**государственное бюджетное профессиональное**

**образовательное учреждение Ростовской области**

**«Донской педагогический колледж»**

**Преподаватель Титова М.А.** ОЗО,специальность 44.02.01 Дошкольное образование, группы: Д-9-5-1; Д-9-5-2.

**Теоретический материал** ОГСЭ.02 «Психология общения».

**Раздел I. Психологический анализ общения.**

**Раздел II. Оптимизация процесса общения.**

**§ 1.3 Социальное взаимодействие. Общение как социальное взаимодействие. Ролевые ожидания в общении.**

**Взаимодействие –** это действия индивидов, направленных друг к другу.Такое действие может быть рассмотрено как совокупность способов, применяемых человеком для достижения определённых целей – решения практических задач или реализации ценностей.

Анализ **социальных взаимоотношений** имеет 2 аспекта: психологический и логико-смысловой. Существует 2 основных уровня исследования социального взаимодействия: микроуровень (взаимодействие людей в парах, малых группах, друг с другом, межличностная интеракция), макроуровень (включает крупные общественные структуры, основные институты общества: экономику, религию, семью).

**Социальная связь** – это зависимость людей, реализованная через социальное взаимодействие, осуществляемое с ориентацией на других людей, с ожиданием соответствующего ответного действия партнёра.

В социальной связи можно выделить: *субъекты связи* (2 человека или тысячи людей); *предмет связи* (по поводу чего осуществляется связь); *механизм регулирования взаимоотношений.* Прекращение связи может происходить при изменении или утрате предмета связи, либо при несогласии участников связи с принципами её регулирования.

**Социальные отношения –** это устойчивая системавзаимодействия между партнёрами, имеющая самовозобновляющийся характер. **Социальный контакт –** поверхностная, мимолётная связь между людьми, с лёгкой заменой партнёра другим человеком.

**«Психическое и социальное взаимодействие» -** этообмен представлениями, чувствами, желаниями, переживаниями. *Условия:* наличие психики органов чувств (чтобы узнать переживания и мысли другого человека, мы должны видеть выражение его лица, глаз, слышать голос, смех, слова); взаимодействующие люди одинаковым образом выражают одни и те же психические переживания, одинаково понимают сами символы, объективирующие душевные состояния.

**Формы ситуации контакта 2 и более людей:**

1. простое соприсутствие;
2. обмен информацией;
3. совместная деятельность;
4. равная обоюдная или ассиметричная активность, причём активность может быть разного типа: социальное влияние, сотрудничество, соперничество, манипуляция, конфликт и др.

**Виды межличностного взаимодействия по Э. Бэрну:** привязанность, дружба, любовь, соревнование, уход, времяпровождение, операция, игра, социальное влияние, подчинение, конфликты, ритуальное взаимодействие и др. *Ритуальное взаимодействие* – одна из распространённых форм взаимодействия, которая строится по определённым правилам, символически выражая реальные социальные отношения и статус человека в группе и обществе.

**Трансакция** – единица взаимодействия партнёров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого (Ребёнок, Родитель, Взрослый).

**§ 1.4 Общение как восприятие друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Техника и приёмы общения.**

**Синтоническая модель общения –** (быть в гармонии с самим собой и другими), разработана в рамках НЛП, выделяет основные умения общения (определение желаемых целей, гибкость, конгруэнтность, раппорт, ресурсное состояние) и делит процесс овладения им на части или шаги. Синтоническая модель общения рассматривает общение как результат сложного взаимодействия процессов восприятия и мышления (восприятие + мышление = общение). Процесс общения начинается с восприятия, именно с его помощью человек устанавливает контакт с миром и людьми. *Репрезентативная система восприятия* человека – это ведущая система человека, используемая в общении с собеседником (визуальная, аудиальная, кинестетическая). *Сенсорная острота* – это чутьё, способность видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнёра по общению.

*Три шага сенсорной остроты:*

1. фиксация изменений в поведении человека (тренируйте наблюдения, но не спешите с интерпретацией;
2. различие паттернов (повторяющихся специфических изменений в позе тела, движениях головы, рук, ног, окраске лица, ритме дыхания, темпе голоса);
3. калибровка (узнавание определённого состояния человека по его невербальным сигналам, установление связи между внешним паттерном поведения человека и его внутренним состоянием).

**Гибкость** – способность изменять своё поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнёра. Научиться гибкости – значит обрести способность видеть в поведении партнёра особенности его восприятия, мышления и, варьируя своё поведение, добиться взаимопонимание и достижения своих целей.

**Конгруэнтность –** означает«встретиться и прийти к соглашению». Если все части личности (деловой человек, начальник, родитель, критик, игрок, весельчак, честолюбец, покоритель сердец и т.п.) действуют согласованно, объединяются, направляя свои усилия на достижение результата, важного для всех выбирая при этом единый способ взаимодействия, - вы конгруэнтны.

**Раппорт -** означает отношения гармонии,согласованности, единства, симпатии, самый важный процесс в любом взаимодействии. Как узнать, что у вас есть раппорт с собеседником? По-разному: в одних случаях появляется ощущение покоя, в других – чувство разделённого взаимопонимания.

**Ресурсное состояние –** оптимальное внутреннее состояние человека. Оно основано на воспоминаниях о когда-то успешно выполненной работе, о приятных состояниях внутренней гармонии, уверенности. Оно может быть использовано для эффективного общения, достижения намеченных результатов в любой момент в случае необходимости.

**Пойнтеры –** означает интеграцию психологии, лингвистики, компьютерного программирования. Процедура уточнения содержания и смысла сказанного, умение задавать уточняющие вопросы, которые в НЛП называются пойнтерами, указателями.

**Техника общения –** это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, включая вербальное и невербальное. Прежде чем вступить в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приёмы общения. Затем, в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнёра соответствующее, благоприятное или неблагоприятное впечатление о себе и сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло (если этого желания нет) стремление продолжать общение.

**Обратная связь** – техника и приёмы получения информации о партнёре по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процессе общения. Обратная связь включает сознательный контроль коммуникаций, наблюдение за партнёром и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения. Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнёр воспринимает себя в общении. Механизм обратной связи предполагает умение партнёра соотносить свои реакции с оценками собственных действий и делать вывод о том, что явилось причиной определённых реакций собеседника на сказанные слова. В обратную связь также включены коррекции собственного поведения. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуникативных способностей человека.

**Коммуникативные способности –** это умения и навыки общения с людьми, от которых зависит его успешность. Люди разного возраста, образования, культуры, разного уровня психологического развития, имеющие различный жизненный и профессиональный опыт, отличаются друг от друга по коммуникативным способностям.

**§ 2.1 Этические принципы общения.**

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «благо», «ответственность», «долг», «совесть», «справедливость». *Мораль* – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – семье, быту, политике, науке, труде и т.п. *Мораль* – это система этических ценностей, которые признаются человеком. *Этика* – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые был употреблён Аристотелем (384-322 до н.э). *Этику делового общения* можно определить как совокупность нравственных норм, правил, представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. В *социально-философском плане этика* делового общения определяется общественно - экономическим строем общества, структурой его социальной организации и господствующим типом общественного сознания. В традиционном обществе основным механизмом делового общения являются *ритуал, традиция и обычаи.* Им соответствуют

Нормы, ценности и стандарты этики делового общения. Крайний случай неэтического поведения – нарушение законов. *Этикет* – означает установленный порядок поведения где-либо. *Культура поведения –* поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определённых правил и норм. *Истинная культура поведения* – это органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.

**§ 2.2 Конфликт, психологическая природа и пути их разрешения.**

**Конфликт –** это отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами, группами.

**Конфликт –** это такое взаимодействие двух сторон, когда достижение целей одного препятствует достижению целей другого, т.е. конкуренция, соперничество выступает как объективная ситуация конфликта, а с другой стороны, эмоциональное неприятие другого человека, тенденция к конкурентному взаимодействию людей как их психологическая особенность способствует конфликтному поведению.

**Конфликтная ситуация** – это такое совмещение человеческих потребностей и интересов, которое объективно создаёт почву для реального противоборства между различными социальными субъектами. Главная черта этой ситуации - возникновение *предмета конфликта*, основного противоречия конфликтной борьбы.

**Основные типы конфликтов:** внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой, социальный.

*Функциональные (конструктивные) конфликты –* это конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений. *Дисфункциональные (деструктивные)* конфликты –, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений.

По Л. Коузеру, *реалистические (предметные) –* конфликты, вызванные неудовлетворением определённых требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата. *Нереалистические (беспредметные) –* это открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т.е., острое конфликтное взаимодействие становится не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

**Динамика развития конфликта:**

1. возникновение конфликтной ситуации;
2. осознание конфликтной ситуации;
3. собственно конфликтное поведение – обоюдно направленные и эмоционально окрашенные действия, которые затрудняют достижение целей, интересов противника и способствуют реализации собственных интересов в ущерб другой стороне;
4. развёртывание и развитие конфликта зависит от его участников, их личностных особенностей, интеллектуальных, материальных возможностей, которые есть у сторон, от сути масштабов проблемы, от позиций окружающих лиц, от представления участников о последствиях конфликта, от стратегии и тактики взаимодействия.

**Позитивно конструктивные функции конфликта:**

1. предотвращает застой, способствует движению вперёд;
2. происходит объективация источников разногласия и возможное его «снятие», расширение, находятся средства предотвращения будущих конфликтов;
3. коррекция взаимодействия, формирование новых отношений;
4. «изживается» внутренняя напряжённость, «выплёскиваются» агрессивные чувства, «разряжаются» фрустрации, неврозы»;
5. способ самоутверждения личности, необходимая форма поведения для поддержания статуса в группе;
6. продуктивность для творческой активности (научная деятельность);
7. рост групповой интеграции, сплочённости, солидарности;
8. вовлечение участников группы в общую жизнь группы.

**Признаки деструктивного конфликта:**

1. расширение конфликта;
2. эскалация (конфликт становится независимым от исходных причин и, даже если причины устранены, сам конфликт продолжается);
3. увеличение потерь, затрат, которые несут участники конфликта;
4. рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников.

**Причины конфликтов:**

1. социально-экономические;
2. социально-психологические;
3. социально-демографические.

**Качества характера для обеспечения совместимости с другими людьми:**

1. способность критически относиться к себе;
2. терпимость к другим;
3. доверие к другим.

**Типы конфликтогенов:**

1. стремление к превосходству (приказы, угроза, критика, обвинение, издевка, насмешка, снисходительный тон общения, категоричность суждений, навязывание советов, перебивание собеседника, утаивание информации, нарушение этики поведения, попытка обмана, напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации);
2. проявление агрессивности;
3. проявление эгоизма.

**Функциональные (позитивные) последствия конфликтов для организации:**

1. проблема решается путём, который устраивает все стороны;
2. совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь;
3. стороны приобретают опыт сотрудничества;
4. эффективное разрешение конфликтов разрушает синдром «покорности» - страх открыто высказывать своё мнение;
5. улучшается отношение между людьми;
6. люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

**Основные дисфункциональные (негативные) последствия конфликтов:**

1. непродуктивные, конкурентные отношения;
2. отсутствие стремления к сотрудничеству;
3. представления о противоположной стороне - как о «враге», о своей позиции – как об исключительно положительной, о позиции оппонента – только как об отрицательной;
4. полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной;
5. убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы;
6. чувство обиды, неудовлетворённости, плохое настроение, текучесть кадров.

**Способы управления конфликтами:**

1. чёткая формулировка требований;
2. использование координирующих механизмов;
3. установление общих целей;
4. система поощрений;
5. учёт психологии участников конфликта.

**Контрольные вопросы для самопроверки к разделам.**

1. Определите понятие «общение». В чём заключается феноменология общения?
2. Какова взаимосвязь общения и деятельности?
3. Назовите причины плохой коммуникации.
4. Назовите условия успешного мастерства педагога.
5. В чём заключается специфика социальной перцепции и простого восприятия?
6. Слышать и слушать – это одно и то же? Приведите примеры.
7. Что такое беседа? В чём отличие непринуждённой беседы и деловой?
8. Какие техники слушания в беседе вы знаете?
9. Какие особенности темперамента важно учитывать в общении с другими людьми?
10. Как строить общение с различными по характеру собеседниками?
11. Какие основные причины конфликтов в организации?
12. Что означает понятие «ролевой конфликт»?
13. Что служит гарантией оптимального социального взаимодействия?

**Практические задания**

1.«Анализ достоинств и недостатков моделей поведения преподавателей».

2.«Анализ 10 качеств педагога, затрудняющих общение».

3. Анализ направленности общения своей личности по методике Б. Басса. Рекомендации.

4. Определение уровня своей общительности по методике В.Ф. Ряховского.

5. Подбор тематики работ по теме: «Роль невербальной коммуникации в деятельности воспитателей» (план - конспект).

6. Подбор игр - коммуникаций успешной деятельности воспитателя (план -

конспект).

7. Подбор методических рекомендаций по профилактике коммуникативных трудностей общения молодого педагога.

8. Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации. Определить содержание особенностей реагирования. Дать анализ.

9.Составление рекомендаций по разрешению конфликтов с родителями (тематика по выбору).

**Вопросы к дифференцированному зачёту**

1. Характеристика общения.

2. Общение и его функции.

3. Виды общения.

4.Общение и деятельность.

5. Составные элементы категории общения.

6. Типы межличностного общения.

7. Специфика обмена информацией между людьми.

8. Коммуникативные барьеры.

9. Вербальная коммуникация. Речь.

10.Невербальные способы общения.

11.Особенности коммуникации в педагогическом процессе.

12. Общение как взаимодействие (интеракция).

13. Конфликт как особая форма взаимодействия.

14.Стадии развития конфликта.

15. Причины плохой коммуникации.

16. Основные этапы поиска выходов из конфликта.

17. Педагогические конфликты (скрытый и открытый характер).

18. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).

19. Имидж личности. Воспринимаемый и передаваемый образ.

20. Основные источники школьных конфликтов.

21. Условия конструктивного разрешения конфликтов. Служба медиации.

22. Эмпатия как важное профессиональное качество педагога.

23. Самопознание в процессе общения (социальная рефлексия).

24. Эффекты межличностного восприятия.

25. Понятие социальной роли.

26. Основные характеристики социальной роли.

27. Ролевой конфликт.

28. Влияние социальной роли на развитие личности.

29.Виды слушания.

30. Эффективность беседы. Непринуждённая и деловая беседа.

31. Общение и темперамент.

32. Общение и характер.

33. Модели поведения педагогов в общении.

34. Общение и общительность.

35. Общение с различными по характеру собеседниками.

36. Роль общения в развитии человека.

37. Достоинства и недостатки моделей поведения педагогов.

38. Понятие «культура общения».

39. Самооценка человека и взаимодействие с окружающими.

**Глоссарий к ОГСЭ.02 «Психология общения»**

**Авторитет** - принятое широкими слоями населения и узаконенное право руководить поведением и действиями других людей. Авторитет выражает особого рода общественные отношения между людьми и их общностями, которые основаны на доверии к качествам и достоинствам субъекта (носителя).

**Авторитетность -** способность человекаиметь определённый вес среди людей, пользоваться их признанием и уважением.

**Агрессия** - индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба, либо на уничтожение другого человека или группы людей.

**Акцентуация локуса контроля** - чрезмерная выраженность стремления человека приписывать ответственность за осо­бенности и результаты своей деятельности, в том числе и конфликтной, внешним силам и обстоятельствам (экстернальный тип личности) либо собственным особенностям поведения и усилиям (интернальный тип личности).

**Активное социально-психологическое обучение** - психолого-педагогическая форма совершенствования коммуникативного поведения людей, осуществляемая в условиях групповой учебно-тренировочной деятельности.

**Амбивалентность** - двойственное отношение человека к какому-либо объекту, обусловливающее противоречивость соответствующих поведенческих проявлений.

**Атрибуция** - приписывание человеком причин и мотивов поведения, личностных качеств и характеристик другим людям на основе обыденного, житейского анализа их действий и поступков.

**Антагонизм** - одна из форм противоречий, характеризующаяся острой, непримиримой враждой, борьбой противоположных сил, разрешимая только в логике «или - или».

**Альтернативы решений** - новые, оригинальные варианты ре­шения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

**Антагонист** - непримиримый, враждебный человек, который жестко отстаивает свои интересы в конфликте, не идет ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов.

**Антипатия** - устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, к группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности.

**Арбитраж** - способ урегулирования трудовых, имущественных, политических, международных и других конфликтов, при котором конфликтующие стороны обращаются к арбитрам (третейским судьям), независимым от них, избираемых самими сторонами или назначаемыми по их соглашению из числа авторитетных лиц, организаций либо между­народных органов.

**Аттракция -** познание другого человека, основанное на устойчивом позитивном чувстве.

**Аутоагрессия** - агрессивные действия, направленные на самого себя (например, суицидальное поведение).

**Бунт** - острая и открытая форма межгруппового конфликта, представляющая собой стихийное, неорганизованное выступление народных масс в защиту своих интересов против несправедливости, чинимой социальной группой или ин­дивидом, владеющими собственностью или властью.

**Вербальное общение -** общение посредством речи.

**Власть** - способность и возможность индивида или группы оказывать решающее воздействие на других людей или социальные группы и слои и, навязывая им свою волю, побуждать их выполнять действия не только при их согласии, но и вопреки их оппозиции по отношению к властным структурам. Сущностью власти являются отношения руководства, господства и подчинения.

**Внутренняя речь -** беззвучная, мысленная речь, которая возникает в тот момент, когда мы думаем о чём-либо, решаем в уме какие-либо задачи, мысленно составляем планы и т.п.

**Воздействие управленческое на конфликт** - действие управляющей системы на участвующие в конфликте стороны (или на одну из них) с целью изменения содержания и интенсивности конфликтного взаимодействия, его масштабов для эффективного разрешения или урегулирования конфликта.

**Воля** - способность личности и общности осуществлять регуляцию и саморегуляцию деятельности и поведения, в том числе и в конфликте, выражающуюся в активном преодолении трудностей и противоречий, конфликтных противоборств в процессе целеполагания и достижения сознательно поставленных целей.

**Внутригрупповой (ингрупповой) фаворитизм** - стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

**Генерализация конфликта** - переход в конфликте от поверх­ностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта

**Группа конфликтная** - совокупность людей, объединяемая общими интересами, целями и задачами деятельности, осознающая противоположность их интересам, целям и задачам соперничающей группы и ведущая с последней активную конфликтную борьбу.

**Границы конфликта** - внешние структурно-динамические пределы конфликта субъектные (количество основных участников); пространственные (территория, на которой происходит конфликт); временные (продолжительность конфликта).

**Диалог -** разновидность речи, при которой происходитобмен взаимообусловленными высказываниями – репликами.

**Дискриминация** - несправедливое, принижающее личность или группу, их права обращение с членами определенной общности (территориальной, политической, этнической, субкультурной, религиозной) со стороны господствующего социального слоя или властных структур, нередко приводящее к возникновению политических, этнонациональных и иных конфликтов.

**Жертва конфликта** - субъект, который провоцирует возник­новение напряженности в отношениях между людьми и об­ладает таким комплексом психологических и интеллекту­альных качеств, которые усиливают по отношению к нему агрессивные формы поведения даже со стороны очень мир­ных людей.

**Имидж -** воспринимаемый и передаваемый образ человека.

**Ингруппа** **-** социальная группа, по отношению к которой человек испытывает чувство идентичности и принадлежности, выражаемое в терминах «мы», «наши».

**Интеракция -** взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности.

**Интроверсия -** обращённость сознаниячеловека к самому себе**,** ориентация личности на свой внутренний мир.

**Инцидент** **-** действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующие резкое обострение противоречия и начало открытой борьбы между ними.

**Компромисс** - стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

**Коммуникативные барьеры –** психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнёрами по общению.

**Конкуренция** - это борьба между субъектами или группами, которые не обязательно находятся в коммуникации или контакте, но которые заинтересованы в достижении одной и той же цели.

**Консенсус** - социальное согласие и определенная степень согласованности в действиях, благодаря чему обеспечивается социальная интеграция и совместные коллективные действия, в том числе и групп, находящихся до этого в конфликтных противостояниях.

**Контроль социальный** - способ саморегуляции социальной системы (общества, общности, группы), обеспечивающий упорядоченное взаимодействие составляющих ее элементов посредством ценностно-нормативного регулирования правовыми, социокультурными, моральными и иными нормами. Контроль социальный может либо усиливать возникающие в обществе конфликтные взаимодействия, либо подавлять их (в случае тоталитарной системы политической власти), либо смягчать и институционализировать их (в демократическом обществе).

**Конфликт** - форма проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, которое возникает в ситуации непосредственного взаимодействия из-за противоположно выбранных целей, осознаваемых или неосознаваемых участниками действий, направленных на разрешение или снятие противоречия.

**Конфликтная ситуация** - специфическое состояние социальной системы, общности, группы или взаимодействий между ними, в котором проявляются: противоречивость интересов, целей, мотивов поведения, жизненных установок; осознание этого противоречия, которое сопровождает­ся негативными эмоциями, побуждающими потенциальных конфликтеров искать повода для конфликтного действия, вырабатывать стратегию, тактику и технологию предстоящей конфликтной борьбы.

**Конфликтогены** - слова, жесты, оценки, суждения, действия или бездействия одной или обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт.

**Конфликтология** - отрасль научного знания, опирающаяся на междисциплинарный подход, объектом которой является изучение конфликтов и их роли в жизни общества и личности.

**Макроуровень** - уровень сосредоточения внимания на крупномасштабных социальных структурах, институтах, фактах, событиях.

**Микроуровень** - уровень сосредоточения внимания на эле­ментах межличностного взаимодействия и общения.

**Насилие** - применение человеком или социальной группой различных форм принуждения (физического, психологического, политического, экономического, вооруженного т.п.) в отношении других людей, социальных групп и слоев с целью завоевания или сохранения и укрепления экономи­ческого, политического, идеологического господства, приобретения тех или иных прав или привилегий без учета интересов другой стороны.

**Невербальное общение -** общение с помощью паралингвистических средств передачи информации: громкости речи, тембра голоса, жестов, мимики и т.д.

**Объект конфликта** - конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

**Переговоры** - механизм разрешения (урегулирования) конфликта, совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы, часто проводятся с участием третьей стороны.

**Помощник** - третья сторона в урегулировании конфликта, функции которой заключаются в совершенствовании процесса обсуждения проблемы и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

**Посредник** - третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

**Предмет конфликта** - объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами, основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

**Проблема** - задача, преграда, трудность, объективно (в психологии - субъективно) возникающая в ходе развития, познания в теоретической или практической деятельности.

**Речевая деятельность -** деятельность общения между людьми посредством языка и речи.

**Рефлексия -** механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять то, как оно воспринимается партнёром по общению.

**Самоидентификация -** способ усвоения социального опыта представлений о самом себе через подтверждение своей личности со стороны других людей.

**Соперничество** - стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывания другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

**Сотрудничество** - кооперативная стратегия поведения оп­понента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

**Суперэго** - согласно психоаналитической теории 3. Фрейда, психологическая подсистема личности, руководствующаяся требованиями совести, долга и ответственности и выполняющая функции нравственного контроля и моральной оценки деятельности личности. В случае расхождения ее оценок с требованиями двух других подсистем - ид и эго - возникает внутриличностный конфликт.

**Толерантность** - отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор.

**Убеждающая коммуникация -** совокупность определённых мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия.

**Урегулирование конфликта** - выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.

**Экстраверсия -** ориентация личности на внешний мир и других людей.

**Эмпатия -** сопереживание чувствам, мыслям или установкам другого человека.

**Этноцентризм** - совокупность взглядов, идей, ценностей, действий, которые приводят к абсолютизации ценностно-нормативной системы культуры данного этноса и к недооценке, пренебрежению культурой другой этнической группы, что чаще всего оборачивается возникновением конф­ликтов в сфере этнонациональных отношений.

**Список литературы**

**Основные источники:**

1.Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. 2.Ефимова Н.С. Социальная психология: Учеб. пособ. - М.: Форум-Инфра-М, 2016.

3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013.

4. Коноваленко М.Ю. Психология общения. Учебник для СПО. М:, Юрайт, 2016.

5. Корягина Н.А. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. М:, Юрайт, 2016.

6.Морозов А. В. Социальная психология. Учебник для студентов высших и средних специальных учебных заведений. Гриф МО РФ. - Академический проект. Серия - Gaudeamus, 2013.

7. Обухов А.С. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса. Учебник и практикум для академического бакалавриата.- М: Юрайт, 2017.

8. Панфилова М.А. Психология общения: Учебник. - М.: Академия, 2017.

9. Столяренко Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2016.

10. Столяренко Л.Д. Социальная психология: Учебное пособие для СПО / Л.Д. Столяренко. - Люберцы: Юрайт, 2016.

11. Сухов А.Н. Социальная психология: Учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / А.Н. Сухов. - М.: ИЦ Академия, 2013.

12. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для СПО. - М.: Академия, 2014.

**Информационные ресурсы:**

Садовская В.С. Психология общения. [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2016. (ЭБС)

Психология общения. [Электронный ресурс]: Учебник и практикум./ Отв. ред. Бороздина Г.В. –М.: Юрайт, 2017. ( ЭБС)

**Дополнительные источники:**

1. Битянова В.Г. Социальная психология. Учебное пособие. Спб, Питер, 2008.

2. Бодалев А.А. Психология общения. Воронеж, МОДЭКС., 2002.

3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Учебник. М., Инфра-М, 2006.

4.Волкова А.И. Психология общения. Учебник для психолого-педагогических специальностей. Ростов-на-Дону, Феникс, 2007.

5. Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М., Академия, 2002.

6. Егидес А.П. Психология конфликта: Учеб. пособ. – М.: Синергия, 2013.

8. Крысько В.Г. Социальная психология. Учебник для вузов. М., Владос, 2004.

9. Куницына В.Н. Межличностное общение. Учебник для вузов. Спб., Питер, 2011.

10. Леонтьев А.А. Психология общения. М., Смысл, 2007.

11. Морозов А.В. Социальная психология. Учебник для студ. высш. и сред. спец. учеб. заведений. М., Gaudeamus, 2012.

12. Немов Р.С., Алтунина И.Р. Социальная психология. Краткий курс. Учебник для вузов и ссузов. Спб., Питер, 2013.

13. Панфилова М. А. Игротерапия общения. Тесты и коррекционные игры. Практическое пособие для психологов, педагогов и родителей / М.А. Панфилова. - М.: Гном, 2012.

14. Рогов Е.И. Психология общения. М., Владос, 2015.

15. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Изд-во ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет.

16. Психологический журнал. Изд-во: Институт психологии РАН.

17.Электронный сборник статей PsyJournals.ru.

18.Электронный журнал Psyedu.ru.

19. Каталог образовательных интернет-ресурсов. Курс «Психология общения»; Форма доступа:

[http://www.voppsy.ru](http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/)

<http://www.psy/msu.ru>