Группа 29-1б 20.11.20. учебная дисциплина «Психология общения»

**Деловое общение**

*(Составить краткий конспект, ответить на вопросы, выписать термины и понятия)*

В деловых отношениях очень много зависит от личных встреч, бесед, совещаний, поэтому деловой этикет здесь является своеобразным посредником, позволяющим, с одной стороны, найти общее решение, с другой – держать определенную дистанцию, сглаживать острые углы и с достоинством выходить из затруднительных или неприятных ситуаций.

По характеру и содержанию общение бывает

**формальным**(деловое) и **неформальным**(светское, обыденное, бытовое).

**Деловое общение — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение кон­кретной проблемы или реализацию определенной цели.**

Деловое общение можно условно разделить па **прямое**(непосредственный контакт) и **косвенное**(когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические меха­низмы, о которых мы говорили ранее.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон), В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Нас прежде всего интересуют психологические особенности непосредственных участ­ников делового общения, их умение и возможность влиять на парт­нера, способность добиваться эффективных результатов.

1. Деловая беседа как основная форма делового общения

От плохого начала  и  конец бывает плохим.

**Еврипид**

Практика деловых отношений показывает, что в решении про­блем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего приме­няемой.

Понятие «деловая беседа» весьма широко и достаточно неопре­деленно; это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отноше­ниями.

Под **деловой беседой**понимают речевой общение между собесед­никами, которые имеют необходимые полномочия от своих органи­заций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их ре­шению.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую един­ственной возможностью убедить собеседника в обоснованности ва­шей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы — убедить партнера принять конкретные предложения.

Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций. К их числу относятся:

* взаимное общение работников из одной деловой сферы;
* совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабо­чих идей и замыслов;
* контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
* поддержание деловых контактов;
* стимулирование деловой активности.

Основными этапами деловой беседы являются:

* начало беседы;
* информирование партнеров;
* аргументирование выдвигаемых положений;
* принятие решения; завершение беседы.

К психоло­гическим особенностям относятся, в первую очередь, те элементы, которые связаны с личностью участников деловой беседы, — их характер, темперамент, настроение, настроенность, умения, навыки, — одним словом все то, что лежит в контексте деловой беседы или сопровождает ее на невербальном уровне.

Максимальную трудность представляет для собеседников **начало беседы.**Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется «внут­ренний тормоз», когда речь идет о начале беседы. Как начинать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Некоторые парт­неры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

Давайте подумаем, что означает начало беседы.

*Некоторые считают, что начало беседы определяют об­стоятельства, другие, — что начинать беседу необходимо с конкретного вопроса, третьи попросту не задумываются над этим. И лишь некоторые понимают и задумываются над этой проблемой, осознавая ее важность.*

Образно говоря, этот процесс можно сравнить с настройкой ин­струментов перед концертом. В любом случае на этом этапе беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собесед­нику. Ведь начало беседы — это своеобразный мостик между нами и собеседником.

На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:

* установить контакт с собеседником;
* создать благоприятную атмосферу для беседы;
* привлечь внимание к теме разговора;
* пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социаль­ных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Причина заклю­чается в том, что первые фразы беседы оказываются слишком не­значительными. Следует иметь в виду, что именно несколько пер­вых предложений часто решающим образом воздействуют на собе­седника, т.е. на его решение выслушать нас или нет.

Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно пер­вые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседни­ка к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Приведем несколько типичных примеров так называемого само­убийственного начала беседы и проанализируем их.

*Так, следует всегда избегать извинений, проявления при­знаков неуверенности. Негативные примеры: «Извините, если я помешал...»; «Я бы хотел еще раз услышать...»; «Пожа­луйста, если у вас есть время меня выслушать...».*

*Нужно избегать любых проявлений неуважения и прене­брежения к собеседнику, о которых говорят следующие фра­зы: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...»; «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...»; «Л.. у меня на этот счет другое мнение...».*

*Не следует своими первыми вопросами вынуждать со­беседника подыскивать контраргументы и занимать обо­ронительную позицию. Хотя это логичная и совершенно нормальная реакция, в то же время с точки зрения психо­логии это промах.*

Существует множество способов начать беседу, но практика вы­работала ряд «правильных дебютов»'. Вот некоторые из них:

1. **Метод снятия напряженности**позволяет установить тесный кон­такт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, ко­торая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.
2. **Метод «зацепки»**позволяет кратко изложить ситуацию или про­блему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успе­хом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.
3. **Метод прямого подхода**означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления. Схематично это выгля­дит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по кото­рым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является «холод­ным» и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых кон­тактов.

Очень важно помнить о нашем личном подходе к беседе. Основ­ное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого «вы-подхода». «Вы-подход» — это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Зададим себе следующие вопросы: «Что бы нас интере­совало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Как бы мы реаги­ровали на его месте?». Это уже первые шаги в направлении «вы-подхода». Мы даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и ценим как специалиста.

**1.Конечно, трудностей в начале беседы не избежать.**

*Любой человек, живущий в гуще событий и общающийся со множеством людей, постепенно накапливает опыт, фор­мирует свои представления о приемах общения с людьми. Это следует иметь в виду, если возникают сложности в начале беседы, особенно с незнакомыми собеседниками. Типич­ным примером является спонтанное возникновение сим­патии или антипатии, в основе которых лежит личное впе­чатление, вызванное тем, что наш собеседник нам кого-то напоминает.*

Это может оказать позитивное, нейтральное или даже негатив­ное воздействие на ход беседы. Особенно опасно, если случайное впечатление подкрепится схематичным мышлением. Таким образом возникают предубеждения и предрассудки. В таких случаях нужно действовать осмотрительно, не торопясь.

**2. Вопросы собеседников и их психологическая сущность**

Информация не поступает к нам сама по себе, для ее получения необходимо задавать вопросы. Не следует бояться вопросов собе­седников, так как они позволяют активизировать участников беседы и направить процесс передачи информации в необходимое русло. Вопросы предоставляют собеседнику возможность проявить себя, показать, что он знает. Нельзя забывать, что большинство людей по многим причинам неохотно отвечают на прямые вопросы. Именно поэтому следует сначала заинтересовать собеседника.

Существуют пять основных групп вопросов.

1. **Закрытые вопросы.**Это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Они способствуют созданию напряженной атмо­сферы в беседе, поэтому такие вопросы нужно применять со строго определенной целью. При постановке подобных вопросов у собе­седника складывается впечатление, будто его допрашивают. Следо­вательно, закрытые вопросы нужно задавать не тогда, когда нам нуж­но получить информацию, а только в тех случаях, когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.
2. **Открытые вопросы.**Это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то пояснения. Это так называе­мые вопросы «что?», «кто?», «как?», «сколько?», «почему?». В ка­ких случаях задают такие вопросы? Когда нам нужны дополнитель­ные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и позицию со­беседников. Основанием для таких вопросов является позитивная или нейтральная позиция собеседника по отношению к нам. В этой ситуации мы можем потерять инициативу, а также последователь­ность развития темы, так как беседа может повернуть в русло инте­ресов и проблем собеседника. Опасность состоит также в том, что можно вообще потерять контроль за ходом беседы.
3. **Риторические вопросы.**На эти вопросы не дается прямого отве­та, так как их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы.

С какой целью задаются такие вопросы? Задавая ри­торический вопрос, говорящий надеется «включить» мышление со­беседника и направить его в нужное русло.

*Великолепный пример роли риторических вопросов дал вы­дающийся русский адвокат Ф.Н.Илевако. Однажды он защи­щал нищую старуху, которая обвинялась в краже француз­ской булочки. Она была дворянского происхождения и поэто­му подлежала юрисдикции суда присяжных.' Выступавший перед Плевако прокурор произнес часовую обвинительную речь, смысл которой сводился к тому, что хотя преступление, ко­торое совершила старуха, и невелико, но осуждена она долж­на быть по всей строгости закона, так как закон есть закон и любое, даже незначительное его нарушение подрывает его основы, основы самодержавия, и, в конечном счете, наносит непоправимый вред Российской Империи. Речь прокурора была эмоциональной и произвела большое впе­чатление на публику.*

*Речь адвоката состояла из нескольких фраз и основная смысловая нагрузка легла именно на риторический вопрос. Сказал он следующее: «Уважаемые господа присяжные! Не мне напоминать вам о том, сколько испытаний выпало на долю нашего государства и в скольких из них Россия вышла победительницей. Устои Российской Империи не смогли подо­рвать ни татаро-монгольское нашествие, ни нашествия ту­рок, шведов, французов. Как вы думаете, вынесет ли Россий­ская Империя потерю одной французской булочки?» Подза­щитная была оправдана.*

1. **Переломные вопросы.**Они удерживают беседу в строго уста­новленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим «пере­ключиться» на другую. Опасность в этих ситуациях заключается в нарушении равновесия между нами и нашими собеседниками.
2. **Вопросы для обдумывания.**Они вынуждают собеседника раз­мышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов — создать атмосферу взаимопонима­ния.

**3. Парирование замечаний собеседников**

Замечания собеседника означают, что он вас активно слушает, следит за вашим выступлением, тщательно проверяет вашу аргумен­тацию и все обдумывает. Считают, что собеседник без замечаний — это человек без собственного мнения. Именно поэтому замечания и доводы собеседника не следует рассматривать как препятствия в ходе беседы. Они облегчают беседу, так как дают нам возможность по­нять, в чем еще нужно убедить собеседника и что вообще он думает о сущности дела.

Существуют следующие виды замечаний:

* невысказанные замечания;
* ироничные замечания;
* замечания с целью получения информации;
* замечания с целью проявить себя;
* субъективные замечания;
* объективные замечания;
* замечания с целью сопротивления.

Рассмотрим их подробнее. Нас будет интересовать, каковы при­чины таких замечаний, как к ним нужно относиться и как на них реагировать.

**Невысказанные**замечания. Это такие замечания, которые собе­седник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.

**Предубеждения.**Они относятся к причинам, вызывающим не­приятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна. Его позиция имеет под собой эмоциональную почву, и все логические аргументы здесь бесполез­ны. Мы видим, что собеседник пользуется агрессивной аргумента­цией, выдвигает особые требования и видит только негативные стороны беседы.

Причиной таких замечаний является скорее всего неверный под­ход **с**вашей стороны, антипатия к вам, неприятные впечатления. В подобной ситуации вам необходимо выяснить мотивы и точку зрения собеседника, подойти к взаимопониманию.

**Ироничные (язвительные) замечания.**Такие замечания являются следствием плохого настроения собеседника, а иногда и его желания проверить вашу выдержку и терпение. Вы заметите, что заме­чания не имеют тесной связи с ходом беседы, носят вызывающий и даже оскорбительный характер.

Как поступить в подобной ситуации? Следует проверить, сделано ли замечание всерьез или носит характер вызова. В любом случае нельзя идти на поводу у собеседника. Ваша реакция может быть либо остроумной, либо не следует реагировать на подобные замечания.

**Замечания с целью получения информации.**Такие замечания яв­ляются доказательством заинтересованности вашего собеседника и имеющихся недостатков в передаче информации.

Скорее всего причина состоит в том, что вашу аргументацию нельзя назвать ясной. Собеседник хочет получить дополнительную информацию или же он прослушал какие-то детали. Вы должны дать спокойный и уверенный ответ.

**Замечания с целью проявить**себя. Эти замечания можно объяс­нить стремлением собеседника высказать собственное мнение. Он хочет показать, что не поддался вашему влиянию и что в данном вопросе он максимально беспристрастен.

Замечания такого рода могут быть вызваны слишком сильной аргументацией с вашей стороны и, возможно, вашим самоуверен­ным тоном. Как поступить в подобной ситуации? Необходимо, что­бы ваш собеседник нашел подтверждение своим идеям и мнениям.

**Субъективные замечания.**Такие замечания характерны для опре­деленной категории людей. Типичная формулировка таких собесед­ников: "Все это прекрасно, но мне это не подходит" [1, стр.64].

В чем причина подобных замечаний? Ваша информация мало­убедительна, вы уделяете недостаточно внимания личности собесед­ника. Он не доверяет вашей информации и поэтому не ценит и приводимые факты. Как поступить в подобной ситуации? Следует поставить себя на место собеседника, принять во внимание его проб­лемы.

**Объективные замечания.**Это замечания, которые собеседник вы­сказывает для того, чтобы развеять свои сомнения. Эти замечания искренни, без всяких уловок. Собеседник хочет получить ответ, что­бы выработать собственное мнение.

Причина таких замечаний заключается в том, что ваш собесед­ник имеет другой вариант решения проблемы и не согласен с ва­шим. Как себя вести в подобной ситуации? Следует не противоре­чить собеседнику в открытую, а довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить ему, какое преимущест­во дает ваш вариант решения проблемы.

**Замечания с целью сопротивления.**Эти замечания, как правило, возникают в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

Причина их чаще всего заключается в том, что ваш собеседник **не**познакомился с вашими аргументами, а тема беседы четко не определена. Как поступить в подобной ситуации? Следует четко оп­ределить тему беседы, и если сопротивление увеличивается, то нуж­но пересмотреть тактику, а в крайнем случае изменить и тему беседы.

Мы рассмотрели наиболее употребимые замечания. Вполне за­кономерно возникают два важных тактических вопроса:

Как лучше всего высказывать свои замечания?

Когда отвечать на сделанные замечания?

Начнем с того, как высказывать замечания собеседнику.

**Локализация.**Тон ответа доложен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу по убеждению вашего собеседника. Нетрадиционный подход, доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализа­ции сложных замечаний и возражений.

**Явное и грубое возражение.**Никогда не следует возражать откры­то и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно. Если вы будете противоречить, то только заведете беседу в тупик. Не следует употреблять следующие выражения: "В данном случае вы совершенно не правы!"; "Это не имеет под собой никакой почвы!" и т.д. [1, стр.65].

**Уважение.**К позиции и мнению собеседника следует относиться с уважением, даже если они ошибочны и для вас неприемлемы. Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.

**Признание правоты.**Если вы заметили, что замечания и возраже­ния собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой пре­стиж, то тактично почаще признавать правоту собеседника. Напри­мер: "Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, после принятия решения мы его учтем!" После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану.

**Сдержанность в личных оценках.**Следует избегать личных оце­нок, например, таких: "Будь я на вашем месте..." и т.д. В первую очередь это относится к тем случаям, когда подобной оценки не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.

**Лаконичность ответа.**Чем более сжато, по-деловому, вы ответите на замечания, тем это будет более убедительно. В пространных отве­тах всегда сквозит неуверенность. Чем более многословен ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.

**Контролирование**реакций. При нейтрализации замечаний собеседника очень полезно проверить его реакцию. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом.

**Недопущение превосходства.**Если вы будете успешно пари­ровать каждое замечание собеседника, то у него вскоре сложится впечатление, что он сидит перед умудренным опытом профессиона­лом, против которого нет никаких шансов бороться. Именно поэ­тому не следует парировать каждое замечание собеседника, нужно показать, что и вам не чужды человеческие слабости. Особенно следует избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что вы этим косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько секунд.

Рассмотрим другой тактичный вопрос: когда следует, отвечать на сделанные замечания?

Можно предложить следующие варианты:

* до того, как сделано замечание;
* сразу после того, как было сделано замечание;
* позднее;
* никогда.

Рассмотрим эти варианты подробнее.

* **До того, как сделано замечание.**Если известно, что собеседник  
  рано или поздно сделает замечание, то рекомендуется самим обра­тить на него внимание и заранее, не дожидаясь реакции собеседни­ка, ответить на него. В этом случае у вас появятся следующие пре­имущества:
* отсутствие противоречий с собеседником и тем самым снижение

степени риска поссориться в беседе;

* возможность самому выбрать формулировку замечаний оппонента и тем самым снизить его смысловую нагрузку;
* возможность выбрать наиболее подходящий момент для ответа и тем самым обеспечить себе время для его обдумывания;
* укрепление доверия между вами и собеседником (так как он уви­дит, что вы не собираетесь обвести его вокруг пальца, а, наоборот, ясно излагаете все аргументы "за" и "против").

**Сразу после того, как было сделано замечание.**Это наиболее удачный вариант ответа и его следует использовать во всех нормальных

ситуациях.

**Позднее.**Если нет желания прямо противоречить собеседнику, то ответ на его замечание лучше отложить до более удобного с так­тической и психологической точки зрения момента. Часто бывает, что за счет отсрочки может вообще исчезнуть необходимость отве­чать на замечание: ответ возникнет сам по себе после определенного времени.

**Никогда.** Враждебные замечания, а также замечания,  которые представляют собой существенную помеху, следует по возможности полностью игнорировать. Отводы замечаний и возражений собесед­ника всегда чреваты различного рода конфликтами, поэтому в этих    случаях нужна максимальная тактичность и деликатность. Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами*,*решать возникающие проблемы.

Рассмотрим эти правила.

Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.

Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который дол­жен защищаться.

В момент высказывания замечания собеседник редко остается I спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувстви­тельным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В та­ких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.

Замечания, причиной которых является комплекс неполноцен­ности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого вни­мания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.

Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.

Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяс­нить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.

При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разгова­ривать по-деловому.

Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дади­те окончательный ответ.

Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возра­жения, попытаться выяснить причины его невысказанного неудо­вольствия или волнения.

Заключение

Беседа является наиболее благоприятной и зачастую единственной возможностью убедить партнера или компаньона в обоснованности вашей позиции, согласиться с вашими предложениями.

Не случайно деловые люди проблеме организации встреч, бесед и совещаний уделяют чрезвычайно много внимания. Поскольку встречу не всегда можно повторить, важно полностью использовать предоставленную возможность, особенно если в ней участвуют различные специалисты и руководители. В связи с этим необходимо иметь детальное представление о правилах и технике проведения встречи и беседы.

Список литературы

Приложение

**Основные термины и понятия**

**Авторитет**– добровольное признание частью людей (группой0 достоинств какого-то одного человека (или другой группы), что приводит к его повышенному влиянию на них.

**Агрессия** – поведение, характеризующееся угрозой или применением насилия и направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба, уничтожения другого человека, материальной или духовной ценности.

**Беседа**– речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

**Внимание** – психологическое состояние, характеризующееся организацией психологической деятельности данного человека в определенный отрезок времени.

**Внушение** – «привитие» одним человеком другому психологическими приемами мыслей, чувств, отношений, желаний и некритическое принятие их последним.

**Деловое общение**– это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и обмен опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

**Деликатность**– вежливость и внимательность в общении, умение щадить самолюбие своих коллег.

**Деловой этикет** – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало  успеху в деловых отношениях.

**Дискуссия** – публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

**Заражение**– процесс внушающей передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому при непосредственном контакте.

**Знак**– это материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

**Имидж**– это визуальная привлекательность личности.

**Инстинг** – врожденная, мало изменяемая форма поведения, обеспечивающая приспособление организма к типичным условиям его жизни.

**Интелект** – совокупность умственных способностей человека.

**Комплименты** – это слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которое желает видеть в себе собеседник.

**Конфликт**– острое столкновение противоположно направленных целей, интересов позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, характерное сильными эмоциональными переживаниями и элементами агрессивного поведения.

**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.

**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.

**Открытость общения** – это открытость предметной позиции в смысле способности выразить свою точку зрения на предмет и готовности учесть позиции других.

**Предмет спора** – это те положения и суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления разных мнений.

**Поза**– это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Элементарная единица пространственного поведения человека.

**Просодика** – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

**Поведение** – любое проявление извне наблюдаемой активности человека.

**Рабочая группа (коллектив)** – это социальная группа, общность людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной  ответственностью, отношениями товарищества и взаимопомощи.

**Руководство** – это частный случай управления, совокупность процессов взаимодействия между руководителями и подчиненными, деятельность направленная на побуждение сотрудников к достижению поставленной цели путем воздействия на индивидуальное и коллективное сознание.

**Спор** – это всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.

**Симпатия** – это эмоциональная расположенность, направленное влечение к кому-либо.

**Стремление** – желание и готовность действовать определенным образом.

**Сотрудничество** – стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми. Готовность поддержать и оказать им помощь.

**Тест** – стандартизированная психологическая методика, предназначенная для сравнительной количественной оценки у человека изучаемого психологического качества.

**Тревожность**– свойство человека приходить в состояние повышенного беспокойства, испытывать страх и тревогу.

**Убеждение** – глубоко осознанные человеком знания, идеи, представления о потребном, должном, необходимом, внутренне одобряемые им и признаваемые как истинные, единственно возможные.

**Уважение**– это добровольное признание личности, занимаемого его статуса.

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

**Эмпатия**– это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

**Экстралингвистическая система** – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

**Язык**– это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности.

**Я** – понятие, выражающее единство и целостность личности с ее субъективной, внутренней стороны; индивид, каким он известен самому себе, каким он видит и представляет себе сам.