

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ
ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное образовательное учреждение
Астраханской области высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно - строительный университет»
(ГБОУ АО ВО АГАСУ)
КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ АГАСУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ**

СГ.06 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
по специальности
среднего профессионального образования
21.02.20 «Прикладная геодезия»

ОДОБРЕНО
предметно-цикловой комиссией
«Гуманитарные и социально-
экономические дисциплины»
Протокол № 10
от « 18 » апреля 2025г.
Председатель предметно-
цикловой комиссии



подпись

Тажикова Э.М.

И.О.Фамилия

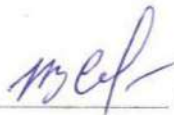
РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом
КСиЭ АГАСУ
Протокол № ____
от « 18 » апреля 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор КСиЭ АГАСУ

/С.Н. Коннова/
« 18 » апреля 2025 г.

Организация - разработчик: ГБОУ АО ВО АГАСУ Колледж строительства и
экономики АГАСУ

Составитель:



/ Н.В. Сабер /

Рецензент:
Педагог-психолог



/К.К. Бочаров /

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данные методические рекомендации направлены на реализацию самостоятельной работы по учебной дисциплине СГ.05 Психология общения

Главной задачей самостоятельной работы является развитие общих и профессиональных компетенций, умений приобретать научные знания путем личных поисков, формирование активного интереса и вкуса к творческому самостоятельному подходу в учебной и практической работе.

Самостоятельная работа складывается из изучения учебной и специальной литературы, как основной, так и дополнительной, нормативного материала, конспектирования источников, подготовки устных и письменных сообщений, докладов, рефератов, выполнения практических ситуационных заданий.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной внеаудиторной работы разработаны в соответствии с программой СГ.05 Психология общения. СГ.05 Психология общения относится к дисциплинам общегуманитарного и социально-экономического цикла.

В результате изучения дисциплины СГ.05 Психология общения студент должен

Уметь:

У₁. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У₂. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

З₁. взаимосвязь общения и деятельности;

З₂. цели, функции, виды и уровни общения;

- З₃. роли и ролевые ожидания в общении;
- З₄. виды социальных взаимодействий;
- З₅. механизмы взаимопонимания в общении;
- З₆. техники и приемы ведения беседы, убеждения;
- З₇. этические принципы общения;
- З₈. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Самостоятельная работа студента должна начинаться с изучения, осмысления изложенной темы в учебной, справочной литературе.

Рекомендуемое количество часов самостоятельной работы – 2 часа.

Предлагаемые рекомендации разработаны в помощь студенту, выполняющему внеаудиторную самостоятельную работу, которые помогут быть успешным в этой деятельности.

Приемами контроля самостоятельной работы студентов по дисциплине «Психология общения» являются:

- устный контроль;
- письменный контроль.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента по дисциплине «Психология общения» являются:

- уровень освоения учебного материала,
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач,
- полнота общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа,
- обоснованность и четкость изложения ответа на поставленный по внеаудиторной самостоятельной работе вопрос,

- оформление отчетного материала в соответствии с известными или заданными преподавателем требованиями, предъявляемыми к подобного рода материалам.

Виды контроля:

- устный индивидуальный;
- устный фронтальный;
- письменный;
- рецензирование ответов своих товарищей;
- рецензирование докладов, рефератов.

СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ

Самостоятельная работа № 1 по теме «Взаимосвязь общения и деятельности»

Цель: познакомиться с понятием общения.

Задание: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Задание 1: *«Виды общения»*

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга:

- с тем, с кем мало общались в группе;
- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

Задание 2:

1. Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

- Как называется вид общения, с помощью которого вы общались? (Вербальное)

2. Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

3. Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

4. Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное).

- О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили? (материальное, деятельностное)

5. В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции»

«над» или «сверху»

положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении.

«под» или «снизу»

в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена.

«наравне»

дружеские, товарищеские взаимоотношения, располагающие к беседе, сотрудничеству.

- Какие чувства возникали?
- Что нового вы о себе узнали?
- В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?
- Какая надстройка не удалась?

Самостоятельная работа № 2 по теме «Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении»

Цель: Изучить теорию Э. Берна Трансактный анализ

Задание: Рассмотреть особенности взаимодействия людей с точки зрения теории Э. Берна и научиться использовать теоретические знания на практике.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме
практической работы

Трансактный анализ общения - Направление психологии, основанное Эриком Берном (США, 1955 г.). В основе трансактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет "в порядке" тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответственность. Трансакция это действие (акция), направленное на другого человека. Это единица общения. Концепция Э.Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении.

Э.Берн выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

Родительское (Родитель - Р), которое подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

Взрослое (Взрослый - В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

Детское (Дитя - Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно "отвечает" за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда "острых", необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.) , приспособляющееся детское Я (приспосабливающийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.) , возражающее детское Я.

С позиции родителя "играются" роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого - роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т.д.; с позиции ребенка - роли молодого специалиста, артиста - любимца публики, зятя.

В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие, однако при условии плохого воспитания личность может деформироваться так, что одна составляющая начинает подавлять другие, что обуславливает нарушение общения и переживается человеком, как внутреннее напряжение.

Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания

Инстанция Я		Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опоздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"
Взрослый		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспосабливающийся	Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к

	ребенок	нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделает не сможете"

Каждое из состояний Я выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Дисгармонии, нарушения общения связаны либо с подавлением одного из них, либо с проявлением в тех ситуациях, которые оно не должно контролировать. Психотерапия, по Э.Берну, должна осуществляться именно в этом направлении.: "оживлять" подавленное Я-состояние или обучать актуализации определенного Я-состояния в тех случаях, когда это необходимо для гармоничного общения. Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.

Для того, чтобы оценить, как сочетаются эти три Я в поведении, можно воспользоваться следующим тестом (оценивая приведенные высказывания в баллах от 0 до 10).

1	Высказывание	Личная оценка высказывания
1	Мне порой не хватает выдержки	3
2	Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять	8
3	Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей	3
4	Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях	2
5	Меня провести нелегко	5
6	Мне бы понравилось быть воспитателем	2
7	Бывает, мне хочется подражаться, как маленькому	3
8	Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события	6
9	Каждый должен выполнять свой долг	8
10	Нередко я поступаю не как надо, а как хочется	4
11	Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия	9
12	Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить	8
13	Я, как и многие люди, бываю обидчив	6
14	Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе	6
15	Дети должны безусловно следовать указаниям родителей	8
16	Я – увлекающийся человек	4
17	Мой основной критерий оценки человека – объективность	7
18	Мои взгляды непоколебимы	6
19	Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать	0

20	Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны	9
21	Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств	1

Обработка результатов

Я-состояние		Суммируемые строки	Сумма баллов
Д	"Дитя"	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	22
В	"Взрослый"	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	50
Р	"Родитель"	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	48

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору — словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причину своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. В чем заключается суть трансактного анализа Э. Берна?
2. Как проявляются все три начала в человеке?
3. Почему диалог с разных позиций (РВД) может привести к конфликту?
4. Что нужно делать, чтобы вас понимали и вы меньше попадали в конфликтные ситуации?

Задания для практического занятия:

1. Изучение источника по теме.
2. Выполнить самоисследование по теме.

Инструкция по выполнению практической

1. Прочитайте книгу Э. Берна «Игры в которые играют люди».
2. Выполните задание опросника.
3. Сделайте на отдельном листе формат А4 выводы по опроснику.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической

1. Подумайте и определите для чего необходимо знание особенностей транзактного анализа.
2. Проанализируйте результаты, получившиеся у вас по опроснику РВД.
3. Какие выводы вы можете сделать?

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Ответить на вопросы опросника
2. Написать выводы на листе формата А 4.

Выводы:

Самостоятельная работа № 2

Раздел 3. Обмен информацией в общении (невербальные средства общения).

Цель: закрепление знаний по теме, развитие умения понимать прочитанное, понимать невербальные средства общения.

Задание:

1. Определение значений жестов собеседника.
2. Подготовка рефератов «Невербальные сигналы во взаимодействии с клиентом», «Как узнать, говорят ли вам правду?»

Методические указания:

1. Внимательно прочитать теоретический материал и на основе своего понимания составить памятки для себя.
2. Описать значения жестов.
3. Написать рефераты (на выбор) «Невербальные сигналы во взаимодействии с клиентом», «Как узнать, говорят ли вам правду?».

Норма времени: 2ч

Формат выполненной работы: памятки и рекомендации, письменная работа.

Критерии оценки результатов работы: грамотно на основе знаний теоретического материала составленные памятки, правильные определения жестов, написание реферата.

Форма контроля: проверка тетрадей, реферата.

Критерии самооценки выполненной работы:

Задания	Оценка			
	«5» - 80-100%	«4» -70- 80%	«3» -50- 70%	«2» -менее 50%
1.				

2.				
3.				

Самостоятельная работа № 3 по теме «Этика общения»

Цель: решение профессиональных задач.

Задание: ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам...

Вариант №1

1. Какие вопросы охватывает профессиональная этика? Каково место профессиональной этики в структуре этического знания?
2. Дайте определение понятию трудовая мораль.
3. Чем этикет отличается от этики?

Вариант №2

1. Какие проблемы охватывает этическое знание?
2. Дайте определение «профессиональная мораль».
3. Чем эстетика отличается от этики?

Задания для практической работы:

Задание 1. Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

Задание 2. Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

- а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;
- б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

Задание 3. Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее: – Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать! Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задание 4. Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задание 5. На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задание 6. Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Методические рекомендации по выполнению

При ответе на предложенные вопросы необходимо обосновать свою точку зрения, опираясь на конкретные примеры или доказательства (т.е. аргументировать).

При выполнении заданий необходимо изучить материала указанного учебного пособия, а также использовать лекционный материал преподавателя.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

ГЛОССАРИЙ

Адаптация – приспособление (физиологическое, психологическое, деятельностное, социально-поведенческое) к изменённым внешним условиям.

Адекватное поведение - соответствующее требованиям ситуации и ожиданиям людей. Как разновидность социального поведения, адекватное поведение внутри себя делится на: конформное поведение, ответственное поведение, помогающее поведение, правильное поведение.

Акцентуация характера – это преувеличенное развитие одной из черт характера, в ущерб другим, в результате чего характер изменяется.

Аттракция - установка на другого человека. Обуславливает интерес людей друг к другу.

Внушение – это механизм психологического воздействия, основанное на словесном воздействии и направленное на апелляции к бессознательному, к эмоциям человека. Основано на авторитете источника информации.

Внушаемость – степень податливости внушению, способность к некритическому восприятию поступающей информации.

Заражение – это механизм психологического воздействия, заключающийся в передаче определённого эмоционального психического настроения от одного человека к другому, основано на апелляции к эмоционально-бессознательной сфере человека (заражение паникой, раздражением, смехом и т.д.).

Зачинщик – инициатор конфликта.

Деловая беседа – это словесный контакт двух и более лиц, инициатор которого преследует определенные цели

Деловое совещание – это коллективный поиск новых идей

Дискуссия – это процесс продвижения и разрешения проблем путём сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений участников по сути решаемой проблемы).

Идентификация – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе или самого себя ему.

Индивид – это единичное биологическое существо, носитель индивидуальных свойств.

Индивидуальность – это главная особенность личности делающая её непохожей на других людей.

Интерактивная сторона общения — характеризует те компоненты общения, которые связаны с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием.

Инцидент – это недоразумение, неприятное происшествие, столкновение, служащее поводом для конфликта (слова, действия или бездействия).

Каузальная атрибуция - это потребность и способность человека понимать и прогнозировать причинно-следственные отношения, интерпретировать причины, мотивы поведения.

Кинесика – область прикладной психологии, изучающая совокупность телодвижений (жестов, мимики, взгляда, походка), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата).

Коммуникативная сторона общения связана с тем, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой информацией - различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр.

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Коммуникативный процесс – это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

Коммуникативные способности – индивидуально психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполняемой деятельности. Коммуникативные способности позволяют успешно вступать в контакт с людьми, осуществлять коммуникативную,

организаторскую, педагогическую и др. виды деятельности; определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, выработки стратегии взаимодействия.

Коммуникация – процесс двухстороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. **Компоненты коммуникации:** **субъект общения:** человек, который отправляет в адрес другого человека информацию, **объект общения:** партнер по общению, в адрес которого отправляется информация **коммуникат** – единица информации, **предмет общения:** то, что сообщается,

средства общения: операции, с помощью которых осуществляется общение,

мотивы общения: то ради чего предпринимается общение.

Компромисс – это половинчатое, временное решение, которое принимается при частичном разрешении конфликта и взаимных уступках.

Конфликт – это столкновение противоречий, целей, мнений на почве соперничества.

Конформность – это подверженность человека групповому давлению, изменение своего поведения под влиянием других лиц, сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избежания конфликта с ней.

Конфликтная ситуация – это такое совмещение человеческих потребностей и интересов, которое объективно создает почву для реального противоборства между различными социальными объектами.

Психология – наука о фактах, закономерностях и механизмах психики.

Лидерство есть процесс влияния одного человека на других при их совместной жизнедеятельности. Признаки лидерства: свобода общения, взаимопонимание, добровольное подчинение.

Личность – 1) это совокупность качеств человека, приобретённых в процессе деятельности и общения; 2) существо активное и сознательное, объект и субъект общественных отношений.

Механизмы психологического воздействия: внушение, заражение, убеждение.

Мимика (греч. *mimikos* – подражательный) - выразительные движения мышц лица.

Мотив – то, что побуждает человека к активности, придает ей определенную направленность, характеризует то, ради чего эта активность совершается.

Неадекватное поведение – поведение, не соответствующее требованиям ситуации и ожиданиям людей. Разновидности неадекватного

поведения: виктимное поведение, девиантное поведение, делинквентное поведение, демонстративное поведение, конфликтное поведение, ошибочное поведение.

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей; 2) взаимодействие, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого взаимодействия, с определенной целью.

Общение деловое – 1) процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели; 2) межличностное общение с целью оптимизации и организации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой.

Направленность личности – основное свойство, возникающее в результате доминирования в психологии личности макросферы миропонимания и мотивации, в которой представлена система всех её побуждений к жизни и деятельности, определяющая избирательность отношений, позиций и активности.

Невербальное общение – общение с помощью невербальных средств (мимики, жестов, поз, взгляда, просодических средств и т.д.).

Обратная связь — это получение адресантом информации о том, какое воздействие он оказал на другого человека, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения.

Организаторские способности – способности к организаторской деятельности; включают коммуникативные способности, практический ум, способность заражать и активизировать других, критичность, тактичность, инициативность, требовательность к себе и другим, самообладание, настойчивость.

Переговоры – 1) это речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению; 2) поиск альтернативного решения при участии двух и более сторон.

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

Подстрекатель – лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Его задача – спровоцировать, развязать конфликт.

Пособник – лицо, содействующее конфликтующей стороне советами, технической помощью и другими способами.

Посредник (медиатор) – лицо, организация или государство, заинтересованное в разрешении конфликта. Не обладает полномочиями прекратить конфликт, его задача – помощь в урегулировании конфликта.

Потребность – устойчивая сильная нужда человека в чём-то конкретном (веществе, объекте, условии, активности, результате, состоянии), в том числе и духовном – общении с другими людьми, труде, чтении, творчестве.

Психология – это наука о фактах, закономерностях и механизмах психики.

Психологическая помощь – направление практического применения научных знаний и возможностей психологии, ориентированное на содействие человеку, испытывающему психологические трудности.

Психологическими признаками личности являются **сознание**, то есть способность осознанно отражать и познавать объективный мир; **самосознание** - способность осознавать самого себя; **саморегуляция** - управление своим поведением и деятельностью.

Предмет конфликта – основное противоречие, из-за которого и ради которого стороны вступают в борьбу.

Привычка – это автоматизированное действие, выполнение которого в определенных условиях стало потребностью.

Приспособление – это принесение в жертву собственных интересов ради интересов соперника.

Проксемика – область прикладной психологии, изучающая пространственную и временную знаковые системы общения.

Просодика – область прикладной психологии, изучающая просодические аспекты речи («вокальную мимику»: высота голоса, тон, тембр, дикция).

Публичное выступление – это выступление перед аудиторией с определенной целью (информирование, убеждение, призыв к действию).

Пути решения конфликта: соревнование (конкуренция, конфронтация, соперничество), приспособление, уклонение (уход), компромисс, сотрудничество.

Рефлексия – это осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на

партнера по общению, осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Роль – это набор норм, определяющих, как должны вести себя люди в данной социальной позиции.

Руководство – целенаправленное воздействие на подчиненных, которое приводит к их сознательной, активной деятельности, соответствующей намерениям руководителя.

Самосознание («Я-концепция») – это осмысленность собственного существования в объективном мире, своих потребностей, себя самого.

Самооценка — это представление человека о важности своей личной деятельности в обществе и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или закрыто.

Сознание – высший уровень психической деятельности, имеющий решающее значение для поведения человека.

Соперник (оппонент) – противоборствующая сторона в конфликте.

Соревнование (конфронтация, соперничество, конкуренция) – это стремление удовлетворения своих интересов любыми средствами.

Сотрудничество – создание участниками конфликта альтернативного решения, полностью удовлетворяющего обе стороны.

Социальная группа – это реально существующее образование, в котором люди собраны вместе, объединены каким-то общим признаком или делом, помещены в идентичные условия, обстоятельно и определенным образом осознают свою принадлежность к этому образованию.

Социальный опыт – это все особенности психики личности, связанные с фактом ее принадлежности к определенным общностям и с обусловленной этим программой предписанного извне поведения.

Социальные роли – это многообразные права и обязанности личности, вытекающие из ее социального положения и предписанные ей обществом в целом или конкретной общностью.

Социальный статус – это положение, авторитет человека в обществе, в той или иной социальной группе.

Социальная перцепция – это восприятие, понимание и оценка людьми других социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп. **Механизмы социальной перцепции:** аттракция, идентификация, стереотипизация, рефлексия, обратная связь, каузальная атрибуция, эмпатия.

Социализация – усвоение личностью в процессе жизнедеятельности опыта социального развития и поведения, накопленного человечеством, передаваемое через воспитание и обучение.

Спор – это словесное состязание между собеседниками. Выделяют 7 подходов к ведению спора: эвристический (методы убеждения, здравый смысл), логический (логические доводы и аргументация), софический (убеждение партнера любым путем), авторитарный (сила авторитета и власти), критикующий (критика подхода оппонента), демагогический (уведение спора в сторону от истины), прагматический (спор ведется ради практических меркантильных целей).

Стереотипизация – это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известным явлениям, социальным стереотипам.

Субъект – это активно действующий, обладающий сознанием и волей индивид

Такесика – область прикладной психологии, изучающая прикосновения (тактильную коммуникацию) в процессе общения.

Темперамент – 1) формально-динамическая характеристика личности; врожденное качество личности, генетически предопределенный феномен; 3)

характеристика нервной системы; 4) это скорость реакции организма на стимул внешней среды. Выделяют типы темперамента: сангвинический, флегматический, меланхолический и холерический.

Трансцендентное сознание (духовность) – 1) расширяющееся, выходящее за пределы непосредственного бытия данного человека, его конкретных задач и интересов, которое позволяет ему не только знать и уметь, но и делиться своими знаниями и умениями с человечеством; 2) это высший уровень развития личности, акме (вершина) сознания. Духовность (не в религиозном, а в научном смысле) характеризуется постоянным стремлением и умением человека понимать своё место в мире и обществе, в культуре, человеческой цивилизации, осознавать своё единство с ними, историей и будущим народа и всего человечества.

Характер – это устойчивое психическое свойство личности, определяющее линию поведения человека и отношение его к окружающей действительности.

Цели – желательные, предвидимые, более или менее отчётливо осознаваемые человеком результаты (предметы, условия, духовные продукты) планируемой активности (долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные планы), отвечающие его потребностям, убеждениям.

Убеждение – метод воздействия, основанный на логических приёмах, к которым примешиваются социально-психологические давления разного рода (влияние авторитетности источника информации, групповое влияние).

Уклонение (избегание) – это уклонение от разрешения конфликта.

Участники конфликта: соперники (оппоненты), зачинщик, подстрекатель, пособник, посредник (медиатор).

Эмпатия – это способность индивида эмоционально отзываться на переживания другого человека; сопереживание.

Эскалация конфликта – «перерождение» целей конфликта.

Основные источники:

Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник / Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Ростов н/Д: Феникс, 2021. - 317 с.

Жарова М.Д. Психология: учебник / Жарова М.Н. – М.: Издательский центр «ГЭОТАР-Медиа», 2021 – 368 с.

Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 476 с.

Дополнительные источники:

Наварро Дж. Словарь языка тела / Наварро Дж. – Минск: Попурри, 2023 – 176 с.

Пиз А. Язык телодвижений/ Пиз А. – М.: Издательство Эксмо, 2023 – 448 с.

Карнеги Д. Как влиять на людей и вырабатывать уверенность в себе, выступая публично/ Дейл Карнеги. – Москва: Издательство АСТ, 2020. – 256 с.

Интернет - источники

Общая теория права: проблемы интерпретации в контексте коммуникативного подхода (учебник) (с исп. и доп.) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru>