

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Тверской государственный технический университет»**  
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ Э.Ю. Майкова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений  
Блока 1 «Дисциплины (модули)»  
**«Психология общения»**

Направление подготовки специалистов – 37.05.02 Психология служебной  
деятельности

Направленность (профиль) – Психологическое обеспечение служебной  
деятельности в экстремальных условиях

Типы задач профессиональной деятельности: консультационный; организационно-  
управленческий

Форма обучения – очная

Факультет управления и социальных коммуникаций

Кафедра «Психологии и философии»

Тверь 2021

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки специалистов в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ПиФ

/ М.И. Михеев

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ПиФ  
«30» августа 2021 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой ПиФ

/ Е.А. Евстифеева

Согласовано:

Начальник учебно-методического  
отдела УМУ

/ Д.А. Барчуков

Начальник отдела  
комплектования  
зональной научной библиотеки

/ О.Ф. Жмыхова

## **1. Цели и задачи дисциплины**

**Основными целями** изучения дисциплины «Психология общения» является формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия, позволяющие оптимизировать внутрикорпоративные коммуникационные и переговорные процессы.

### **Задачами дисциплины являются:**

- приобретение самых общих предварительных знаний об основных социально-психологических теориях, описывающих процесс коммуникации;
- формирование навыка оперировать базовыми понятиями психологии общения и переговоров: коммуникация, когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты, виды общения, способы воздействия и противодействия в общении, механизмы восприятия и понимания других людей, основные факторы, влияющие на восприятие и понимание других людей; техники эффективной и неэффективной коммуникации, техники налаживания контакта, техники обратной связи, техники поведения в ситуации стресса;
- формирование навыков использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе общения, широкого набора коммуникативных приёмов и техник в переговорном процессе, установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи и т.д. с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Психология общения относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)». Для изучения курса требуются знания, умения и навыки, полученные в процессе изучения дисциплин «Социальная психология», «Этнопсихология», «Социально-психологический тренинг», «Психология толпы и массовых беспорядков», «Психология конфликтов и переговоров».

Приобретенные знания и умения в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при прохождении практик и при выполнении выпускной квалификационной работы.

## **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

### **3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине**

#### **Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:**

**УК-4.** *Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия.*

#### **Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:**

**ИУК-4.3.** *Использует современные информационно-коммуникативные технологии.*

#### **Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:**

##### **Знать:**

31. Основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации; предмет, задачи и средства общения, основные определения курса: коммуникация, когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты, виды общения, специфику психологического познания для академического и профессионального взаимодействия.

32. Стратегии, тактики и виды общения способами восприятия и понимания людьми друг друга, техники влияния и противодействия манипуляции в процессе общения.

**Уметь:**

У1. Применять техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров, техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа.

У2. Применять современные информационно-коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия.

**Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:**

**ПК-1.** *Способностью осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста, в периоды различных жизненных затруднений и психологических кризисов, должностных лиц по психологическим проблемам, связанным с организацией служебной деятельности личного состава, формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата.*

**Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:**

**ИПК-1.3.** *Применяет комплекс специальных психологических мер, связанных с формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата.*

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:**

**Знать:**

31. Основы консультирования в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста, в периоды различных жизненных затруднений и психологических кризисов, должностных лиц по психологическим проблемам, связанным с организацией служебной деятельности личного состава, формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата.

32. Особенности проведения деловой беседы и ее разновидностей (переговоры, спор, публичные выступления, совещания), основные методы манипуляции в процессе общения как комплекса специальных психологических мер, связанных с формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата.

**Уметь:**

У1. Владеть научной терминологией дисциплины и применять психологические знания в различных областях жизни.

У2. Применять техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров, техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа как комплекс специальных психологических мер, связанных с

формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата.

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП1. Использовать современные стратегии, тактики, приемы и технологии общения как комплекс специальных психологических мер, связанных с формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата.

**3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций**

Проведение лекционных занятий, практических занятий.

**4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы**

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		<b>45</b>
В том числе:		
Лекции		15
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		<b>27+36 (экз.)</b>
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим работам		27
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		36
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		<b>30</b>
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Практические занятия (ПЗ)		30

**5. Структура и содержание дисциплины**

**5.1. Структура дисциплины**

Таблица 2. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Трудоемкость, часы	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Сам. работа
1.	Модуль 1. Общение как процесс	27	4	8	-	6+9 (экз.)
2.	Модуль 2. Основные	29	4	8	-	7+10 (экз.)

	виды, функции и психологические механизмы общения и способы их распознавания					
3.	Модуль 3. Восприятие и познание людьми друг друга	28	4	8		7+9 (экз.)
4.	Модуль 4. Переговорный процесс	24	3	6		7+8 (экз.)
Всего на дисциплину «Психология общения»		108	15	30	-	27+36 (экз.)

## 5.2. Содержание дисциплины

### МОДУЛЬ 1. «ОБЩЕНИЕ КАК ПРОЦЕСС»

Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Основные средства общения.

Основные психологические теории, описывающие процесс общения. Аналитические модели: коммуникативные процессы, межличностное восприятие, воздействие, дистанция, персональная территория. Линейная модель. Интерактивная модель. Трансакционная модель. Определение и понимание общения в различных теориях личности. Теоретические направления: Критерии описания: Свобода - детерминизм, рациональность-иррациональность, холизм-элементализм, конституционализм- инвайронментализм, изменяемость - неизменность, субъективность-объективность, проактивность - реактивность, гомеостаз - гетеростаза, познаваемость - непознаваемость.

Функционализм (У. Джеймс, Дж. Энджелл, Дж. Дьюи, Г. Карр, Р. Вудвортс). Бихевиоризм: (Уотсон, Толмен, Халл, Б. Скиннер, И. Сеченов, И. Павлов, В. Бехтерев) Социально-когнитивное направление (А. Бандура, Дж. Роттер,). Теория структурного баланса, теория коммуникативных актов, теория конгруэнтности (Ф. Хайдер, Т. Ньюком, Ч. Осгуд, П. Танненбаум и др.), казуальная атрибуция (Э. Джонс, К. Дэвисс, Дж. Келли, Р. Нисбет, Л. Росс и др.), дискурсивная психология (Р. Харре), теория социального конструктивизма (К. Герген). Ролевая теория общения. (Дж. Мид), драматургический подход (Э. Гофман). Психодинамическая теория:(З. Фрейд, Г. Салливан, А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни). Транзактный анализ в общении. ( Э. Берн). Гештальт-психология (В .Келлер, К. Левин). Гуманистическая психология (А. Маслоу, К. Роджерс) Феноменологическая психология. Общение с позиции экзистенциального подхода в психологии. (В. Франкл).

## **МОДУЛЬ 2. «ОСНОВНЫЕ ВИДЫ, ФУНКЦИИ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ОБЩЕНИЯ, И СПОСОБЫ ИХ РАСПОЗНАВАНИЯ»**

Межличностное общение в диаде, общение в группе - особенности и динамика процессов коммуникации.

Коммуникативная компетентность: стратегии тактики и виды общения. Познание в процессе межличностного общения. Окно Джогари (Джозеф Лафт, Гарри Инграм). Самопознание и самооценка. "Я-концепция" и общение. Типичные трудности в общении. Общение "я-ты", лидерство, подчинение. Основные потребности реализуемые в диадном общении. Я в группе и группа для меня. Типология возможных ролей в группе. Влияние структуры группы на процесс общения. Групповая динамика и процессы общения.

Становление личности человека как функция общения. Влияние социализации ребенка на процесс общения. Как мы осмысляем мир. Мотивация самоуважения. Сценарий жизни: движение к людям, движение против людей, движение от людей. Интернальность-экстернальность. Локус контроля. Влияние потребностей на общение. Соотношение потребностей и установок личности в общении. Роль психологических установок в понимании и предсказании поведения. Влияние похвалы. Симпатии и сходство.

Языки общения: вербальный, невербальный. Средства, используемые в процессе передачи информации. Технические и психофизиологические каналы связи при коммуникации и возможные точки сбоев. Способы повышения качества передачи информации. Психологические характеристики, влияющие на искажение содержательной информации в общении.

Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения. Пространство и общение. Что такое невербальное общение. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию. Жесты контакта, жесты защиты, жесты агрессии. Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения. Интимное, личностное, социальное и общественное пространство и их роль в процессе общения.

Эффекты общения. "Маски" и их влияние на эффективность общения. Структурирование личности другого человека. Эффект "ореола". Возможные ошибки атрибуции. Эффект "проецирования". Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик на восприятие людьми друг друга. влияние контекста на социальное суждение, поведение. Категоризация и социальные стереотипы. Влияние аттитудов и убеждений на коммуникацию и взаимодействие.

## **МОДУЛЬ 3. «ВОСПРИЯТИЕ И ПОЗНАНИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА»**

Влияние ролевого поведения на психологию общения. Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга. Открытость и искренность при общении. Основные орудия влияния в процессе общения. "Горячие точки". лично значимые ситуации для человека. Использование стереотипов мышления. Правило взаимного обмена. Взаимные уступки. Отказ - затем - отступление. Стремление быть последовательным. Влияние публики. Благорасположенность. Влияние авторитета. Влияние дефицита ресурса, времени и т.п. Автоматизмы и

стереотипы поведения в общении. Уменьшение диссонанса и рациональное поведение. Психология неадекватного оправдания.

Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления. Распознавание манипуляций и противодействие им. Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства и механизмы манипулятивного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.

Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сензитивности.

#### **МОДУЛЬ 4. «ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ»**

Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Динамика переговоров. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах. Специфика ведения переговоров с противником (преступниками). Подготовка к переговорам. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнения.

### **5.3. Лабораторные работы**

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

### **5.4. Практические занятия**

Таблица 3. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

<b>Порядковый номер модуля. Цели практических работ</b>	<b>Примерная тематика занятий и форма их проведения</b>	<b>Трудоемкость в часах</b>
<b>Модуль 1</b> <b>Цель:</b> формирование знаний о процессе общения как способе взаимодействия, восприятия и получения информации	Введение. Общесметодологические аспекты исследования о общения Социальная перцепция как одна из сторон общения	8
<b>Модуль 2</b> <b>Цель:</b> формирование знаний об общении как функции становления человека, а также навыков чтения информации, передаваемых невербальными средствами общения	Общение как обмен информацией Коммуникативная деятельность Типы коммуникативных процессов (осевой, сетевой, смешанный). Коммуникации в организации. вызовы XX в.	8

<p><b>Модуль 3</b>  <b>Цель:</b> формирование умений выявлять различные способы манипулирования и нейтрализации этого, использовать различные методы влияния на партнеров по общению с целью оптимизации коммуникативного процесса</p>	<p>Интерактивная сторона общения  Теория социальной идентичности Тэшфела.  Прикладные аспекты психологии общения</p>	<p>8</p>
<p><b>Модуль 4</b>  <b>Цель:</b> формирование умений использовать и владеть различными технологиями ведения переговоров, умение использовать их в профессиональной деятельности</p>	<p>Основное содержание переговорного процесса.  Модели поведения в переговорном процессе.  Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.  Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.</p>	<p>6</p>

## **6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости**

### **6.1. Цели самостоятельной работы**

Основными целями самостоятельной работы является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых, рациональных и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

### **6.2. Организация и содержание самостоятельной работы**

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендованной им учебной и научной литературе, методическим указаниям кафедры, в подготовке к практическим работам, к текущему контролю успеваемости, экзамену.

После лекции, в которой обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдаются задания на выполнение практических работ. В рамках дисциплины выполняются практические работы, охватывающие все модули.

Выполнение всех практических работ обязательно. В случае невыполнения практической работы по уважительной причине студент имеет право выполнить письменный реферат, по согласованной с преподавателем теме по модулю, по которому пропущена практическая работа. Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в таблице 4.

Таблица 4. Темы рефератов для каждого модуля.

№ п/п	Модули	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1	1. Введение 2. Общеметодологические аспекты исследования общения 3. Перцепция как одна из сторон общения
2.	Модуль 2	1. Общение как обмен информацией 2. Коммуникативная деятельность 3. Типы коммуникативных процессов (осевой, сетевой, смешанный) 4. Коммуникации в организации
3.	Модуль 3	1. Интерактивная сторона общения 2. Теория социальной идентичности Тэшфела 3. Прикладные аспекты психологии общения
4.	Модуль 4	1. Основное содержание переговорного процесса 2. Модели поведения в переговорном процессе 3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им 4. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе

Тематика самостоятельной работы имеет профессионально-ориентированный характер и непосредственно связана с будущей профессиональной деятельностью выпускника.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Садовская, В.С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В.С. Садовская, В.А. Ремизов; Московский государственный институт культуры. - 2-е изд. ; доп. и испр. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-06390-5. - URL: <https://urait.ru/bcode/491009> . - (ID=89835-0)

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489271> (дата обращения: 12.10.2022). . - (ID=150845-0)

3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494141> (дата обращения: 12.10.2022). - (ID=150846-0)

## 7.2. Дополнительная литература

1. Мокшанцев, Р.И. Психология переговоров : учеб. пособие / Р.И. Мокшанцев; Новосиб. гос. ун-т ; Ин-т по переподготовке и повышению квалификации преподавателей гуманитарных и соц. наук. - Москва : ИНФРА-М, 2002 ; Новосибирск : Сибирское соглашение. - 351 с. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 342 - 345. - Текст : непосредственный. - ISBN 5-16-00851-9 : 61 р. 75 к. - (ID=10952-35)

2. Леонтьев, А.А. Психология общения : учеб. пособие для вузов по спец. "Психология" / А.А. Леонтьев. - М. : Академия, 2008. - 365 с. - (Психология для студента). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-89357-192-9 : 333 р. 30 к. - (ID=86427-6)

3. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - ЦОР IPR SMART. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-238-01608-5. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/81553.html> . - (ID=144108-0)

4. Горянина, В.А. Психология общения : учеб. пособие / В.А. Горянина. - 5-е изд. ; стер. - М. : Академия, 2008. - 416 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Социальная работа). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7695-4878-9 : 291 р. 50 к. - (ID=73531-26)

5. Чеховских, М.И. Психология делового общения : учеб. пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд. - Минск ; М. : Новое знание : ИНФРА-М, 2011. - 252 с. - (Высшее образование). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-16-004694-5 (ИНФРА-М) : 149 р. 93 к. - (ID=88296-10)

6. Бороздина, Г.В. Психология делового общения : учебник для вузов эконом. спец. / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 294 с. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 289 - 294. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-16-001969-7 : 110 р. - (ID=77397-6)

7. Психология общения и переговоров : учебно-методическое пособие / составитель С. С. Новикова. — Сочи : СГУ, 2018. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147755> (дата обращения: 12.10.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. . - (ID=150844-0)

8. Психология общения : учебное пособие / составитель И. Н. Петрова. — Чебоксары : ЧГПУ им. И. Я. Яковлева, 2021. — 116 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/192287> (дата обращения: 12.10.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. . - (ID=150843-0)

9. Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова. — Воронеж : ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130200> (дата обращения: 12.10.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. . - (ID=150842-0)

Капустина, В. А. Психология общения : учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск : НГТУ, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-3520-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118377> (дата обращения: 12.10.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. . - (ID=150841-0)

### **7.3. Методические материалы**

1. Учебно-методический комплекс дисциплины "Психология общения" направления подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности. Специализация: Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных условиях : ФГОС 3+ / Каф. Психология и философия. - 2022. - (УМК). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/116394> . - (ID=116394-0)

2. Методические указания для студентов по дисциплине "Психология общения" для специальности 030301 Психология : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. ПиФ ; сост. О.В. Милюкова. - Тверь : ТвГТУ, 2012. - (УМК-М). - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/102446> . - (ID=102446-1)

3. Методические указания для преподавателей по дисциплине "Психология общения" для специальности 030301 Психология : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. ПиФ ; сост. О.В. Милюкова. - Тверь : ТвГТУ, 2012. - (УМК-М). - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/102445> . - (ID=102445-1)

4. Курс лекций по дисциплине "Психология общения" для студентов специальности 030301 Психология : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. ПиФ ; сост. О.В. Милюкова. - Тверь : ТвГТУ, 2012. - (УМК-Л). - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/102441> . - (ID=102441-1)

5. Контрольные вопросы для зачета по дисциплине "Психология общения" для студентов специальности 030301 Психология : в составе учебно-методического комплекса / Тверской гос. техн. ун-т, Каф. ПиФ ; сост. О.В. Милюкова. - Тверь : ТвГТУ, 2012. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/102440> . - (ID=102440-1)

### **7.4. Программное обеспечение по дисциплине**

1. Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

2. Microsoft Office 2019 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

### **7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет**

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>

2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>

3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>

4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>

5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>

6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»):  
<https://urait.ru/>

7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>

8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ" : сетевая версия (годовое обновление): [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНИПы и др.]. Диск 1,2,3,4. - М. : Технорматив, 2014. - (Документация для профессионалов). - CD. - Текст : электронный. - 119600 р. – (105501-1)

9. База данных учебно-методических комплексов:  
<https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/116394>

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

Кафедра «Психологии и философии» имеет аудитории для проведения лекций и практических занятий по дисциплине в специализированных учебных аудиториях, имеющих безлимитный выход в глобальную сеть и оснащенных современной компьютерной техникой, необходимым программным обеспечением, мультимедийным проектором, интерактивной доской.

Демонстрация презентаций лекционного материала дисциплины «Психология общения» возможна с помощью мультимедийного проектора и аудиовизуальной техникой.

Оборудование учебной аудитории: посадочные места по количеству обучающихся и рабочее место преподавателя.

## **9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

### **9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует.

Число экзаменационных билетов – 10. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3 (1 вопрос для категории «знать» и 2 вопроса для категории «уметь»).

Продолжительность экзамена – 60 минут.

2. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Критерии оценки за экзамен:

критерии оценки и ее значение для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;

ниже базового – 0;

критерии оценки и ее значение для категории «уметь»:

отсутствие умения – 0 балл;

наличие умения – 2 балла.

Итоговая оценка:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

4. Вид экзамена – письменный экзамен.

5. База заданий, предназначенных для предъявления студентам на экзамене:

1. Сущность общения. Структура общения.

2. Цели, содержание и средства общения.

3. Функции общения. Стили и виды общения.

4. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.

5. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).

6. Коммуникативные барьеры в общении.

7. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).

8. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.

9. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации.

10. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.

11. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.

12. Межнациональные различия невербального общения.

13. Понятие конфликта и его социальная роль.

14. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.

15. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

16. Стрессы и стрессовые ситуации.

17. Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Параметры защитных механизмов.

18. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).

19. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.

20. Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.

21. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика.

22. Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол».

23. Деловые командные игры.

24. Деловой стиль общения.

25. Психология сотрудничества.

26. Этические нормы делового общения.

27. Культура речи делового человека.

28. Модели поведения. Тактика общения.

29. Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.

30. Деловой этикет. Правила этикета.

Для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена студенту в обязательном порядке предоставляется:

база заданий, предназначенных для предъявления обучающемуся на промежуточной аттестации в форме экзамена (типовой образец задания приведен в Приложении), задание выполняется письменно;

методические материалы, определяющие процедуру проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

При ответе на вопросы допускается использование справочными данными, нормативно-правовыми актами, в том числе ГОСТами, методическими указаниями по выполнению практических работ в рамках данной дисциплины.

Пользование различными техническими устройствами не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время дополнительного итогового контрольного испытания задание после возвращения студента ему заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках задания, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

### **9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета**

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

### **9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы**

Учебным планом курсовая работа и курсовой проект по дисциплине не предусмотрены.

## **10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Студенты перед началом изучения дисциплины ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки.

Студенты, изучающие дисциплину, обеспечиваются электронными изданиями или доступом к ним, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению практических работ, всех видов самостоятельной работы.

В учебный процесс рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

## **11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины**

Протоколами заседаний кафедры ежегодно обновляется содержание рабочих программ дисциплин, по утвержденной «Положением о рабочих программах дисциплин» форме.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки специалистов – *37.05.02 Психология служебной  
деятельности*

Направленность (профиль) – *Психологическое обеспечение служебной  
деятельности в экстремальных условиях*

Кафедра «Психологии и философии»

Дисциплина «Психологическая подготовка специалистов к деятельности в  
экстремальных условиях»

Семестр 7

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

**Сущность общения. Структура общения.**

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

**Проиллюстрировать межнациональные различия невербального общения.**

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

**Проанализировать этические нормы делового общения.**

#### **Критерии итоговой оценки за экзамен:**

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: к.ф.н., доцент каф. ПиФ

\_\_\_\_\_ /М.И. Михеев

Заведующий кафедрой ПиФ: д.ф.н., профессор

\_\_\_\_\_ /Е.А. Евстифеева