



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

**УТВЕРЖДЕНО:**

Ученым советом Института  
сервисных технологий

Протокол № 10 от 24.02.2021  
с изм. Протокол № 11 от 16.04.2021  
с изм. Протокол № 14 от 30.06.2021  
с изм. Протокол № 3 от 20.10.2021

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

***ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ***

основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования -


программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *38.02.07 Банковское дело*


Квалификация: *Специалист банковского дела*

*год начала подготовки: 2021*

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Копылов В.В</i>

**Методические указания согласована и одобрена руководителем ПСССЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Баранова А.А.</i>

## 1. Общие положения

Методические указания предназначены для обучающихся по ОПОП СПО по специальности 38.02.07 «Банковское дело», изучающих учебную дисциплину «Психология общения», и могут использоваться на учебных занятиях, которые проводятся под руководством преподавателя.

**Цели освоения учебной дисциплины:** получение специальных знаний по теме и возможность их использования в процессе дальнейшего обучения, профессионального становления и развития студента.

Задачей курса являются:

- усвоение студентами нравственных норм общения и этикета
- формирование навыков социально-психологического познания;
- повышение культурной, психологической и социальной компетентности

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает компетенции:

Код	Наименование компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и организовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате изучения дисциплины студент должен **уметь**:

- применять навыки ведения различных форм деловых бесед,
- использовать психологические и речевые средства повышения выразительности,
- владеть техникой эффективного публичного выступления

В результате изучения дисциплины студент должен **знать**:

- виды и этапы деловых переговоров,
- систему мотиваций участников переговорного процесса,
- специальные технологии общения и групповой работы,
- возможности и недостатки вербальных средств общения,
- основные факторы эффективной коммуникации

### **Виды занятий.**

В процессе изучения профессионального модуля используются следующие виды занятий:

- работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – теоретическое обучение (лекции) и практические занятия.

### **Формы контроля**

В процессе изучения учебной дисциплины предусмотрены следующие формы контроля по овладению компетенциями: текущий контроль, промежуточная аттестация.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в виде оценки выполнения практических работ, устного опроса.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета.

### **1. Практические занятия.**

Практические занятия — метод обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Формы организации практических занятий: решение типовых задач, тестирование, практические работы и др.

### **Тематика и содержание**

#### **Раздел 1. Понятие коммуникации.**

##### **Тема 1. 1.1. Особенности делового общения**

#### ***Практическое занятие. Особенности делового общения***

Что такое деловое общение(коммуникация)? Дайте несколько толкований термина по словарям. Виды делового общения. Каково влияние личностных качеств на общение?

**Вид занятия:** практическое занятие

**Цель занятия:** изучить особенности делового общения

**Что прошли/освоили:** понятие коммуникации.

## **Раздел 2. Виды коммуникации**

### **Тема 2.1. Вербальные средства коммуникации**

*Практическое занятие. Вербальные средства коммуникации* Средства коммуникации. Функции языка Формы и типы речевой коммуникации Виды речевой деятельности. Модель речевой коммуникации. Единицы речевого общения

**Вид занятия:** практическое занятие

**Цель занятия:** изучить и дать определение вербальным средствам коммуникации.

**Что прошли/освоили:** виды коммуникации

### **Тема 2.2.**

Невербальная коммуникация

*Практическое занятие . Невербальные виды коммуникации.*

Невербальные виды коммуникации. Жесты. Позы. Касания

**Вид занятия:** практическое занятие

**Цель занятия:** изучить невербальные коммуникации

**Что прошли/освоили:** Невербальная коммуникация

## **Раздел № 3. Психология делового общения**

### **Тема 3.1.**

Психическая структура личности и практика делового общения

*Практическое занятие. Деловое общение в рабочей группе*

**Вид занятия:** практическое занятие

**Цель занятия:** изучить психическую структуру личности

**Что прошли/освоили:**

### **Тема 3.2.**

Деловое общение и психодиагностика

*Практическое занятие. Содержание визуальной психодиагностики*

**Вид занятия:** практическое занятие

**Цель занятия:** изучить психодиагностику

**Что прошли/освоили:**

### **Тема 3.3.**

#### **Конфликты и пути их разрешения**

**Практическое занятие.** Правила поведения в условиях конфликта.

**Практическое занятие.** Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта

**Вид занятия:** практическое занятие

**Цель занятия:** изучить правила поведения в условиях конфликта

**Что прошли/освоили:** конфликты и пути их разрешения

### **Тема 3.4. Стрессы. Стрессоустойчивость**

**Практическое занятие.** Профилактика стрессов в деловом общении

**Вид занятия:** практическое занятие

**Цель занятия:** изучить методы профилактики стрессов в деловом общении

**Что прошли/освоили:** понятие и формы стрессоустойчивости

## **Раздел № 4.**

### **Этические формы общения**

#### **Тема 4.1. Этика речевой коммуникации**

**Практическое занятие. Этика речевой коммуникации** Этика и речь.

Этика и сфера общения Этика и виды речевой деятельности Этика устной речи. Этика слушания

**Вид занятия:** практическое занятие

**Цель занятия:** изучить этику речевой коммуникации

**Что прошли/освоили:** этические формы общения

## **3. Информационное обеспечение обучения.**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основная литература**

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <http://znanium.com/catalog/document?id=360749>

2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

#### **Дополнительная литература**

3. Этика: Учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 - <http://znanium.com/catalog/product/425302>

#### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Консультант-Плюс

Каталог электронных библиотек

<http://www.aonb.ru/iatp/guide/library.html>

Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrarv.rsl.ru/>

<http://www.gumer.info/>

Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>

Европейская электронная библиотека Europeana

<http://www.ecsocman.edu.ru/socis>

<http://znanium.com>

#### **СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ.**

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

«**Агрессор**» — человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других.

**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.

**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.

**Аффилиативные препятствия** — препятствия, возникающие, когда некоторые или все члены группы больше озабочены поддержанием гармоничных отношений с другими, чем принятием качественного решения.

**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.

**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.

**«Гармонизатор»** — человек, от которого ожидают вмешательства в групповую дискуссию, когда конфликт угрожает нанести вред ее сплоченности или отношениям между отдельными членами группы.

**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.

**Денотация** — прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

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

**«Диспетчер»** — человек, который отслеживает действия группы и помогает ей придерживаться повестки дня.

**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.

### 3

**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.

**Кинесика** — наука, изучающая движения и жесты, используемые 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) не критичный, 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.

**«Монополист»** — человек, который непрерывно говорит, стараясь создать впечатление, что он хорошо осведомлен и ценен для группы.

**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.

**«Переводчик»** — человек, от которого ожидают знакомства с различиями в социальной, культурной и тендерной ориентации членов группы и умения использовать эти знания, чтобы помочь членам группы понять друг друга.

**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.

**План адаптации речи** — письменная стратегия достижения взаимопонимания с аудиторией, привлечения и поддержания ее интереса, обеспечения понимания и избежания возможных негативных реакций публики на вас как на оратора и на предмет или цель вашей речи.

**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.

**«Протоколист»** — человек, который ведет точную запись того, что решила группа и на чем основано это решение.

**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.

**Психологическая защита** - система механизмов, направленных на минимизацию отрицательных переживаний, связанных с конфликтами, которые ставят под угрозу целостность личности.

**Психологический климат** – доминирующий комплекс эмоциональных состояний, относительно устойчивый эмоциональный настрой, пронизывающий всю систему деятельности, общения и отношений в коллективе.

**Психология рабочей группы** - совокупность социально-психологических процессов и явлений, возникающих в процессе формирования функционирования рабочей группы на основе становления внутренних связей, форм и способов удовлетворения потребностей ее членов (социально-психологический климат, способы общения, общественное мнение, настроение, обычаи и традиции, природа внутригрупповых конфликтов).

**Пунктуальность** — степень, в какой человек придерживается назначенных сроков.

**Рабочая группа** — объединение из трех или более людей, которые должны взаимодействовать между собой и влиять друг на друга, чтобы выполнить общую задачу.

**Рабочая среда** — физические условия, в которых работает группа.

**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.

**Репетиция** — тренировка произнесения своей речи вслух.

**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.

**Риторический вопрос** — вопрос, который не требует ответа вслух, а подразумевает мысленный ответ.

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.

**Своевременность информации** — предоставление информации, которая может быть использована немедленно.

**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.

**Семантические шумы** — значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.

**Сетевая конференция** — место виртуальной встречи людей с общими интересами.

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

**Симметричные взаимоотношения** — взаимоотношения, в ходе которых люди «не договариваются» по вопросу о том, кто будет контролировать ситуацию.

**Симпатическое реагирование** — чувство заботы, соучастия, сострадания, направленное на другого человека из-за сложившейся у него ситуации.

**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.

**Сконструированные сообщения** — сообщения, кодируемые непосредственно в данный момент, чтобы отреагировать на незнакомую ситуацию.

**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.

**Содержательные основные положения** — информационные положения речи.

**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.

**Социальный контекст** — назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.

**Специфические слова** — слова, которые проясняют смысл, сужая понимание и переводя его из общей категории в частную или в группу внутри этой категории.

**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.

**Стабилизация** — способ поддержания взаимоотношений на определенном уровне в течение некоторого времени.

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

**Стимул** — цель, которая дает мотивацию.

**«Сторонник»** — человек, который ободряет других членов группы.

**Сценарные сообщения** — разговорные выражения, полученные нами из прошлого опыта и соответствующие данной ситуации.

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

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

**Текстовая схема** — обобщение, краткое содержание или основные идеи.

**Телесные действия** — выражение лица, жесты, поза и движение.

**Тематический порядок** — организация основных положений речи по категориям или разделению их по содержанию.

**Теория межличностных потребностей** — теория, согласно которой возникновение, развитие и поддержание отношений зависит от того, насколько хорошо каждый человек удовлетворяет межличностные потребности другого.

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

**Точные слова** — слова, которые наиболее правильно выражают смысл, помогая избегать разночтений.

**Толерантность (или терпимость)**- стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от преобладающего 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.

**Целостность** — единство убеждений и действий.

**Цель группы** — желаемое положение дел, мотивирующее группу работать ради его достижения.

**Шум** — любой внешний, внутренний или семантический стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией.

**Эгоцентрическая роль** — специфический паттерн поведения, который концентрирует внимание на персональных потребностях и задачах в ущерб групповым.

**Эгоцентрические препятствия** — препятствия, возникающие, когда члены группы испытывают высокую потребность в контроле или движимы личными нуждами.

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

**Электронная почта** — коммуникация между двумя или несколькими пользователями сети с помощью электронных посланий.

**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.

**Эмфаза** — придание силы или интенсивности своим словам или идеям.

**Эмфаза посредством переходов** — использование слов, которые показывают связи между идеями.

**Эмфаза посредством повторения** — многократное выражение важных идей.

**Эмфаза посредством пропорции** — посвящение большего количества времени идеям, которые, на ваш взгляд, должны быть восприняты как более важные.

**Этика** — совокупность моральных принципов, поддерживаемых обществом, группой или индивидом.

**Этика общения** - это совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения.

**Этимология** — происхождение или история конкретного слова.

**Эффект ореола** — приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого набора.

**Язык** — совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества.

**Язык жестов** — наборы движений, предназначенные для передачи сообщений.