптации к различным ситуациям и к проявлению творческого подхода, инициативы и настойчивости в достижении целей профессиональной деятельности (компетенция подлежит дальнейшему развитию в ходе изучения курса);
- ПК-1 – способность применять полученные знания в области теории основного изучаемого языка, теории коммуникации, анализа и интерпретации текста в собственной социальной, познавательной и профессиональной деятельности (компетенция подлежит дальнейшему развитию в ходе изучения курса).

Студент, полностью освоивший материал курса, должен

знать:

- лингвистическую, психологическую и психолингвистическую терминологию, сообщаемую в рамках курса и используемую в общественной практике при анализе и создании текстов в процессе коммуникации;
- принципы отбора языковых единиц, способов их оформления для создания речевых произведений (речевой продукции), адекватных намерению и целеполаганию адресанта;
- основные методы анализа содержательных аспектов текста и намерений говорящего на основе их вербального и невербального оформления;
- механизмы функционирования текстов в современном обществе, способы адаптации текста в зависимости от целей коммуникации и подготовленности аудитории (практическое применение фактора адресата).

уметь:

- характеризовать особенности авторского анализа явления/события/ситуации; формулировать своё согласие или несогласие с его выводами; устанавливать его мотивы;
- пользоваться приёмами речевого воздействия и управления коммуникацией;
- выбирать соответствующие речевые стратегии и тактики в конкретных коммуникативных ситуациях в зависимости от целеполагания.

владеть:

- основными способами формулирования собственной позиции (создавать аргументированное суждение, позволяющее решить поставленную коммуникативную задачу);
- основными приёмами речевого воздействия, используемыми в современной коммуникации;
- стратегиями и тактиками современной кооперативной и конфликтной коммуникации;
- принципами анализа коммуникативных намерений говорящего.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачёта. Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.