

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: 45.03.01 «Филология»  
Профиль «Язык и коммуникация»

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).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Образовательные технологии.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Система оценивания.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине (модулю).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Список источников и литературы .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
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 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	19
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.3 Иные материалы .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# 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"><li><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;</li><li><input type="checkbox"/> принципы отбора языковых единиц, способов их оформления для создания речевых произведений (речевой продукции), адекватных намерению и целеполаганию адресанта;</li><li><input type="checkbox"/> основные методы анализа содержательных аспектов текста и намерений говорящего на основе их вербального и невербального оформления;</li></ul>

		<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	<b>7</b>	<b>2</b>	2	2	Прием практических заданий
12	Теория речевых актов Дж. Остина в психологическом аспекте	<b>7</b>	<b>2</b>	4	8	Прием практических заданий
13.	Психологические аспекты непонимания	<b>7</b>	<b>2</b>			Прием практических заданий
14.	Информация и классификация типов информации	<b>7</b>	<b>2</b>			Прием практических заданий
15.	Стиль общения.	<b>7</b>				Прием практических заданий
	зачет				<b>18</b>	Итоговая контрольная работа
	<b>Итого: 108</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>66</b>	

### 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	C		
56 – 67	D		
50 – 55	E		
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

<b>Баллы/ Шкала ECTS</b>	<b>Оценка по дисциплине</b>	<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине</b>
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 помешает 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 моментально 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/](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 унались 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://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](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\\_ia\\_ok\\_ti\\_ok](http://www.koob.ru/harris/harris_ia_ok_ti_ok)  
[http://www.webbl.ru/?action=show\\_book&grup=transanalysis&id=6072&query=](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](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](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](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://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"> <li>1. Психологический подход. Его отличие от лингвистического и семиотического подходов.</li> <li>2. Условия успешности коммуникации.</li> </ol>	<p><i>Леонтьев А. А.</i> Психология общения. М., 1997.</p>
Семинар 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологическая трактовка составляющих коммуникативного акта.</li> <li>2. Доминанта слушающего и фактор доверия.</li> </ol>	<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><a href="http://www.koob.ru/boyko_v_v/energiya_emociy_boyko">http://www.koob.ru/boyko_v_v/energiya_emociy_boyko</a></p> <p><a href="http://biblioteka.teatr-obraz.ru/node/7324">http://biblioteka.teatr-obraz.ru/node/7324</a></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><a href="http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia">http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia</a></p>
Семинар 5	<p>Коммуникативное взаимодействие и коммуникативное воздействие</p>	<p><i>Чалдини Р.</i> Психология влияния. – СПб: Питер, 2009.</p> <p>URL: <a href="http://www.koob.ru/cialdini/influation_psihology">http://www.koob.ru/cialdini/influation_psihology</a></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: <a href="http://www.koob.ru/harris_richard/psihologiya_massovich_kommunikacij">http://www.koob.ru/harris_richard/psihologiya_massovich_kommunikacij</a></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:  <a href="http://www.koob.ru/harris/harris_ja_ok_ti_ok">http://www.koob.ru/harris/harris_ja_ok_ti_ok</a>  <a href="http://www.webbl.ru/?action=show_book&amp;grup=transanalisys&amp;id=6072&amp;query">http://www.webbl.ru/?action=show_book&amp;grup=transanalisys&amp;id=6072&amp;query</a></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:

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
<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.