

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АССОЦИАЦИЯ МОСКОВСКИХ ВУЗОВ

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

для специалистов инвестиционно-строительной сферы

**«ФОРМИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ»**

Москва 2009

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Виды учебной работы	Кол-во часов по учебному плану
1.	Общая трудоемкость дисциплины	72
2.	Аудиторные занятия с преподавателем:	36
	- лекции	12
	- практические занятия	24
	- лабораторные занятия	
3.	Самостоятельная работа	36
4.	Вид итогового контроля	зачет

2. ЦЕЛИ ИЗУЧЕНИЯ

Реализация компетентного подхода связана с удовлетворением потребности человека в профессиональном образовании, формировании стратегий личностного и профессионального развития.

Среди важнейших навыков, реализуемых в рамках профессиональной деятельности, производственных отношениях выделяется умение ставить и решать определенные типы коммуникативных задач: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера (партнеров), выбирать адекватные стратегии коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения (Петровская Л.А., 1982). В коммуникативную компетентность, соответственно, входит способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, удовлетворительное владение определенными нормами общения, поведения, что в свою очередь, предполагает усвоение этно- и социально-психологических эталонов, стандартов, стереотипов поведения, овладение «техникой» общения (правилами вежливости и другими нормами поведения). Человек является социально-компетентным, если его индивидуальные способности и навыки отвечают требованиям межличностной ситуации. Кроме личностных и профессиональных качеств для успеха в бизнесе значение имеет еще целый ряд вещей.

Практические занятия проводятся в различных формах: практикум, психологическое тестирование, деловая игра, а также выполнение заданий для самостоятельной работы с целью обеспечения закрепления теоретических знаний и получения практических навыков. Целью проведения практических работ является приобретение обучающимися навыков развития собственных социально-коммуникативных профессиональных компетенций.

Цель изучения курса:

развитие навыков общения: умение слушать, передавать информацию с помощью вербальных и невербальных средств, конструктивно разрешать конфликты; развивать коммуникативные способности: рефлексию (умение человека представлять, как его воспринимают другие люди), эмпатию (способность эмоционального восприятия состояния другого человека, сила и глубина сопереживания).

Основные задачи курса:

1. Ознакомление с основными подходами к проблеме формирования социально-коммуникативной компетентности.

2. Приобретение знаний в сфере управления межличностными взаимодействиями.
3. Овладение понятийным аппаратом, описывающим технологии формирования коммуникативных компетенций.
4. Приобретение опыта управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных и производственных отношений.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

Знать:

- основные понятия коммуникативной компетентности;
- психологические особенности структуры общения;
- основные способы психологического влияния в межличностных отношениях;
- приемы межличностного общения
- технологии эффективного общения;
- основные функции управленческого общения;
- структурные характеристики конфликта;
- технологии управления конфликтами;
- стратегии эффективного поведения в проблемных ситуациях
- основы профессионального развития личности.
- формы социально-экономического поведения;
- факторы эффективной коммуникации.
- основные способы психологического влияния в межличностных отношениях.
- содержание знаковых систем коммуникации: вербальной и невербальной.
- стратегии эффективного поведения в проблемных ситуациях

Уметь:

- использовать методы психологии в анализе профессионального воздействия и делового общения;
- оценивать свои профессиональные ресурсы;
- осуществлять отслеживать этапы достижения поставленных целей;
- организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей;
- применять методы и формы общения в различных сферах профессиональной деятельности;
- устанавливать контакт с собеседником;
- находить общие точки соприкосновения для развития контакта;
- применять конструктивные способы воздействия в межличностных взаимодействиях;
- активизировать собеседника путем включения в «малый разговор»;
- использовать приемы «активного слушания»;
- реализовывать эффективные стратегии поведения в проблемных ситуациях.

Владеть навыками:

- анализа социально-психологического содержания социально-коммуникативных компетенций;
- применения приемов, способствующих актуализации коммуникативных компетенций;
- применения способов эффективного взаимодействия;
- приемами обратной связи, активного слушания;

- применения вербальных и невербальных средств общения;

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	Коммуникативная компетентность как основа эффективного общения	6	12	18
2.	Общение в современном деловом взаимодействии	6	12	18
	Итого	12	24	36

3.1.1. Распределение дисциплины по видам занятий.

№ п/п	Темы лекционных занятий	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	Коммуникативная компетентность как основа эффективного общения	6	12	18
1.	Психологическое содержание понятия «коммуникативная компетентность».	2	4	6
2.	Психологическое влияние в межличностном общении.	2	4	6
3.	Модель коммуникативного процесса	2	4	6
	Общение в современном деловом взаимодействии	6	12	18
4.	Социально-ролевое поведение личности.	2	4	6
5.	Психологические аспекты делового общения	2	4	6
6.	Психология конфликта	2	4	6
	Итого	12	24	36

3.2. Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Коммуникативная компетентность как основа эффективного общения.

Тема 1. Психологическое содержание понятия «коммуникативная компетентность».

1. Психологическое содержание понятия «коммуникативная компетентность».
2. Основные характеристики и структура общения.
3. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Основные понятия:

- коммуникативная компетентность
- общение
- коммуникация
- согласование
- идентификация

- стереотипизация
- рефлексия
- социальная перцепция
- интеракция

Тема 2. Психологическое влияние в межличностном общении.

1. Виды психологического влияния. Трансактный анализ.
2. Феномен обратной связи в межличностном общении.
3. Манипуляции в общении.

Основные понятия:

- конвенциональное общение
- примитивное общение
- транзакция
- Я-высказывание
- коммуникативные барьеры
- рефлексия
- эмпатия
- защитные механизмы психики

Тема 3. Модель коммуникативного процесса

1. Вербальная знаковая система
2. Классификация средств невербального общения.

Основные понятия:

- вербальная коммуникация
- речь
- невербальная коммуникация
- кинесика
- паралингвистика
- экстралингвистика
- проксемика
- мимика
- жесты
- пантомимика
- контакт глаз
- пространственная зона общения

Раздел 2. Общение в современном деловом взаимодействии

Тема 4. Социально-ролевое поведение личности.

1. «Я» в социальном мире
2. Социальный статус и социальная роль
3. Ролевые отношения и ролевое поведение личности

Основные понятия:

- социальное мышление
- Я-концепция
- социальные убеждения
- социальные установки
- доминанта
- социальные стереотипы

Тема 5. Психологические аспекты делового общения

1. Формы делового общения: деловая беседа, переговоры, публичные выступления .
2. Техника и тактика аргументирования
- 3 .Типы общения начальника и подчиненного (по В. Сатир).
4. Характерные качества лидера

Основные понятия:

- управленческое общение
- аттракция
- лидер
- администратор
- управленец
- деловая беседа
- переговоры
- аргументирование
- самопрезентация

Тема 6. Психология конфликта

1. Конфликт в коммуникации
2. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
3. Способы регуляции поведения в конфликтной ситуации.

Основные понятия:

- кооперация
- конкуренция
- конфликт
- сотрудничество
- соперничество
- уклонение
- приспособление
- компромисс

3.3. Практические занятия

№ п/п	Наименование практических занятий
1	Практическое занятие 1. Техники эффективной коммуникации. Групповая работа. Отработка и обсуждение вопросов, связанных с установлением контакта с собеседником. Практическое использование техник эффективной коммуникации.
2	Практическое занятие 2. Групповые занятия. Игра «Встречают по одежке». Игра «Угадай стиль общения». Игра «Неожиданная встреча». Игра « Расскажу историю».
3	Практическое занятие 3. Тренинг навыков убеждения. Практикум по видам психологического влияния. Оценка степени конструктивности видов влияния. Анализ возможностей использования техник влияния.

4	<p>Практическое занятие 4. Формы межличностных отношений.</p> <p>Игра «Общаемся спина ... к спине».</p> <p>Тест «Ваш уровень общительности»</p>
5	<p>Практическое занятие 5. Вербальная коммуникация.</p> <p>Групповая работа. Отработка навыков понимания и интерпретации вербальной информации.</p> <p>Упражнение «Титаник». Цель: направлено понимание вербальной информации.</p> <p>Упражнение «Рисование предмета по словесному описанию. Цель: развитие способности эффективного взаимодействия по передаче информации – точно формулировать мысли, задавать содержательные вопросы, анализировать обратные сигналы.</p>
6	<p>Практическое занятие 6. Невербальная коммуникация. Практикум по невербальной коммуникации.</p> <p>Освоение содержания способов и приемов невербальной коммуникации.</p> <p>Исследование возможностей повышения эффективности использования невербальной коммуникации.</p> <p>Упражнение «Зеркало». Цель: отражение невербального поведения партнера.</p> <p>Упражнение «Прочтение невербальных сигналов». Цель: обретение навыка фиксации невербальных сигналов.</p>
7	<p>Практическое занятие 7. Социально-ролевое поведение.</p> <p>Игра «Посредники».</p> <p>Игра « Скверная компания».</p>
8	<p>Практическое занятие 8. Тренинг лидерских компетенций.</p> <p>Групповая работа. Актуализация индивидуально-личностных лидерских качеств в ходе межличностных взаимодействий.</p> <p>Упражнение «Развиваем харизматичные качества».</p> <p>Игра «Кораблекрушение».</p> <p>Тест «Определение коммуникативных и организаторских способностей».</p>
9	<p>Практическое занятие 9. Деловые переговоры.</p> <p>Групповая работа. Тактики реагирования в переговорном процессе. Речевое поведение партнеров в конкретной ситуации. Анализ результатов переговоров.</p> <p>Упражнение «Как вы ответите на возражение».</p> <p>Игра «Переговоры».</p>
10	<p>Практическое занятие 10. Самопрезентация. Подготовка к собеседованию.</p> <p>Актуализировать представления о вербальной и невербальной сторонах общения, сформировать умение конструктивно взаимодействовать с людьми, развить индивидуальную стратегию поведения.</p> <p>Игра «Прием на работу»</p> <p>Упражнение «Личное резюме»</p> <p>Тест «Ваш стиль делового общения»</p>
11	<p>Практическое задание 11. Стратегии поведения в конфликте. Способы регуляции поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Выбор стратегии и тактики поведения, наилучшим образом подходящих для конкретной конфликтной ситуации. Отработка техник саморегуляции в конфликтных ситуациях.</p> <p>Игра «Поведение в конфликте»</p> <p>Упражнение «Договоримся».</p> <p>Тест «Способы разрешения конфликтных ситуаций».</p>

12	<p>Практическое занятие 12. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах.</p> <p>Дидактическая игра «Искусство критики». Развитие навыков конструктивной критики, как одной из форм эффективного общения в системе служебных взаимоотношений.</p>
----	--

3.4. Перечень контрольных мероприятий

3.4.1. Перечень контрольных заданий.

Оценка качества освоения учебного материала

Текущий контроль:

1. Задания для самопроверки по каждой лекции

Раздел 1. Коммуникативная компетентность как основа эффективного общения

Тема 1. Психологическое содержание понятия «коммуникативная компетентность»

Вопрос 1. Каковы основные элементы содержания общения?

Вопрос 2. Приведите аргументы в подтверждение тезиса о том, что общение – это:

- вид самостоятельной человеческой деятельности;
- атрибут других видов человеческой деятельности;
- взаимодействие субъектов.

Вопрос 3. Каково содержание понятия «коммуникативная деятельность общения»?

Тема 2. Психологическое влияние в межличностном общении.

Вопрос 1. Какие способы психологического влияния можно отнести к конструктивным?

Вопрос 2. Какие социальные роли «играются» с позиции Родителя? Взрослого? Ребенка?

Вопрос 3. Какие социально-психологические особенности могут выступать в качестве коммуникативных барьеров?

Тема 3. Модель коммуникативного процесса

Вопрос 1. На какие зоны дистанции можно подразделить пространство при общении?

Вопрос 2. Каково соотношение значения вербальной и невербальной коммуникации для понимания информации?

Вопрос 3. Можно ли посредством невербального сопровождения информации изменить смысл сообщения с точность до наоборот?

Раздел 2. Общение в современном деловом взаимодействии

Тема 1. Социально-ролевое поведение личности.

Вопрос 1.

Раскройте содержание понятия «социальный стереотип».

Вопрос 2.

Охарактеризуйте активную жизненную позицию по ее видам.

Вопрос 3.

Понятие ролевого поведения в деловом общении.

Тема 2. Психологические аспекты делового общения

Вопрос 1. Какие элементы являются основными компонентами модели коммуникативного процесса?

Вопрос 2. Почему речь является универсальным средством коммуникации?

Вопрос 3. Охарактеризуйте особенности восприятия информации для людей с доминирующим аудиальным, визуальным и кинестетическим каналом восприятия.

Тема 3. Психология конфликта

Вопрос 1. Всегда ли конфликт рассматривается как явление несущее негативные последствия?

Вопрос 2. Обозначьте основные стратегии поведения в конфликте.

Вопрос 3. Какие способы регуляции поведения в конфликтной ситуации Вам удается применять в реальной жизни?

2. Самостоятельная работа

1. Проводится диагностика некоторых важных для эффективной коммуникации личностных свойств и умений по следующим методикам:

КОС – методика изучения коммуникативных и организаторских склонностей.

1. Методика К.Томаса – тип поведения в конфликтной ситуации.

2. Тест на оценку нереализованного социального потенциала.

3. Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера.

На основе результатов диагностики предлагается написать самохарактеристику по следующей структуре:

- что нового Вы узнали о себе после проведения диагностики;

- что Вас обрадовало;

- что Вас огорчило;

- опишите, как проявляются в деятельности и поведении те качества и умения, о которых Вы получили информацию по результатам психодиагностики.

2. Анализ своих возможностей по созданию собственного имиджа. Продумать варианты одежды для деловых целей: самопрезентация, деловое совещание, вечерний ужин с иностранными деловыми партнерами, корпоративный вечер.

3. Подготовить речевые формулы, характерные для официально-делового стиля при знакомстве, приветствии и прощании, поздравлении, выражении благодарности, извинении, отказе, просьбе.

4. Выполнение теста на самооценку коммуникативно-лидерских способностей. Обработка полученных результатов. Разработка рекомендаций по развитию коммуникативной компетентности руководителя.

5. Подготовка правильного выбора формулы обращения и соответствующей тональности контакта по заранее подготовленным ситуациям.

Подготовка публичного выступления на заданную тему с использованием наиболее распространенных компонентов и стратегий подготовки публичного выступления.

6. Тест «Коммуникативная компетентность». Тест «Какой Вы собеседник? Тест

«Умеете ли вы слушать?» .Тренинговые упражнения.
Самооценка рационального поведения в конфликте. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте. Развитие эмпатии.

Итоговый контроль:

1. Тесты

1. Интересы и склонности человека выступают показателями плана общения:
 - а) коммуникативного;
 - б) индивидуально-личностного;
 - в) общего социально-психологического;
 - г) морально-политического.

2. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:
 - а) социально-психологическая рефлексия;
 - б) стереотипизация;
 - в) эмпатия;
 - г) идентификация.

3. Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта:
 - а) ореола;
 - б) последовательности;
 - в) инерционности;
 - г) стереотипизации.

4. Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:
 - а) физическим;
 - б) социально-психологическим;
 - в) неправильной установки сознания;
 - г) организационно-психологическим.

5. Межличностное общение – это...
 - а) осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения;
 - б) это взаимодействие между небольшим количеством людей;
 - в) взаимодействие, взаимосвязь вступивших в общение людей;
 - г) взаимодействие между людьми.

6. Речь в межличностном общении - это
 - а) элементы прохождения информации по коммуникативной цепи;
 - б) использование языка в коммуникативных целях, поскольку человеческая речь возникает в ответ на необходимость вступить в общение с кем-либо или сообщить что-либо.
 - в) движение по каналам – расшифровка;
 - г) социально-символические средства демонстрации социального статуса и ролевых репертуаров общающихся.

7. Ритуал – это
 - а) форма поведения, межличностного взаимодействия;

б) исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого, социально санкционированного, упорядоченного символического поведения, в котором способ и порядок исполнения действий строго канонизированы и не поддаются рациональному объяснению в терминах средств и целей.

в) исторически сложившаяся форма инстинктивного, непредсказуемого, социально санкционированного, неупорядоченного несимволического поведения;

г) поведение, в котором способ и порядок исполнения действий строго не канонизированы и поддаются рациональному объяснению в терминах средств и целей.

8. Коммуникативные барьеры – это...

а) абсолютные или относительные препятствия эффективному общению, субъективно переживаемые или реально присутствующие в ситуациях общения;

б) состояние дезорганизации личности;

в) охлаждение и разрыв с ближайшим окружением;

г) свойства личности, приводящие к устойчивым конфликтам в общении.

9. Стил ь общения – это...

а) опосредованное общение, в котором сохраняются элементы личного общения;

б) индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия;

в) способность мобилизовать все имеющиеся средства для достижения контакта;

г) готовность людей принять информационное воздействие, логически обоснованное суждение.

10. Вы считаете, что мимика и жесты это:

а) спонтанное выражение человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) проявление вашего подсознания;

г) способности;

11. Если собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это признак ...

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности;

г) задумчивости.

12. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

а) компромисс; критика; борьба;

б) уступка; уход; сотрудничество;

в) борьба; уход; убеждение;

г) сотрудничество, компромисс; уступка.

13. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

а) стремиться уладить конфликт; проявляет выдержку и самообладание; уходит от острых вопросов;

б) доброжелательно относиться к сопернику; стремиться уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;

в) стремиться к победе в конфликте;

г) не проявляет активности.

14. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой работы;
- б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен;
- в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен;
- г) скуппулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе.

15. Проявление высокой активности требуют такие способы разрешения конфликтной ситуации как:

- а) конкуренция.
- б) приспособление.
- в) сотрудничество.
- г) уклонение.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

4.1. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература

1. Барсукова А.Д., Власова Э.И. Учебно методическое пособие «Формирование социально-коммуникативных профессиональных компетенций. – М.: МГСУ, 2009.
2. Биркенбиль В. Ф. Коммуникативный тренинг. Наука общения для всех. – М. 2002.
3. Лукин Ю.Ф. Конфликтология. Управление конфликтами. Учебник. Изд-во: Академический проект, Трикста, 2007 г. 800 с.
4. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. СПб., 2005.

Дополнительная литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1997. Егидес А. Лабиринты общения или как научиться ладить с людьми. – М. 2002.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Учебник. – М. 2002.
3. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Конспект лекций. – СПб., 2000.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения. — М., 1997.
5. Кузин Я.А. Культура делового общения: практическое пособие для бизнесмена. – М., 1997.
6. Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.
7. Гинзбург М.Р. Психологическое содержание жизненного поля личности старшего подростка // Мир психологии и психология в мире. 1995. №3. С. 21-27.
8. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. М.: Изд-во МГУ, 1995.
9. Фромм Э. Человек для себя. Мн.: Коллегиум, 1992.
10. Шпрангер Э. Основные идеальные типы индивидуальности / Психология личности: Тексты / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, А.А. Пузыря. М.: Изд-во МГУ, 1982.
11. http://www.ido.edu.ru/psychology/labour_psychology/index.html

Средства обеспечения освоения дисциплины:

Тест опросники, программы по обработке тестов, стенды, наглядные пособия, презентации по разделам и темам программы, учебно-методическое пособие «Формирование социально-коммуникативных профессиональных компетенций».

Составители:

к.пс.н.,
доцент кафедры Психологии

ст. пр. кафедры Психологии

Барсукова А.Д.

Власова Э.И.

ГЛОССАРИЙ

Авторитетность — способность человека иметь определенный вес среди людей, пользоваться их признанием и уважением.

Агрессивность (враждебность) — поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, вред.

Альтруизм — черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь другим людям.

Антиципация — предвосхищение, ожидание наступления чего-либо.

Апатия — состояние эмоционального равнодушия, безразличия и бездеятельности.

Ассоциация — соединение, связь психических явлений друг с другом.

Атрибуция каузальная — приписывание причины наблюдаемому действию или поступку человека.

Аттракция — привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

Аутотренинг — комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственными психическим состоянием и поведением.

Барьер психологический — внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

Бессознательное — характеристика психологических свойств, процессов и состояний человека, находящихся вне сферы его сознания, но оказывающих такое же влияние на его поведение, как и сознание.

Брейнсторминг — специальный метод организации совместной творческой работы людей, рассчитанный на повышение их умственной активности и решение сложных интеллектуальных задач.

Вербальный — относящийся к звуковой человеческой речи.

Влечение — желание или потребность что-либо сделать, побуждающее человека к соответствующим действиям.

Внимание — состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.

Внушение — неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

Воля — свойство (процесс, состояние) человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками.

Воображение — способность представлять отсутствующий или реально не существующий предмет, удерживать его в сознании и мысленно манипулировать им.

Восприятие — процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств, который завершается формированием образа.

Выразительные движения (экспрессия) — система данных от природы или выученных движений (жесты, мимика, пантомимика), при помощи которых человек невербальным путем передает информацию о своих внутренних состояниях или внешнем мире другим людям.

Группа — совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких, общих для них признаков.

Депрессия — состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности.

Деятельность — специфический вид человеческой активности, направленный на творческое преобразование, совершенствование окружающего мира и самого себя.

Дистресс — отрицательное влияние стрессовой ситуации на деятельность человека, вплоть до ее разрушения.

Жест — движение рук человека, выражающее его внутреннее состояние или указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

Задатки — предпосылки к развитию способностей. Могут быть врожденными и приобретенными.

Замещение (сублимация) — один из защитных механизмов, которые представляют собой подсознательную замену одной, запретной или практически недостижимой, цели на другую, разрешенную и более доступную, которая хотя бы частично удовлетворяет актуальную потребность.

Запоминание — один из процессов памяти, обозначающих введение в память вновь поступающей информации.

Заражение — психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний и побуждений.

Защитные механизмы — совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм.

Значение — содержание, которое вкладывают в данное слово или понятие все употребляющие его люди.

Идентификация — (отождествление) установление сходства одного человека с другим, направленное на его воспоминание и собственное развитие идентифицируемого с ним лица.

Иллюзии — феномены восприятия, воображения и памяти, существующие только в голове человека и не соответствующие какому-либо реальному явлению или объекту.

Импульсивность — характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к быстротечным, непродуманным действиям и поступкам.

Индивид — отдельно взятый человек в совокупности всех присущих ему качеств: биологических, физических, социальных и психологических.

Индивидуальность — своеобразное сочетание индивидуальных (см. индивид) свойств человека, отличающее его от других людей.

Индивидуальный стиль деятельности — устойчивое сочетание особенностей выполнения разных видов деятельности одним и тем же человеком.

Инициатива — проявление человеком активности, не стимулированной извне и не определяемой независимыми от него обстоятельствами.

Инстинкт — врожденная, малоизменяемая форма поведения, обеспечивающая приспособление организма к типичным условиям его жизни.

Интеллект — совокупность умственных способностей человека.

Интеракция — взаимодействие.

Интерес — эмоционально окрашенное, повышенное внимание человека к какому-либо объекту или явлению.

Интерференция — нарушение нормального хода одного процесса вмешательством другого.

Интуиция — способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

Инфантилизм — проявление детских черт в поведении взрослого человека.

Катарсис — (очищение) душевное облегчение, наступающее у человека после сильных эмоциональных переживаний типа аффекта или стресса.

Климат социально-психологический — общая социально-психологическая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней.

Компенсация — способность человека избавляться от переживаний по поводу собственных недостатков за счет усиленной работы над собой и развития других позитивных качеств.

Комплекс неполноценности — сложное состояние человека, связанное с недостатком каких-либо качеств (способностей, знаний, умений и навыков), сопровождаемое глубокими негативными эмоциональными переживаниями по этому поводу.

Конфликт внутриличностный — состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанной с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Конфликт межличностный — трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей и потребностей.

Конформность — некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

Кризис — состояние душевного расстройства, вызванное длительной неудовлетворенностью человека собой и своими взаимоотношениями с окружающим миром.

Лидер — член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами этой группы, готовыми следовать за ним.

Малая группа — небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2—3 до 20—30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.

Мимика — совокупность движений частей лица человека, выражающих его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, припоминает и т.п.).

Мотив — внутренняя устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека.

Намерение — сознательное желание, готовность что-либо сделать.

Настроение — эмоциональное состояние человека, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

Нормы социальные — принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

Память — процессы запоминания, сохранения, воспроизводства и переработки человеком разнообразной информации.

Пантомимика — система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

Переживание — ощущение, сопровождаемое эмоциями.

Подражание — сознательное или бессознательное поведение человека, направленное на воспроизведение поступков и действий других людей.

Понимание — психологическое состояние, выражающее собой правильность принятого решения и сопровождаемое чувством уверенности в точности восприятия или интерпретации какого-либо события, явления, факта.

Поступок — сознательно совершенное человеком и управляемое волей действие, исходящее из определенных убеждений.

Потребность — состояние нужды индивида, личности в чем-то, необходимом для его нормального существования.

Психологическая совместимость людей — способность людей находить взаимопонимание, налаживать деловые и личные контакты, сотрудничать друг с другом.

Релаксация — расслабление.

Рефлекс — автоматическая ответная реакция организма на действие какого-либо внутреннего или внешнего раздражителя.

Рефлексия — способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

Речь — система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и символов для представления, переработки, хранения и передачи информации.

Решительность — готовность перейти к практическим действиям, сформировавшееся намерение совершить определенный поступок.

Ригидность — заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от однажды принятого способа мышления и действий.

Роль — понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, которая соответствует занимаемому им положению (например, роль руководителя, подчиненного и т.д.).

Самообладание — способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях.

Самоопределение личности — самостоятельный выбор человеком своего жизненного пути, целей, ценностей, нравственных норм, будущей профессии и условий жизни.

Самооценка — оценка человеком собственных качеств, достоинств и недостатков.

Саморегуляция — процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

Самосознание — осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.

Симпатия — чувство эмоциональной предрасположенности к человеку, повышенный интерес и влечение к нему.

Совместимость — способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

Сознание — высший уровень психического отражения человеком действительности, ее представленность в виде обобщенных образов и понятий.

Сопереживание — испытание человеком тех же самых чувств и эмоций, которые характерны для находящихся рядом с ним людей.

Соперничество — стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

Сотрудничество — стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми. Готовность поддержать и оказать им помощь. (Противоположно соперничеству.)

Социально-психологический тренинг — теория и практика специального психотерапевтического воздействия на людей, рассчитанная на улучшение их общения и приспособление к условиям жизни.

Способности — индивидуальные особенности людей, от которых зависят приобретение ими знаний, умений и навыков, а также успешность выполнения различных видов деятельности.

Статус — положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

Стремление — желание и готовность действовать определенным образом.

Стресс — состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

Суггестия — внушение.

Схема мышления — система понятий или логика рассуждений, привычно применяемых человеком при встрече с незнакомым объектом или новой задачей.

Темперамент — динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и других характеристиках.

Тест — стандартизированная психологическая методика, предназначенная для сравнительной количественной оценки у человека изучаемого психического качества.

Тестирование — процедура применения тестов на практике.

Тревожность — свойство человека приходить в состояние повышенного беспокойств, испытывать страх и тревогу в специфических социальных ситуациях.

Убежденность — уверенность человека в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами.

Умение — способность выполнять определенные действия с хорошим качеством и успешно справляться с деятельностью, включающей эти действия.

Уровень притязаний — максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.

Установка — готовность, предрасположенность к определенным действиям или реакциям на конкретные стимулы.

Фрустрация — эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

Характер — совокупность свойств личности, определяющих типичные способы ее реагирования на жизненные обстоятельства.

Ценностные ориентации — то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, позитивный жизненный смысл.

Честолюбие — стремление человека к успехам, рассчитанное на повышение его авторитета и признание со стороны окружающих.

Чувствительность — способность организма запоминать и реагировать на воздействие среды, не имеющая непосредственного биологического значения, но вызывающая психологическую реакцию в форме ощущений.

Чувство — высшая, культурно обусловленная эмоция человека, связанная с некоторым социальным объектом.

Эгоцентризм — сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

Эмоции — элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Эмоциональность — характеристика личности, проявляющаяся в частоте возникновения разнообразных эмоций и чувств.

Эмпатия — способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний.