

Глоссарий по Психологии общения

Адаптация – процесс приспособления человека к изменившимся условиям существования.

Адаптация социальная – интегративный показатель состояния человека, отражающий его возможности выполнять определенные биосоциальные функции: адекватное восприятие окружающей действительности и собственного организма; адекватная система отношений и общения с окружающими; способность к труду, обучению, к организации досуга и отдыха; способность к самообслуживанию и взаимообслуживанию в семье и коллективе, изменчивость (адаптивность) поведения в соответствии с ролевыми ожиданиями других.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Апперцепция – это зависимость восприятия от общего содержания психической жизни человека, его жизненного опыта.

Ассертивность – умение четко выражать свои права и эмоции, отвечать за свои поступки. Ассертивность – это способность человека с достоинством и уверенно отстаивать свои права, при этом не зависеть от внешних оценок, влияний и не попирает права других.

Аффилиация (от англ. affiliation - присоединять, присоединяться) — эмоциональная связь человека с другими людьми, характеризующаяся взаимным принятием и расположением.

Беседа – метод получения информации на основе вербальной коммуникации

Вежливость – черта характера, которая характеризует личность хорошими манерами, добрыми делами и образованностью. Под вежливостью обычно понимают умение уважительно и тактично общаться с людьми, готовность найти компромисс и выслушать противоположные точки зрения. Вежливость считается выражением хороших манер и знания этикета. Поскольку вежливость — культурный феномен, то, что считается вежливым в одной культуре, может считаться грубым или странным в другой. Обычно вежливость позволяет людям чувствовать себя комфортно в обществе друг друга и избегать напряжённости в отношениях.

Гнев – отрицательное переживание, часто протекающее в форме аффекта, представляющее собой реакцию на неожиданно возникшие препятствия на пути к достижению желаемой цели.

Групповые нормы – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

Деловое общение – это особая форма взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами, создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей, обеспечивая успех общего дела.

Доверие – в социологии и психологии – открытые взаимоотношения между людьми (либо между человеком и субъектом), содержащие уверенность в порядочности другого человека (субъекта), с которым доверяющий находится в тех или иных отношениях.

Дружба – устойчивые, личные бескорыстные взаимоотношения между людьми, в основе которых лежит симпатия, общность интересов, духовная близость и взаимная привязанность; дружба предполагает общность увлечений, взаимное уважение, взаимопонимание и взаимопомощь.

Имидж – это искусство управлять впечатлением, форма жизнепроявления человека, с помощью которой на люди выставляются сильнодействующие личностно-деловые характеристики.

Коллектив – высокоразвитая, устойчивая во времени группа взаимодействующих людей, объединенных целями совместной общественно-полезной деятельности, отличающаяся высоким уровнем взаимопонимания друг друга, а также сложной динамикой формальных и неформальных взаимоотношений между членами группы.

Команда – это разновидность коллектива, для которой характерно повышенное единство, особо тесное сотрудничество и координация, частая совместная работа.

Коммуникативный барьер – это препятствие, возникающее на пути передачи информации между партнерами по общению и приводящее к разрушению взаимопонимания.

Компетентность – психическое состояние, позволяющее действовать самостоятельно и ответственно.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Конкуренция – это такой вид взаимодействия, в котором каждый участник преследует только свои личные цели и интересы.

Конфликт – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся отрицательными эмоциями. Это столкновение противоположно направленных целей, сторон, мнений, сил, интересов, позиций и взглядов субъектов взаимодействия.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтность – это свойство личности, которое отражает частоту ее вступления в межличностные конфликты.

Конфликтogenicность – психологическая особенность и нравственное свойство человека, выражающее его склонность к ссорам, склокам, стремление провоцировать конфликты между людьми.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, зависимость от мнения лидера или большинства, неоправданная уступка в конфликте.

Кооперация - одна из основных форм межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели.

Лидер – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

Манера общения – это уникальный и индивидуальный для каждого отдельно взятого человека способ использовать голос и тело для совершения речевых коммуникаций. Она определяется тоном голоса, поведением во время взаимодействия и дистанцией.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

Межкультурная коммуникация – это совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам.

Межкультурная компетентность – интегративная характеристика, представляющая собой способность осуществлять эффективную коммуникацию в межкультурном контексте.

Обратная связь – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.

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

Остракизм – это неприятие или игнорирование человека окружающими. Он лишает человека возможности реализовать свою потребность в аффилиации (принадлежности). Остракизм играет роль средства регулирования социального поведения, взаимоотношений с людьми. Люди реагируют на остракизм плохим

настроением, нервозностью, попытками восстановить отношения или окончательным разрывом.

Паралингвистика – дисциплина, которая изучает передачу информации с помощью паралингвистических компонентов речи: тональности, тембра голоса, громкости и быстроты речи, паузы, покашливания, смеха и т.д.

Парафраз – (от др.-греч. *παράφρασις* «пересказ») — изложение текста своими словами. Перефразирование – это переформулирование своими словами основной идеи сообщения с целью подтвердить либо уточнить свое понимание переданного сообщения, его содержательной части. При этом, желательно уловить и выделить самую суть сообщения и сформулировать ее одним предложением, особо не погружаясь в детали. Важно передать собеседнику, что вы его правильно поняли и самому получить подтверждение правильности своего понимания.

Переговоры – механизм разрешения (урегулирования) конфликтов путем диалога, совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

Перцепция в процессе общения – это процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению, установление на этой основе взаимопонимания.

Привязанность – чувство близости, основанное на глубокой симпатии, влюблённости, преданности кому-либо или чему-либо. Привязанность – это тесная эмоциональная связь между двумя людьми, характеризующаяся взаимным участием и желанием поддерживать близкие отношения.

Прогнозирование конфликта – обоснованное предположение о возможности возникновения и развития конфликта. Прогнозирование конфликтов – это наиболее эффективный способ деятельности по предупреждению конфликтов.

Психологическая совместимость – это возможность людей находиться в длительных взаимоотношениях. Психологическая совместимость – это способность двух, трех и более человек взаимодействовать между собой, не обращая при этом внимания на черты характера или особенности личности каждого из них.

Психологический климат – преобладающий и относительно устойчивый психический настрой коллектива. Психологический климат – это психологический настрой в коллективе, формирующийся под воздействием специфической для данного коллектива совокупности социально-экономических и психологических факторов.

Публичное выступление – это процесс презентации и открытого выражения вашего мнения, мыслей, идей и чувств в интересах общественности. Оно адресовано публике и требует демонстрации лидерских способностей.

Разрешение конфликта – процесс нахождения взаимоприемлемого для оппонентов решения конфликтной ситуации.

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.

Рефлексивное слушание — слушание, при котором собеседник старается добиться большой точности и полноты понимания того, что ему говорит партнер. Состоит из восприятия, осмысления и понимания.

Симпатия - (греч. συμπάθεια «сочувствие; взаимовлечение» от др.-греч. συμ «вместе» + греч. πάθος «чувство, страсть; влечение») — чувство устойчивой эмоциональной предрасположенности к кому-либо или чему-либо. Симпатия, как правило, возникает на основе общих взглядов, интересов и ценностей, а также вследствие избирательной положительной реакции на внешность, поведение и черты характера другого человека.

Словесная импровизация – это умение легко, спонтанно, без предварительной подготовки говорить на любую тему.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы и стремлении одержать победу над оппонентом.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему с учетом интересов обеих сторон.

Социализация – процесс усвоения индивидом социального опыта. В процессе социализации человек приобретает убеждения, общественно одобряемые формы поведения, необходимые ему для нормальной жизни в обществе.

Социальная группа – это ограниченная размером общность людей, выделяемая из социального целого по определенным признакам: характеру деятельности, социальной структуре, композиции, уровню развития и пр.

Социальный интеллект - способность правильно понимать поведение людей. Эта способность необходима для эффективного межличностного взаимодействия и успешной социальной адаптации. Социальный интеллект включает в себя способность понимать поведение другого человека, свое собственное, а также принимать решения в соответствии с ситуацией. Другими словами - это совокупность качеств человека, определяющая его успешность социального взаимодействия.

Статус социальный – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

Стиль общения – это устойчивые характеристики общения в различных ситуациях. Стили общения определяют поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Выбор того или иного стиля общения определяется целым рядом факторов, среди которых важными являются следующие: цель общения, ситуация, в которой оно осуществляется, статус и личностные особенности собеседника, его

мировоззрение и положение в обществе, характеристика самой формы взаимодействия.

Страх - отрицательное эмоциональное переживание, связанное с прогнозом вероятного неблагополучия.

Стресс — состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе *деятельности* в наиболее сложных, трудных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах, например, во время космического полета, при подготовке к выпускному экзамену или перед началом спортивных соревнований.

Стыд - состояние, вызванное осознанием своего несоответствия мнению окружающих и/или собственным принципам.

Такесика - раздел невербального общения, который изучает передачу информации с помощью физических контактов.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Уход от конфликта – стратегия поведения в конфликте, которая характеризуется стремлением уйти от конфликта не уступая, но и не настаивая на своем. Это стратегия избегания конфликтного взаимодействия путем игнорирования возникших противоречий.

Фрустрация- психологическое состояние переживания неудачи, возникающее при наличии реальных или мнимых непреодолимых препятствий на пути к некоторой цели.

Экстралингвистика – голосовые способы передачи эмоций, находящиеся за границами речи. Это могут быть стоны, вздохи, плач или покашливание.

Эмпатия – постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека.