МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
«Ангарский промышленно – экономический техникум»
(ГБПОУ ИО «АПЭТ»)

Авторская педагогическая разработка
(комбинаторная)

Сборник лекционных материалов для студентов по дисциплине «Психология общения»

Методические рекомендации для студентов первого курса по специальностям:
09.02.03 Программирование в компьютерных системах
09.02.04 Информационные системы (по отраслям)
54.02.01 Дизайн (по отраслям)
09.02.07 Информационные системы и программирование
38.02.04 Коммерция (по отраслям)
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Автор разработки:
Попова Н.Б.,
преподаватель ГБПОУ ИО АПЭТ

Ангарск,
2017 г.

Одобрено
На заседании цикловой комиссией профессионального цикла по специальностям 09.02.03, 09.02.04

Рассмотрено и рекомендовано методическим советом к использованию в образовательном процессе

Методические рекомендации дисциплины Психология общения разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 09.02.03 Программирование в компьютерных системах, 09.02.04 Информационные системы (по отраслям), 54.02.01 Дизайн (по отраслям), 09.02.07 Информационные системы и программирование, 38.02.04 Коммерция (по отраслям), 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Автор – разработчик: Попова Н.Б., преподаватель первой категории, АПЭТ.

Рецензенты: Купрюшина И.Г., преподаватель высшей категории, АПЭТ

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА....4
1.СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ....7
2.СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ....19
3. ГЛОССАРИЙ ПО КУРСУ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»....20

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по проведению практических работ студентов учебной дисциплины Психология общения разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по следующим специальностям среднего профессионального образования (СПО): 09.02.03 Программирование в компьютерных системах, 09.02.04 Информационные системы (по отраслям), 54.02.01 Дизайн (по отраслям), 09.02.07 Информационные системы и программирование, 38.02.04 Коммерция (по отраслям), 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Психология общения представляет одну из отраслей психологического знания.

Сложившаяся ситуация в обществе определяет требования к коммуникативной подготовке молодого специалиста, поэтому возникает необходимость в специальном обучении студентов навыкам общения. Таким образом, актуальность курса «Психология общения», направленного на развитие коммуникативной компетентности, то есть способности человека решать языковыми средствами те или иные коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения, очевидна и не вызывает сомнения.

В данном пособии раскрывается теоретический материал, подробное рассмотрение которого предполагается на аудиторных занятиях. Вопросы для самоконтроля помогут подготовиться к практическим занятиям и текущему контролю. Система тренинговых занятий, составляющих основу курса позволяет сформировать комплекс коммуникативных умений и навыков, способствующих бесконфликтному общению в деловой сфере.

Изучение дисциплины «Психология общения» возможно на базе знаний, предоставленных такими дисциплинами как «Основы маркетинга», «Основы менеджмента».

Цель – Обучение студентов эффективному коммуникативному поведению в процессе делового взаимодействия в типовых ситуациях

деловой сферы: преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией.

Психология общения дополняет и углубляет гуманитарные знания студентов о личности, обществе и особенностях межличностных взаимоотношений.

Психология общения - раздел общей и социальной психологии, раскрывающий психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и технологии общения (т.е. речь идет об оптимальных психологических принципах, способах и формах общения людей).

Знания и умения, формирующиеся в рамках данной дисциплины, способствуют формированию коммуникативных компетенций, включающих в себя:

-уважение и внимание к собеседнику, «беспристрастная заинтересованность»;

-способность устанавливать контакт;

-способность слушать и слышать;

-эмпатия (чувство сопереживания);

-искусство помощи собеседнику в высказывании своего мнения;

-способность адекватно выражать собственную позицию;

-коммуникативная гибкость и конструктивность;

-готовность разрешать межличностные проблемы;

-способность работать в команде;

-владение коммуникативными умениями и навыками.

Таким образом, практическая работа студента способствует:

- углублению и расширению знаний, закреплению умений и навыков;
- овладению приемами процесса познания;
- развитию познавательных способностей;

- развитию диагностических умений.

Изложение принципов психологии общения базируется на объединении научной и практической проблематики таких дисциплин, как лингвистика, риторика, психология, этика, логика, менеджмент.

1. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1.1 Понятие общения. Социально-психологическая природа общения. Восприятие в процессе общения.

Содержание учебного материала: Определение психологии общения. Краткая история изучения психологами проблемы общения. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы. Цели и задачи учебной дисциплины. Требования к результатам освоения дисциплины. Основные знания и умения студентов. Понятие – перцептивная сторона общения. Восприятие и понимание в процессе общения. Механизмы межличностного восприятия.

Студент должен

знать:

-цели и задачи учебной дисциплины;

-определение психологии общения как отрасли психологического знания;

уметь:

-определять место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947г. в ходе разработки так называемого «нового взгляда» на восприятие. Сейчас под социальной перцепцией понимают процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. В качестве субъекта социальной перцепции может выступать не только отдельный индивид, но и группа.

Психологами было обнаружено несколько типовых схем, по которым строится образ другого человека, и которые в той или иной степени используются всеми людьми. Построение образа партнера по этим схемам иногда приводит к так называемым эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем может способствовать пониманию того, как формируется первое впечатление о человеке.

Наиболее часто применятся схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. При встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. И наоборот. Эти ошибки можно назвать фактором превосходства.

Не менее важными и узнаваемыми являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне партнер по общению или нет. Эти ошибки заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным. В данном случае под влиянием одного фактора

переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с фактором привлекательности.

Следующая схема также хорошо известна. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого фактора «отношение к нам».

Вопросы для самоконтроля

1. Что представляет собой психология общения как отрасль психологического знания?
2. В чем состоит практический характер дисциплины?
3. Какие знания должен приобрести студент в результате изучения дисциплины?
4. Как развивалась данная отрасль психологического знания?

Тема 1.2 Виды и уровни общения. Вербальные и невербальные средства общения.

Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Потребность в общении. Общение как ценность. Функции и цели общения. Виды общения. Способы общения. Уровни общения. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза, походка, их психологическая интерпретация.

Студент должен

знать:

-взаимосвязь общения и деятельности;

-цели, функции, виды, способы и уровни общения;

уметь:

-характеризовать процесс общения;

-читать проявления невербального общения и давать им характеристику.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем. Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации:

- Вербальной (с речью в качестве знаковой системы);
- Невербальной (с использованием различных неречевых знаковых систем).

Речь является самым универсальным средством коммуникации. Она представляет собой исторически сложившуюся форму общения человека с другими людьми посредством языка. Коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Степень и точность понимания слушающим смысла высказывания будет очевидна коммуникатору только тогда, когда реципиент заговорит,

превратится т.о. в коммуникатора и даст знать, как он понял принятую информацию.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности. В психологии выделяют пять форм невербальной коммуникации:

- Кинесику;
- Паралингвистику и экстралингвистику;
- Проксемику (пространственно-временную организацию коммуникативного процесса);
- Визуальное общение;
- Такесика.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие определения общения вам известны?
2. Какую взаимосвязь имеет общение и деятельность?
3. В чем сущность коммуникативных потребностей?
4. Перечислите функции, цели, виды, средства и способы общения.
5. Укажите признаки людей экстравертной и интровертной направленности.
6. Что такое невербальное общение?
7. Какие науки изучают невербальные средства общения?

Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Содержание учебного материала: Виды общения. Структура общения. Транзактный анализ при взаимодействии. Роли. Виды взаимодействия.

Студент должен

Знать:

-терминологию данной темы;

-теорию транзактного анализа;

Уметь:

-применять подстройки в процессе общения.

Интерактивная сторона общения - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности. Теория трансактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека. Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция». Трансакция — это единица

взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э.Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

Дитя — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое темперамент и какую роль он играет в общении?
2. Как проявляются черты характера в общении?
3. Что такое акцентуации характера?
4. Какие свойства личности способствуют успешному общению?
5. Какие свойства личности затрудняют общение?

Тема 1.4 Техники активного слушания

Содержание учебного материала:

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.

Студент должен

Знать:

-терминологию данной темы;

-уровни слушания;

-правила эффективного слушания;

Уметь:

-применять приемы эффективного слушания.

Слушание состоит из восприятия, осмысления и понимания. Когда мы невнимательно слушаем собеседника, один из этих психических процессов нарушается. Поэтому «слушать» и «слышать» — не одно и то же. Как говорил Лабрюйер: «Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие» (1974, с. 263). Поэтому очень часто общение неэффективно вследствие того, что общающиеся люди слышат только сами себя. В этом случае общение принимает характер, соответствующий выражению «в одно ухо влетело, в другое вылетело».

Обычно люди обращают внимание на то, что соответствует их интересам, потребностям. Собеседники же часто говорят о том, что

интересно или важно для них. Поэтому умение слушать связано с произвольным сосредоточением внимания на речи собеседника. Добиться этого можно тремя методами (Р. Вердербер, К. Вердербер, 2007, с. 127):

1. Физически и психологически готовиться к слушанию. Умеющие хорошо слушать принимают позу слушателя. Например, когда слушателю известно, что прозвучит важная информация, он выпрямляется, слегка подается вперед, замирает и смотрит прямо на говорящего. Это помогает сфокусировать внимание на важной информации и заблокировать всплывающие в сознании посторонние мысли.

2. Полностью переключиться с роли говорящего на роль слушающего. Общение не строится на монологах. Человек в процессе общения постоянно меняет роли с говорящего на слушающего. Слушая собеседника, он заранее начинает подготавливать ответ и ждет момента, чтобы вставить свою реплику. При этом эффективность слушания резко снижается. Поэтому переключение с роли говорящего на роль слушающего требует постоянных и продолжительных усилий, особенно во время спора.

3. Выслушать, прежде чем реагировать. Часто слушающий прекращает слушать прежде, чем собеседник закончит говорить, потому что «знает», что тот хочет сказать, хотя это знание — не более чем предположение. Поэтому надо выработать у себя привычку дотерпеть слушание собеседника до конца его речи.

Выделяют четыре вида активных ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание: 1) выяснение, 2) перефразирование, 3) отражение эмоций и чувств и 4) резюмирование.

Важно уметь не только слушать, но и слышать то, что собеседник сообщает, т. е. правильно понимать и интерпретировать полученную информацию. Этому, однако, может помешать ожидание получения от собеседника информации определенного содержания. Это может значительно исказить понимание того, что сказал собеседник.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое слушание?
2. Как проявляется активное слушание?
3. Что такое перефраз?
4. Какие правила необходимо соблюдать для эффективного слушания?

Тема 2.1 Половозрастные особенности общения.

Содержание учебного материала: Возрастные особенности, влияющие на процесс общения. Возрастные кризисы. Особенности восприятия информации в зависимости от полового признака. Общение между мужчиной и женщиной. Принципы построения взаимодействия в соответствии с поло возрастными особенностями.

Студент должен

знать:

- возрастные особенности, влияющие на процесс общения;
-влияние полового признака на процесс общения;

уметь:

-учитывать поло-возрастные особенности в процессе общения.

Половые особенности психики существенно влияют на общение. Девочки больше нуждаются в общении, более чутки к состоянию собеседника и отношению к нему, более доверчивы к хорошим словам. Логика их рассуждений более скрыта вследствие склонности опускать очевидные для них (но не очевидные для мальчиков и мужчин учителей) связи и предпосылки. Прямолинейная, излишне рациональная логика рассуждений мужчин им не импонирует, поэтому лица женского пола легче контактируют друг с другом и нередко обижаются на мужчин за их грубоватость, прямолинейность, непонятливость. Вследствие этого с девочками разговор по душам лучше получится у женщины.

Женщины больше, чем мужчины, нуждаются в интимных (доверительных) отношениях с представителем другого пола (мужем, сыном или любовником). Именно благодаря установлению интимных отношений женщины приобретают сознание собственной значимости (в отличие от мужчин, которые сознание собственной значимости приобретают за счет успехов на работе, а интимные отношения находятся у них на втором плане).

Возрастные особенности экстраверсии — интроверсии. Н. В. Бирюковой с соавторами (1976) показана возрастная динамика параметра экстраверсия — интроверсия (рис. 9.1). Число интровертов среди детей снижается от 7–8 летних к 15–16 летним. Число же экстравертов изменяется по другому: их максимум отмечен в возрасте 11–12 лет, а к 15–16 годам — снижается, почти достигая уровня 7–8летних. Т. П. Гаврилова (1977) показала, что две формы эмпатичного поведения — сопереживание и сочувствие — по разному проявляются у детей разного возраста и пола. Первая более характерна для младших школьников, а вторая — для подростков. Возрастные особенности застенчивости. Различают возрастную застенчивость, которая возникает в период активного усвоения ребенком социального опыта.

Застенчивость особенно проявляется в юности. П. Пилконис и Ф. Зимбардо, исследовав учащихся 4–6 классов школ и колледжей, выявили 42% застенчивых, причем различий между мальчиками и девочками по частоте проявления застенчивости не было. Но вот в 7–8 классах их количество возросло до 54%, причем за счет девочек.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие возрастные кризисы вам известны?
2. Как влияет возраст на процесс общения?
3. В чем сущность построения процесса общения между мужчиной и женщиной?

Тема 2.2 Свойства личности и личностные факторы, влияющие на эффективность общения. Роли и ролевые ожидания в общении.

Содержание учебного материала: Факторы эффективного общения, их виды и классификация. Внешние факторы общения. Внутренние факторы

общения. Манеры (стили) общения. Индивидуальные особенности личности: темперамент и характер. Как общаться с представителями различных типов темпераментов. Характер и общение. Свойства личности в общении: экстравертированность – интровертированность, эмпатийность, ригидность – мобильность.

Студент должен

знать:

-терминологию данной темы;

-проявление индивидуальных свойств личности;

уметь:

-определять и использовать положительные свойства личности для эффективного общения.

Эффективность общения зависит, прежде всего, от коммуникативной культуры участников общения. Коммуникативная культура — это совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении. Ю. В. Жуков (1988) выделяет три группы правил, составляющих коммуникативную культуру. Признаком культуры общения является вежливость. Вежливость — это обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными; соблюдение правил приличия, учтивость, уважительность, тактичность, деликатность.

Экстраверсия — интроверсия (от лат. extra — «вне», intro — «внутрь», versio — «разворачивать, обращать») — характеристика типических различий между людьми, крайние полюсы которой соответствуют преимущественной направленности человека либо на мир внешних объектов (у экстравертов), либо на собственный субъективный мир (у интровертов).

Термины «экстраверт» и «интроверт» были в английских словарях уже с 1755 г. Однако в научный обиход понятие «экстраверсия — интроверсия» было введено К. Юнгом в начале XX в. для обозначения двух противоположных типов личности, отличающихся своей своеобразной установкой по отношению к объекту: положительной — у экстраверта и отрицательной — у интроверта. При этом К. Юнг подчеркивал, что у каждого человека имеются черты как экстравертированного, так и интровертированного типа. Различие же между людьми состоит в соотношении этих черт: у экстраверта преобладают одни, а у интроверта — другие.

Ганс Айзенк (H. Eysenck, 1967) выдвинул предположение о том, что люди делятся на тех, кто обладает высокой активацией (интроверты), и тех, кто имеет низкую активацию (экстраверты). Первые склонны сохранять имеющийся уровень активации, поэтому избегают социальных контактов, чтобы не допустить его повышения. У вторых, наоборот, имеется стремление повышать свой уровень активации, поэтому им требуется стимуляция извне; они охотно идут на внешние контакты.

Деление людей на типы экстравертов и интровертов осуществляется с учетом таких качеств, как коммуникабельность, разговорчивость, честолюбие, напористость, активность и ряд других.

Интроверты скромны, застенчивы, склонны к уединению, предпочитают книги общению с людьми. Они сдержанны, сближаются только с немногими, поэтому имеют мало друзей, но преданы им. Экстраверты, наоборот, открыты, обходительны, приветливы, общительны, находчивы в разговоре, имеют много друзей, склонны к вербальному общению, не любят уединенное чтение или учебу. Они коммуникабельны, разговорчивы, честолюбивы, напористы и активны. Даже если экстраверты спорят, они допускают влияние на себя. Экстраверты внушаемы, доступны влиянию других лиц, часто жертвуют собой ради других.

Интроверты медленно устанавливают связи и трудно входят в чуждый им мир эмоций других людей. Они с трудом усваивают адекватные поведенческие формы и поэтому часто кажутся «неловкими». Их субъективная точка зрения может оказаться сильнее объективной ситуации.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое темперамент и какую роль он играет в общении?
2. Как проявляются черты характера в общении?
3. Что такое акцентуации характера?
4. Какие свойства личности способствуют успешному общению?
5. Какие свойства личности затрудняют общение?

Тема 2.3 Психологическое воздействие (техники и приемы). Стресс и стрессоустойчивость.

Содержание учебного материала: Понятие психологического влияния, его цели. Психологические средства влияния: вербальные, невербальные, паралингвистические. Конструктивное и цивилизованное психологическое влияние. Формы влияния на партнеров общения : неимперативные прямые формы воздействия (просьба, предложение, убеждение, похвала, поддержка и утешение), императивные прямые формы воздействий (приказ, требование, запрет, принуждение).

Студент должен

знать:

-терминологию данной темы;

-психологические средства влияния;

-формы психологического влияния;

уметь:

-применять приемы психологического влияния в деловом общении.

Воздействие (или влияние) на партнеров общения может осуществляться преднамеренно и непреднамеренно (человек оказывает влияние на других только фактом своего присутствия). Преднамеренное влияние, как пишет Е. В. Сидоренко (1998), совершается зачем

-то, для чего - то, т. е. имеет цель, а непреднамеренное — почему то, т. е. имеет только причину (например, обаяние человека).

Е. В. Сидоренко считает, что «всякий акт влияния, независимо от степени его осознанности и преднамеренности, реализует сознательное или бессознательное стремление человека утвердить факт своего существования и значимость этого существования. Если прямо признавать это, то отпадает необходимость морально-этической оценки влияния, определения его “праведности” или “неправедности”.

К неимперативным прямым формам воздействия на субъекта относятся просьба, предложение (совет), убеждение, похвала, поддержка и утешение.

Выделяют следующие методы убеждения:

• фундаментальный: представляет собой прямое обращение к собеседнику, которого сразу и открыто знакомят со всей информацией, составляющей основу доказательства правильности предлагаемого;

• метод противоречия: основан на выявлении противоречий в доводах убеждаемого и на тщательной проверке собственных аргументов на непротиворечивость с целью предотвратить контрнаступление;

• метод «извлечения выводов»: аргументы излагают не все сразу, а постепенно, шаг за шагом, добиваясь согласия на каждом этапе;

• метод «кусков»: аргументы убеждаемого делят на сильные (точные), средние (спорные) и слабые (ошибочные); первых стараются не касаться, а основной удар наносят по последним;

• метод игнорирования: если изложенный собеседником факт не может быть опровергнут;

• метод акцентирования: расставляются акценты на приводимых собеседником и соответствующих общим интересам доводах («ты же сам говоришь…»);

• метод двусторонней аргументации: для большей убедительности излагают сначала преимущества, а затем и недостатки предлагаемого способа решения вопроса; лучше если собеседник узнает о недостатках от убеждающего, чем от других, что создаст у него впечатление непредвзятости убеждающего (особенно эффективен этот метод при убеждении образованного человека, малообразованный же лучше поддается односторонней аргументации);

• метод «да, но...»: используется в тех случаях, когда собеседник приводит убедительные доказательства преимуществ своего подхода к решению вопроса; сначала соглашаются с собеседником, потом после некоторой паузы приводят доказательства недостатков его подхода;

• метод кажущейся поддержки: это развитие предыдущего метода: доводы собеседника не опровергаются, а, напротив, приводятся новые аргументы в их поддержку. Затем, когда у него сложится впечатление о хорошей осведомленности убеждающего, приводятся контраргументы;

• метод бумеранга: собеседнику возвращают его же аргументы, но направленные в противоположную сторону; аргументы «за» превращаются в аргументы «против».

Вопросы для самоконтроля

1.Что такое психологическое влияние?

2. Какие средства психологического влияния вам известны?

3. В чем состоят цели психологического влияния?

4. Охарактеризуйте неимперативные формы влияния.

5. Охарактеризуйте императивные формы влияния.

Тема 2.4 Психологические приемы эффективного общения в конфликтной ситуации.

Содержание учебного материала: Понятие «конфликта». Причины конфликтов в обществе. Виды конфликтов. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Конфликтные личности. Технологии разрешения конфликтов. Конфликт и толерантность. Профилактика конфликтного поведения.

Студент должен

знать:

-терминологию данной темы;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

-типы конфликтных личностей;

уметь:

-использовать приемы саморегуляции поведения в конфликте.

При несоблюдении этих правил спор перерастает в конфликт. Конфликт — это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми.

Таким образом, любой конфликт отражает столкновение интересов, мнений, но не всякое столкновение позиций и противоборство мнений, желаний являются конфликтом. Несмотря на эмоциональный заряд дискуссии и спора, они могут не переходить в конфликт, если обе стороны, стремясь к поиску истины, рассматривают суть вопроса, а не выяснение того, «кто есть кто». Конечно, в любом обсуждении скрыта «искра» конфликта, но чтобы «из искры возгорелось пламя», нужны определенные условия.

Выделяют две фазы развития конфликта: конструктивную и деструктивную.

Для конструктивной фазы характерна неудовлетворенность собой, оппонентом, беседой, совместной деятельностью. Она проявляется, с одной стороны, в стиле ведения разговора — повышенном эмоциональном тоне речи, упреках, оправданиях, игнорировании реакции партнера, а с другой — в неречевых характеристиках поведения: уходе от разговора, прекращении совместной деятельности или ее нарушении, замешательстве, внезапном увеличении дистанции с партнером по общению, принятии закрытой позы, отведении взгляда, неестественности мимики и жестикуляции.

При этом беседа остается в рамках делового обсуждения, разногласия не принимают необратимого характера, оппоненты контролируют себя.

Деструктивная фаза конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом, способами решения вопроса, результатами совместной деятельности превышает некий критический порог и совместная деятельность или общение становятся неконтролируемыми.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое конфликт?
2. Перечислите виды конфликтов.
3. Как выглядит структура конфликта?
4. Какие способы разрешения конфликтов вам известны?
5. Какие существуют типы конфликтных личностей?
6. Что такое профилактика конфликтов?

Тема 3.1 Формы делового общения и их характеристики

Содержание учебного материала: Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.

Студент должен

знать:

-терминологию данной темы;

-структуру деловой беседы;

-особенности проведения дискуссии;

уметь:

-использовать приемы для снятия напряжения;

-использовать аргументацию.

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Речь делового человека может быть устной и письменной. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся: приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

• Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.

• Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

• Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по вопросу.

• Интервью - разговор с журналистом, предназначенный СМИ.

• Дискуссия; Совещание (собрание); Пресс-конференция.

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

1. установить контакт с собеседником;
2. создать благоприятную атмосферу для беседы;
3. привлечь внимание к теме разговора;
4. пробудить интерес собеседника.

Запрещенные приемы во время деловой беседы Ни в коем случае не следует:

- перебивать партнера;
- негативно оценивать его личность;
- избегать пространственной близости и не смотреть на партнера;
- пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден;
- не понимать или не желать понять его психологическое состояние.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое деловое общение?
2. Перечислите формы постановки вопросов.
3. Особенности деловой дискуссии.
4. Какие способы подготовки к публичному выступлению вы знаете?
5. Какие существуют части в публичном выступлении?
6. Что такое аргумент?

Тема 4.1 Этические формы общения

Содержание учебного материала: Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Составление принципов делового этикета и аргументация их значения в профессиональной сфере.

Студент должен

знать:

-терминологию данной темы;

-особенности делового этикета;

уметь:

-использовать принципы делового этикета.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое этика?
2. Перечислите нормы морали.
3. Какова взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений?
5. Какие существуют принципы делового этикета?

Зачетное занятие

2.СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Для подготовки к занятиям, выполнению внеаудиторной самостоятельной работы, а также практических работ представляется список рекомендуемой литературы:

Основные источники:

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.;
2. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Академия. 2010. – 429 с.;
3. Панфилова А.П. Психология общения. – М.: Академия, 2013. – 360 с.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2018. – 189 с.

Дополнительные источники:

5. Бодалев А.А. Психология общения. - М.: Издательство <Институт практической психологии>, Воронеж: НПО <МОДЭК>,1996.-256 страниц;
6. Электронный ресурс Википедии https://ru.wikipedia.org/w/index.php?search=психология+общения&title=Служебная%3АПоиск&go= (дата обращения сентябрь 2017 год)

3. ГЛОССАРИЙ ПО КУРСУ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Агрессивное поведение — нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.

Адаптация к аудитории — активный процесс вербального и визуального приспособления материала для представления конкретной аудитории.

Активная стратегия — получение информации о человеке со слов других людей.

Актуальность — субъективная ценность, которую люди приписывают информации, если она отвечает их потребностям и интересам.

Акцентуация характера - преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.

«Аналитик» — человек, от которого ожидают исследования аргументации членов группы в ходе дискуссии.

Антонимы — слова, имеющие противоположный смысл.

Апеллирование к авторитетам — использование в качестве доказательства «экспертного» мнения человека, который не является авторитетом в данном вопросе.

Аргумент ad hominem («переход на личности») — аргумент, нацеленный на человека, выдвинувшего тезис, а не на содержание самого тезиса.

Артикуляция — придание звукам речи формы, превращающей их в распознаваемые вербальные символы, сочетание которых образует слово.

Ассертивность — умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других.

Ассоциация — способность какой-либо мысли вызывать воспоминание о другой мысли, связанной с первой.

Атрибуции — причины, которыми мы объясняем поведение других людей.

Беседа — направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

Близкая информация — информация, которая затрагивает личное пространство человека.

Близкие люди — люди, которым мы доверяем свои самые сокровенные чувства.

Вежливость — обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными.

Вербальное общение - использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством

коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Взаимопонимание — понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие чувства и имеют общий опыт.

Визуализация — мысленное представление того, как вы что-то успешно делаете.

Воспринимающий информацию или точку зрения — человек, который выясняет мысли и мнения других людей по стоящим перед группой проблемам.

Восприятие — процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения.

Временной, или хронологический, порядок — перечисление основных положений в соответствии с последовательностью идей или событий, с концентрацией внимания на том, что идет первым, вторым, третьим и т. д.

Выполнение задачи — стадия развития группы, когда умения, знания и способности всех ее членов соединяются для того, чтобы преодолевать препятствия и успешно достигать целей.

Выработка норм — стадия развития группы, на которой группа закрепляет свои правила поведения, в особенности те, что касаются разрешения конфликтов.

Гетерогенная группа — группа, состоящая из людей разного пола и возраста, имеющих разный уровень подготовки, а также разные установки и интересы.

Говорить уместно — выбирать язык и символы, приспособленные к нуждам, интересам, знаниям и отношениям слушателей.

Голосовые характеристики — высота, громкость, темп и звуковые качества речи.

Гомогенная группа — группа, в которой все члены имеют между собой очень много общего.

Датировка информации — уточнение времени, когда информация была истинной.

Действия, угрожающие репутации, — поведение, не учитывающее потребностей, связанных с положительной или отрицательной репутацией.

Декодирование — процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства.

Деловое обсуждение проблем — дискуссия участников и решение конкретных проблем или планирование возможных действий.

Дискриминация — несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.

Доверие — 1) показатель того, насколько аудитория воспринимает оратора как человека знающего, обаятельного и честного; 2) способность человека идти на риск, связанный с тем, что его благополучие начинает зависеть от другого человека.

Доводы — заявления, объясняющие, почему предложение оправдано.

Друзья — люди, с которыми мы добровольно установили тесный личный контакт.

Жесты — движения рук, кистей и пальцев.

Живая информация — информация, которая затрагивает наши чувства.

Жизненно важная информация — информация, связанная с вопросами, от которых зависит судьба человека.

Закрытие — стадия развития группы, на которой члены группы определяют смысл того, что они сделали, и решают, как им лучше закончить (или сохранить) личные взаимоотношения, сформировавшиеся в группе.

Записи к речи — конспект речи, а также используемые цитаты и статистический материал.

Знакомые — люди, которых мы знаем по имени, с кем можем поговорить, когда представится возможность, но с ними у нас чаще всего устанавливаются поверхностные отношения.

Значение — осознание нами мыслей и чувств.

Зрительный контакт — направление своего взгляда на разные группы людей во всех частях аудитории на протяжении всего выступления.

Импровизированная речь — тщательно подготовленная и отрепетированная речь, конкретная форма которой определяется в момент выступления.

Индексация — интеллектуальная и вербальная практика признания того, что отдельные случаи могут отличаться от общих тенденций, хотя они позволяют нам делать обобщения.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Интерактивная стратегия — получение информации о другом человеке в процессе разговора с ним.

Интернет-чаты — обмен интерактивными сообщениями в режиме «онлайн» двух или более людей.

Интерпретировать — приписывать значения отобранной и систематизированной информации.

Информирующий или высказывающий свою точку зрения — человек, предлагающий группе новый материал для обсуждения.

Исторический контекст — связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации.

Канал — маршрут сообщения и средства его передачи.

Кинесика — наука, изучающая движения и жесты, использующиеся в коммуникации.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.

Когнитивное реструктурирование — выявление алогичных убеждений и формулирование более адекватных.

Когнитивные препятствия — препятствия, возникающие, когда группа ощущает давление как результат трудности задачи, нехватки информации или ограниченного времени.

Коммуникативные способности - индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности. К. с. позволяют успешно вступать в контакт с др. людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую и др. виды деятельности; они определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, восприятия и понимания др. человека, выработки стратегии взаимодействия. К. с. связаны с возможностями нейтрализации или минимизации факторов, затрудняющих коммуникацию - «барьеров О.»

Манипуляция - один из способов управления людьми путем создания иллюзий или условий для контролирования поведения. Это воздействие направлено на психические структуры человека, осуществляется скрытно и ставит своей задачей изменение мнений, побуждений и целей людей в нужном некоторой группе людей направлении.

Межличностный конфликт — результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлениям другого.

Метафора — сопоставление, которое выражает фигуральную идентичность объектов.

Мнение — словесное выражение убеждений или установок.

Мозговой штурм — 1) некритичный, не содержащий оценки процесс выработки альтернативы; 2) техника генерирования как можно большего количества идей путем свободных ассоциаций, состоящая в том, что люди проявляют свою изобретательность, на время отказываются от оценочных суждений и комбинируют или адаптируют идеи других.

Монотонность — звучание голоса, при котором высота, громкость и темп остаются постоянными, так что слова, идеи или фразы не отличаются заметным образом друг от друга.

Мотивация — силы, действующие на организм извне и изнутри, которые инициируют и направляют поведение.

Навыки — целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем выполнить и повторить в соответствующей ситуации.

Наглядное пособие — средство развития выступления, позволяющее аудитории воспринимать информацию не только на слух, но и зрительно.

Невербальная коммуникация — движения и особенности голоса человека при передаче им вербального сообщения.

Неконгруэнтность — разрыв между неправильным восприятием себя и реальностью.

Непринужденные беседы — обсуждение тем, которые возникают спонтанно.

Нервозность — страх или тревога, связанные с публичным выступлением.

Неформальные лидеры — члены группы, чей авторитет опирается на их влияние в группе.

Нормы — ожидания относительно того, как члены группы будут себя вести, находясь в составе группы.

Обобщение — вывод на основе отдельных фактов.

Обратная связь — вербальная и физическая реакция на людей и их сообщения.

Общая цель — цель речи (развлечь, проинформировать, убедить)

Общение - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Объяснение процессов — рассказ о том, как нечто выполнить, изготовить или как нечто работает.

Описание — рассказ о том, что представляет собой данный объект.

Описательный тип разговора — беспристрастная формулировка того, что человек видит и слышит.

Определение — объяснение значений слов.

Основные положения — развернутые предложения, представляющие идеи, содержащиеся в тезисе.

Ответственность — умение отвечать за свои действия.

Открытая информация — дополнительная информация, которую собеседник может использовать для продолжения разговора.

Открытый тип разговора — откровенный обмен мыслями и чувствами без использования манипуляций.

Оценка аудитории — изучение конкретной аудитории для подготовки речи.

Парафраз — изложение сути сообщения.

Парафраз содержания — ответ, ориентированный на логическое значение устного сообщения.

Парафраз чувств — ответ, ориентированный на эмоции, связанные с содержанием сообщения.

Параязык — невербальное «звучание» сообщений; манера передачи информации.

Пассивная стратегия — получение информации о человеке на основе наблюдения.

Пассивное поведение — нежелание высказывать свое мнение, показывать свои чувства или принимать на себя ответственность за свои действия.

Переходы — слова, фразы или предложения, показывающие связи между другими словами, фразами или предложениями.

Персонализация чувств и мнений — использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей или чувств.

Персонификация — приспособление информации к специфическим представлениям аудитории.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается прочтением за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей его поведения.

Повествование — рассказ или история (часто юмористическая), построенная вокруг некой центральной мысли.

Поддерживающая роль — специфический паттерн поведения, который помогает группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов.

Поза — положение или осанка тела.

Полная демонстрация — выполнение всего описываемого вами процесса перед аудиторией.

Понимание — точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения.

Последовательные цели — цели, совместимые друг с другом.

Поспешное обобщение — представление обобщения, которое либо вообще не подкреплено фактами, либо подкреплено только одним слабым примером.

Построение команды — деятельность, направленная на то, чтобы повысить эффективность совместной работы группы.

Похвала — описание конкретного положительного поведения или достижений другого человека.

Правдивость и честность — нормы, которые побуждают нас воздерживаться от лжи, мошенничества, воровства и жульничества.

Правила — неписаные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.

Правило вежливости — требование быть вежливым с любым участником беседы.

Правило нравственности — требование говорить соответственно этическим нормам.

Правило уместности — требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой.

Правило хороших манер — требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли

Принуждение — способ разрешения конфликта с помощью силы, словесных нападок или манипуляций; при этом человек требует, чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены.

Принцип сотрудничества — состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.

Принятие точки зрения — представление себя на месте другого.

Принятие решения — процесс выбора одной из нескольких альтернатив.

Приспособление — способ разрешения конфликта, когда люди пытаются удовлетворить потребности другого и при этом жертвуют своими потребностями.

Проверка восприятия — утверждение, отражающее ваше собственное понимание смысла невербальных сигналов, переданных другими людьми.

Продолжительность деятельности — количество времени, которое нам кажется приемлемым для некоторых событий или типов деятельности.

Произношение — форма и акцентирование различных слогов слова.

Проявление чувств — выражение чувств посредством мимики, жестов и эмоциональных вербальных реакций.

Психологический контекст — настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.

Психологическое влияние - это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных.

Пунктуальность — степень, в какой человек придерживается назначенных сроков.

Разговор на равных — разговор без каких-либо слов или невербальных сигналов, подчеркивающих превосходство.

Разговорный стиль — манера выступления, которую слушатели воспринимают как разговор.

Разговор-предположение — изложение информации в форме гипотезы с допущением возможности неточного изложения.

Разговор-рапорт — разговор, в котором человек делится переживаниями и устанавливает личные отношения.

Разговор-сообщение — разговор, в котором человек делится информацией, демонстрирует знания, ведет переговоры и сохраняет независимость.

Разделы переходов — развернутые предложения, связывающие основные разделы речи.

Разъяснительная речь — речь, помогающая понять определенную идею, для более глубокого раскрытия которой требуется обращение к внешним источникам.

Рассуждение по аналогии — рассуждение, при котором выводы являются результатом сравнения с ситуацией с похожим сочетанием обстоятельств.

Рассуждение путем обобщения на основе примера — утверждение о том, что нечто, верное в некоторых случаях, будет верным всегда.

Рассуждение путем указания на признак — рассуждение, в котором заключение основано на присутствии доступных наблюдению данных, которые обычно или всегда сопровождают другие, не наблюдаемые непосредственно переменные.

Рассуждение путем установления причинно-следственных отношений — метод рассуждения, в котором заключение представляется как результат влияния какого-то обстоятельства или набора обстоятельств.

Реакции интерпретации — высказывания, которые предлагают разумное альтернативное толкование события или обстоятельств с целью помочь собеседнику понять ситуацию с другой точки зрения.

Реакции поддержки — утешающие высказывания, цель которых — выразить одобрение, поддержать, воодушевить, успокоить, утешить.

Референтная группа- это социальная группа, которая служит для индивида своеобразным стандартом, системой отсчета для себя и других, а также источником формирования социальных норм и ценностных ориентаций.

Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи, — специфические паттерны поведения, которые напрямую помогают группе в достижении поставленных целей.

Роль — 1**)** специфический паттерн поведения, который демонстрирует член группы, основываясь на ожиданиях других ее членов; 2) паттерн приобретенных форм поведения людей, используемый для достижения ожидаемых целей в определенной ситуации.

Самооценка — общая оценка человеком своей компетентности и ценности.

Самораскрытие — обмен биографическими данными, личными представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку.

Сдерживание чувств — поведение, при котором человек отрицает наличие у него чувств, удерживает их в себе и не проявляет никаких вербальных или невербальных признаков их существования.

Символы — слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения.

Синонимы — слова, имеющие одно и то же или близкое значение.

Ситуация межличностного общения — неформальный разговор двух или более людей.

Ситуация общения через электронные средства — форма коммуникации, при которой участники не находятся в физическом контакте и используют электронные технологии.

Ситуация публичного выступления — выступление оратора перед аудиторией в общественном месте.

Сленг — неофициальный, нестандартный словарь.

Слушание — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Снимающий напряжение — человек, который определяет момент, когда члены группы находятся в состоянии стресса или утомлены, и помогает снять напряжение или стимулировать работу группы.

Сообщение — сочетание значения, символов, кодирования-декодирования и формы или способа организации.

Сосредоточение — перцептивный процесс выбора и концентрации на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

Сотрудничество — разрешение проблем, при котором учитываются потребности и интересы каждой из сторон и находится взаимно удовлетворяющее решение.

Сплоченность — степень взаимодействия членов группы при достижении общей цели.

Спонтанное выражение — неосознанное кодирование сообщений.

Спонтанность — настолько чуткое отношение к собственным идеям, что речь кажется такой же естественной, как оживленный разговор, несмотря на то что она была тщательно подготовлена.

Справедливость — поддержание равновесия интересов без соотнесения их с чувствами и без выказывания предпочтения той или иной стороне в конфликте.

Сравнение — прямое сопоставление разнородных объектов.

Стереотипы — упрощенные и стандартизованные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.

Тезис — высказывание, содержащее конкретные составляющие речи в поддержку намеченной цели.

Темперамент - это индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.

Техника общения - это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения.

Толерантность (или терпимость)- стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от превалирующего типа или не придерживаются общепринятых мнений.

Трансакция - единица акта общения, в течение которой собеседники, находящийся в одном из трех состояний Я, обмениваются парой реплик.

Убеждающая речь — процесс, в ходе которого оратор передает сообщение, предназначенное для укрепления определенного убеждения аудитории, его изменения или побуждения аудитории к действию.

Уважение — 1) внимательное и серьезное отношение к тому, что говорят другие, и к чувствам, стоящим за этим; 2) проявление внимания или предупредительности к человеку и соблюдение его прав.

Уравновешенность — уверенность в своих манерах.

Усвоение речи — понимание идей, а также способность формулировать их по-разному во время каждой репетиции.

Установки — предрасположенность испытывать положительные или отрицательные чувства к людям, обстановке или вещам, которая обычно выражается как мнение.

Уход — способ справиться с конфликтом, когда люди физически или психологически устраняются от конфликта

Участники — люди, участвующие в процессе коммуникации в роли отправителей и получателей сообщений.

Физический контекст — местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.

Формальный лидер — назначенный лидер, который наделен законной властью для воздействия на других членов группы.

Формирование — начальная стадия развития группы, в течение которой люди приходят к ощущению того, что группа ценит и принимает их так, что они могут идентифицировать себя с группой.

Характер - совокупность существенных, устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки.

Экспрессивность речи — голосовые контрасты в высоте звука, громкости, темпе и стиле, которые влияют на то, какой смысл извлекают слушатели из произносимых оратором фраз.

Эмоции — возбуждаемые действиями или словами субъективные переживания, которые сопровождаются физиологическим возбуждением и доступными для наблюдения проявлениями.

Эмпатическое реагирование — переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека.

Эмпатия — переживание чувств, мыслей или установок другого человека.