**Глоссарий по дисциплине**

**«Психология общения»**

**А**

**Агрессивное поведение** — нападки на оппонента без учета ситуации и чувств, потребностей или прав объекта нападок.
**«Агрессор»** — человек, который добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус других.
**Адаптация к аудитории** — активный процесс вербального и визуального приспособления материала для представления конкретной аудитории.
**Адвокат дьявола** — человек, получивший задание защищать сторону спора, противоположную той, которую группа, как кажется, поддерживает.
**Акроним** — слово, составленное из начальных букв слов, входящих в сложное название.
**Активная стратегия** — получение информации о человеке со слов других людей.
**Актуальность** — субъективная ценность, которую люди приписывают информации, если она отвечает их потребностям и интересам.
**Акцентуация характера** - преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.
**«Аналитик»** — человек, от которого ожидают исследования аргументации членов группы в ходе дискуссии.
**Антонимы** — слова, имеющие противоположный смысл.
**Апеллирование к авторитетам** — использование в качестве доказательства «экспертного» мнения человека, который не является авторитетом в данном вопросе.
**Аргумент ad hominem («переход на личности»)** — аргумент, нацеленный на человека, выдвинувшего тезис, а не на содержание самого тезиса.
**Артикуляция** — придание звукам речи формы, превращающей их в распознаваемые вербальные символы, сочетание которых образует слово.
**Ассертивность** — умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других.
**Ассоциация** — способность какой-либо мысли вызывать воспоминание о другой мысли, связанной с первой.
**Атрибуции** — причины, которыми мы объясняем поведение других людей.
**Аффилиативные препятствия** — препятствия, возникающие, когда некоторые или все члены группы больше озабочены под¬держанием гармоничных отношений с другими, чем принятием качественного решения.

**Б**

**Беглость** — отсутствие колебаний и таких речевых помех, как «э», «так», «понимаете» и «типа».
**Беседа** — направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.
**Близкая информация** — информация, которая затрагивает личное пространство человека.
**Близкие люди** — люди, которым мы доверяем свои самые сокровенные чувства.

**В**

**Вежливость** — обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными.
**Вербальное общение** - использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.
**Взаимопонимание** — понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие чувства и имеют общий опыт.
**Визуализация** — мысленное представление того, как вы что-то успешно делаете.
**Внешние шумы** — предметы, звуки и другие воздействия окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается.
**Внутренние шумы** — мысли и чувства, мешающие коммуникаци¬онному процессу.
**Вокальные помехи** — лишние звуки или слова, которые нарушают плавность речи.
**Воспринимающий информацию или точку зрения** — человек, который выясняет мысли и мнения других людей по стоящим перед группой проблемам.
**Восприятие** — процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения.
**Временной, или хронологический, порядок** — перечисление основных положений в соответствии с последовательностью идей или событий, с концентрацией внимания на том, что идет первым, вторым, третьим и т. д.
**Выполнение задачи** — стадия развития группы, когда умения, знания и способности всех ее членов соединяются для того, чтобы преодолевать препятствия и успешно достигать целей.
**Выработка норм** — стадия развития группы, на которой группа закрепляет свои правила поведения, в особенности те, что касаются разрешения конфликтов.

**Г**

**«Гармонизатор»** — человек, от которого ожидают вмешательства в групповую дискуссию, когда конфликт угрожает нанести вред ее сплоченности или отношениям между отдельными чле¬нами группы.
**Гетерогенная группа** — группа, состоящая из людей разного пола и возраста, имеющих разный уровень подготовки, а также разные установки и интересы.
**Говорить уместно** — выбирать язык и символы, приспособленные к нуждам, интересам, знаниям и отношениям слушателей.
**Голосовые характеристики** — высота, громкость, темп и звуковые качества речи.
**Гомогенная группа** — группа, в которой все члены имеют между собой очень много общего.

**Д**

**Датировка информации** — уточнение времени, когда информация была истинной.
**Действия, угрожающие репутации,** — поведение, не учитывающее потребностей, связанных с положительной или отрицательной репутацией.
**Декодирование** — процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства.
**Деловое обсуждение проблем** — дискуссия участников и решение конкретных проблем или планирование возможных действий.
**Денотация** — прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.
**Дискриминация** — несправедливое обращение с людьми или причинение им вреда на основании их принадлежности к той или иной группе.
**«Диспетчер»** — человек, который отслеживает действия группы и помогает ей придерживаться повестки дня.
**Доверие** — 1) показатель того, насколько аудитория воспринимает оратора как человека знающего, обаятельного и честно¬го; 2) способность человека идти на риск, связанный с тем, что его благополучие начинает зависеть от другого человека.
**Доводы** — заявления, объясняющие, почему предложение оправ¬дано.
**Друзья** — люди, с которыми мы добровольно установили тесный личный контакт.

**Ж**

**Жаргон** — техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.
**Жесты** — движения рук, кистей и пальцев.
**Живая информация** — информация, которая затрагивает наши чувства.
**Жизненно важная информация** — информация, связанная с вопросами, от которых зависит судьба человека.

**З**

**Закрытие** — стадия развития группы, на которой члены группы определяют смысл того, что они сделали, и решают, как им лучше закончить (или сохранить) личные взаимоотношения, сформировавшиеся в группе.
**Записи к речи** — конспект речи, а также используемые цитаты и статистический материал.
**Знакомые** — люди, которых мы знаем по имени, с кем можем по-говорить, когда представится возможность, но с ними у нас чаще всего устанавливаются поверхностные отношения.
**Значение** — осознание нами мыслей и чувств.
**Зрительный контакт** — направление своего взгляда на разные группы людей во всех частях аудитории на протяжении всего выступления.

**И**

**Импровизированная речь** — тщательно подготовленная и отрепетированная речь, конкретная форма которой определяется в момент выступления.
**Индексация** — интеллектуальная и вербальная практика признания того, что отдельные случаи могут отличаться от общих тенденций, хотя они позволяют нам делать обобщения.
Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.
**Интерактивная стратегия** — получение информации о другом человеке в процессе разговора с ним.
**Интернет-чаты** — обмен интерактивными сообщениями в режиме «онлайн» двух или более людей.
**Интерпретировать** — приписывать значения отобранной и систематизированной информации.
**Информирующий или высказывающий свою точку зрения** — человек, предлагающий группе новый материал для обсуждения.
**Исторический контекст** — связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации.

**К**

**Канал** — маршрут сообщения и средства его передачи.
**Кинесика** — наука, изучающая движения и жесты, использующиеся в коммуникации.
Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.
**Когнитивное реструктурирование** — выявление алогичных убеждений и формулирование более адекватных.
**Когнитивные препятствия** — препятствия, возникающие, когда группа ощущает давление как результат трудности задачи, не¬хватки информации или ограниченного времени.
**Коммуникативные способности** - индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности. К. с. позволяют успешно вступать в контакт с др. людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую и др. виды деятельности; они определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, восприятия и понимания др. человека, выработки стратегии взаимодействия. К. с. связаны с возможностями нейтрализации или минимизации факторов, затрудняющих коммуникацию - «барьеров О.»

**М**

**Манипуляция** - один из способов управления людьми путем создания иллюзий или условий для контролирования поведения. Это воздействие направлено на психические структуры человека, осуществляется скрытно и ставит своей задачей изменение мнений, побуждений и целей людей в нужном некоторой группе людей направлении.

**Межличностный конфликт** — результат ситуации, когда потребности или представления одного человека не соответствуют потребностям или представлениям другого.
**Метафора** — сопоставление, которое выражает фигуральную идентичность объектов.
**Мнение** — словесное выражение убеждений или установок.
**Мозговой штурм** — 1) некритичный, не содержащий оценки процесс выработки альтернативы; 2) техника генерирования как можно большего количества идей путем свободных ассоциаций, состоящая в том, что люди проявляют свою изобретательность, на время отказываются от оценочных суждений и комбинируют или адаптируют идеи других.
**«Монополист»** — человек, который непрерывно говорит, стараясь создать впечатление, что он хорошо осведомлен и ценен для группы.
**Монотонность** — звучание голоса, при котором высота, громкость и темп остаются постоянными, так что слова, идеи или фразы не отличаются заметным образом друг от друга.
**Мотивация** — силы, действующие на организм извне и изнутри, которые инициируют и направляют поведение.

**Н**

**Навыки** — целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем выполнить и повторить в соответствующей ситуации.
**Наглядное пособие** — средство развития выступления, позволяющее аудитории воспринимать информацию не только на слух, но и зрительно.
**Невербальная коммуникация** — движения и особенности голоса человека при передаче им вербального сообщения.
**Неконгруэнтность** — разрыв между неправильным восприятием себя и реальностью.
**Непринужденные беседы** — обсуждение тем, которые возникают спонтанно.
**Нервозность** — страх или тревога, связанные с публичным выступлением.
**Неформальные лидеры** — члены группы, чей авторитет опирается на их влияние в группе.
**Нормы** — ожидания относительно того, как члены группы будут себя вести, находясь в составе группы.

**О**

**Обобщение** — вывод на основе отдельных фактов.
**Обратная связь** — вербальная и физическая реакция на людей и их сообщения.
**Общая цель** — цель речи (развлечь, проинформировать, убедить)
**Общение** - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
**Объяснение процессов** — рассказ о том, как нечто выполнить, изготовить или как нечто работает.
**Описание** — рассказ о том, что представляет собой данный объект.
**Описательный тип разговора** — беспристрастная формулировка того, что человек видит и слышит.
**Определение** — объяснение значений слов.
**Основные положения** — развернутые предложения, представляющие идеи, содержащиеся в тезисе.
**Ответственностьм** — умение отвечать за свои действия.
**Открытая информация** — дополнительная информация, которую собеседник может использовать для продолжения разговора.
**Открытый тип разговора** — откровенный обмен мыслями и чувствами без использования манипуляций.
**Оценка аудитории** — изучение конкретной аудитории для под¬готовки речи.

**П**

**Парафраз** — изложение сути сообщения.
**Парафраз содержания** — ответ, ориентированный на логическое значение устного сообщения.
**Парафраз чувств** — ответ, ориентированный на эмоции, связанные с содержанием сообщения.
**Параязык** — невербальное «звучание» сообщений; манера пере¬дачи информации.
**Пассивная стратегия** — получение информации о человеке на основе наблюдения.
**Пассивное поведение** — нежелание высказывать свое мнение, показывать свои чувства или принимать на себя ответственность за свои действия.
**«Переводчик»** — человек, от которого ожидают знакомства с различиями в социальной, культурной и тендерной ориентации членов группы и умения использовать эти знания, чтобы по¬мочь членам группы понять друг друга.
**Переходы** — слова, фразы или предложения, показывающие связи между другими словами, фразами или предложениями.
**Персонализация чувств и мнений** — использование высказываний от первого лица для идентификации себя как источника конкретных мыслей или чувств.
**Персонификация** — приспособление информации к специфическим представлениям аудитории.Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается прочтением за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей его поведения.
**План адаптации речи** — письменная стратегия достижения взаимопонимания с аудиторией, привлечения и поддержания ее интереса, обеспечения понимания и избежания возможных негативных реакций публики на вас как на оратора и на предмет или цель вашей речи.
**Повествование** — рассказ или история (часто юмористическая), построенная вокруг некой центральной мысли.
**Поддерживающая роль** — специфический паттерн поведения, который помогает группе развиваться и поддерживать хорошие отношения между ее членами, групповую сплоченность и эффективный уровень разрешения конфликтов.
**Поза** — положение или осанка тела.
**Полная демонстрация** — выполнение всего описываемого вами процесса перед аудиторией.
**Понимание** — точная расшифровка сообщения путем присвоения ему правильного значения.
**Последовательные цели** — цели, совместимые друг с другом.
**Поспешное обобщение** — представление обобщения, которое либо вообще не подкреплено фактами, либо подкреплено толь¬ко одним слабым примером.
**Построение команды** — деятельность, направленная на то, что¬бы повысить эффективность совместной работы группы.
**Похвала** — описание конкретного положительного поведения или достижений другого человека.
**Правдивость и честность** — нормы, которые побуждают нас воздерживаться от лжи, мошенничества, воровства и жульничества.
**Правила** — неписаные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.
**Правило вежливости** — требование быть вежливым с любым участником беседы.
**Правило нравственности** — требование говорить соответственно этическим нормам.
**Правило уместности** — требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой.
**Правило хороших манер** — требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли
**Принуждение** — способ разрешения конфликта с помощью силы, словесных нападок или манипуляций; при этом человек требует, чтобы его потребности были удовлетворены, а идеи одобрены.
**Принцип сотрудничества** — состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.
**Принятие точки зрения** — представление себя на месте другого.
**Принятие решения** — процесс выбора одной из нескольких альтернатив.
**Приспособление** — способ разрешения конфликта, когда люди пытаются удовлетворить потребности другого и при этом жертвуют своими потребностями.
**Проверка восприятия** — утверждение, отражающее ваше собственное понимание смысла невербальных сигналов, переданных другими людьми.
**Продолжительность деятельности** — количество времени, которое нам кажется приемлемым для некоторых событий или типов деятельности.
**Произношение** — форма и акцентирование различных слогов слова.
**«Протоколист»** — человек, который ведет точную запись того, что решила группа и на чем основано это решение.
**Проявление чувств** — выражение чувств посредством мимики, жестов и эмоциональных вербальных реакций.
**Психологический контекст** — настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.
**Психологическое влияние** - это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных.
**Психологическая защита** - система механизмов, направленных на минимизацию отрицательных переживаний, связанных с конфликтами, которые ставят под угрозу целостность личности.
**Психологический климат** – доминирующий комплекс эмоциональных состояний, относительно устойчивый эмоциональный настрой, пронизывающий всю систему деятельности, общения и отношений в коллективе.
**Психология рабочей группы** - совокупность социально-психологических процессов и явлений, возникающих в процессе формирования функционирования рабочей группы на основе становления внутренних связей, форм и способов удовлетворения потребностей ее членов (социально-психологический климат, способы общения, общественное мнение, настроение, обычаи и традиции, природа внутригрупповых конфликтов).
**Пунктуальность** — степень, в какой человек придерживается назначенных сроков.

**Р**

**Рабочая группа** — объединение из трех или более людей, которые должны взаимодействовать между собой и влиять друг на друга, чтобы выполнить общую задачу.
**Рабочая среда** — физические условия, в которых работает группа.
**Разговор на равных** — разговор без каких-либо слов или невербальных сигналов, подчеркивающих превосходство.
**Разговорный стиль** — манера выступления, которую слушатели воспринимают как разговор.
**Разговор-предположение** — изложение информации в форме гипотезы с допущением возможности неточного изложения.
**Разговор-рапорт** — разговор, в котором человек делится переживаниями и устанавливает личные отношения.
**Разговор-сообщение** — разговор, в котором человек делится информацией, демонстрирует знания, ведет переговоры и сохраняет независимость.
**Разделы переходов** — развернутые предложения, связывающие основные разделы речи.
**Разъяснительная речь** — речь, помогающая понять определенную идею, для более глубокого раскрытия которой требуется обращение к внешним источникам.
**Рассуждение по аналогии** — рассуждение, при котором выводы являются результатом сравнения с ситуацией с похожим сочетанием обстоятельств.
**Рассуждение путем обобщения на основе примера** — утверждение о том, что нечто, верное в некоторых случаях, будет верным всегда.
**Рассуждение путем указания на признак** — рассуждение, в котором заключение основано на присутствии доступных наблюдению данных, которые обычно или всегда сопровождают другие, не наблюдаемые непосредственно переменные.
**Рассуждение путем установления причинно-следственных отношений** — метод рассуждения, в котором заключение представляется как результат влияния какого-то обстоятельства или набора обстоятельств.
**Реакции интерпретации** — высказывания, которые предлагают разумное альтернативное толкование события или обстоятельств с целью помочь собеседнику понять ситуацию с дру¬гой точки зрения.
**Реакции поддержки** — утешающие высказывания, цель которых — выразить одобрение, поддержать, воодушевить, успокоить, утешить.
**Репетиция** — тренировка произнесения своей речи вслух.
**Рефере́нтная группа**- это социальная группа, которая служит для индивида своеобразным стандартом, системой отсчета для себя и других, а также источником формирования социальных норм и ценностных ориентаций.
**Риторический вопрос** — вопрос, который не требует ответа вслух, а подразумевает мысленный ответ.
Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи, — специфические паттерны поведения, которые напрямую помогают группе в достижении поставленных целей.
**Роль** — 1) специфический паттерн поведения, который демонстрирует член группы, основываясь на ожиданиях других ее членов; 2) паттерн приобретенных форм поведения людей, используемый для достижения ожидаемых целей в определенной ситуации.

**С**

**Самооценка** — общая оценка человеком своей компетентности и ценности.
**Самораскрытие** — обмен биографическими данными, личными представлениями и чувствами, неизвестными другому человеку.
**Своевременность информации** — предоставление информации, которая может быть использована немедленно.
**Сдерживание чувств** — поведение, при котором человек отрицает наличие у него чувств, удерживает их в себе и не проявляет никаких вербальных или невербальных признаков их существования.
**Семантические шумы** — значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.
**Сетевая конференция** — место виртуальной встречи людей с общими интересами.
**Символы** — слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения.
**Симметричные взаимоотношения** — взаимоотношения, в ходе которых люди «не договариваются» по вопросу о том, кто будет контролировать ситуацию.
**Симпатическое реагирование** — чувство заботы, соучастия, со-страдания, направленное на другого человека из-за сложившейся у него ситуации.
**Синонимы** — слова, имеющие одно и то же или близкое значение.
**Ситуация межличностного общения** — неформальный разговор двух или более людей.
**Ситуация общения через электронные средства** — форма коммуникации, при которой участники не находятся в физическом контакте и используют электронные технологии.
**Ситуация публичного выступления** — выступление оратора пе¬ред аудиторией в общественном месте.
**Сконструированные сообщения** — сообщения, кодируемые не-посредственно в данный момент, чтобы отреагировать на незнакомую ситуацию.
**Сленг** — неофициальный, нестандартный словарь.
**Слушание** — процесс направленного восприятия слуховых и зри-тельных стимулов и приписывания им значения.
**Снимающий напряжение** — человек, который определяет момент, когда члены группы находятся в состоянии стресса или утомлены, и помогает снять напряжение или стимулировать работу группы.
**Содержательные основные положения** — информационные положения речи.
**Сообщение** — сочетание значения, символов, кодирования-декодирования и формы или способа организации.
**Сосредоточение** — перцептивный процесс выбора и концентрации на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
**Сотрудничество** — разрешение проблем, при котором учитываются потребности и интересы каждой из сторон и находится взаимно удовлетворяющее решение.
**Социальный контекст** — назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.
**Специфические слова** — слова, которые проясняют смысл, сужая понимание и переводя его из общей категории в частную или в группу внутри этой категории.
**Сплоченность** — степень взаимодействия членов группы при достижении общей цели.
**Спонтанное выражение** — неосознанное кодирование сообщений.
**Спонтанность** — настолько чуткое отношение к собственным идеям, что речь кажется такой же естественной, как ожив¬ленный разговор, несмотря на то что она была тщательно подготовлена.
**Справедливость** — поддержание равновесия интересов без соотнесения их с чувствами и без выказывания предпочтения той или иной стороне в конфликте.
**Сравнение** — прямое сопоставление разнородных объектов.
**Стабилизация** — способ поддержания взаимоотношений на определенном уровне в течение некоторого времени.
**Стереотипы** — упрощенные и стандартизованные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.
**Стимул** — цель, которая дает мотивацию.
**«Сторонник»** — человек, который ободряет других членов группы.
**Сценарные сообщения** — разговорные выражения, полученные нами из прошлого опыта и соответствующие данной ситуации.

**Т**

**Тезис** — высказывание, содержащее конкретные составляющие речи в поддержку намеченной цели.
**Темперамент** - это индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.
**Текстовая схема** — обобщение, краткое содержание или основные идеи.
**Телесные действия** — выражение лица, жесты, поза и движение.
**Тематический порядок** — организация основных положений речи по категориям или разделение их по содержанию.
**Теория межличностных потребностей** — теория, согласно которой возникновение, развитие и поддержание отношений за¬висит от того, насколько хорошо каждый человек удовлетворяет межличностные потребности другого.
**Техника общения** - это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения.
**Точные слова** — слова, которые наиболее правильно выражают смысл, помогая избегать разночтений.
**Толерантность (или терпимость)**- стремление и способность к установлению и поддержанию общности с людьми, которые отличаются в некотором отношении от превалирующего типа или не придерживаются общепринятых мнений.
**Трансакция** - единица акта общения, в течение которой собеседники, находящийся в одном из трех состояний Я, обмениваются парой реплик.

**У**

**Убеждающая речь** — процесс, в ходе которого оратор передает сообщение, предназначенное для укрепления определенного убеждения аудитории, его изменения или побуждения аудитории к действию.
**Уважение** — 1) внимательное и серьезное отношение к тому, что говорят другие, и к чувствам, стоящим за этим; 2) проявление внимания или предупредительности к человеку и соблюдение его прав.
**Уравновешенность** — уверенность в своих манерах.
**Усвоение речи** — понимание идей, а также способность формулировать их по-разному во время каждой репетиции.
**Установки** — предрасположенность испытывать положительные или отрицательные чувства к людям, обстановке или вещам, которая обычно выражается как мнение.
**Уход** — способ справиться с конфликтом, когда люди физически или психологически устраняются от конфликта
**Участники** — люди, участвующие в процессе коммуникации в роли отправителей и получателей сообщений.

**Ф**

**Физический контекст** — местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.
**Формальный лидер** — назначенный лидер, который наделен законной властью для воздействия на других членов группы.
**Формирование** — начальная стадия развития группы, в течение которой люди приходят к ощущению того, что группа ценит и принимает их так, что они могут идентифицировать себя с группой.

**Х**

**Характер** - совокупность существенных, устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки.

**Ц**

**Целостность** — единство убеждений и действий.
**Цель группы** — желаемое положение дел, мотивирующее группу работать ради его достижения.

**Ш**

**Шум** — любой внешний, внутренний или семантический стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией.
**«Шутник»** — человек, который пытается привлечь внимание к себе, дурачась, передразнивая других членов группы или вообще превращая в шутку все происходящее.

**Э**

**Эгоцентрическая роль** — специфический паттерн поведения, который концентрирует внимание на персональных потребностях и задачах в ущерб групповым.
**Эгоцентрические препятствия** — препятствия, возникающие, когда члены группы испытывают высокую потребность в контроле или движимы личными нуждами.
**Экспрессивность речи** — голосовые контрасты в высоте звука, громкости, темпе и стиле, которые влияют на то, какой смысл извлекают слушатели из произносимых оратором фраз.
**Электронная почта** — коммуникация между двумя или не¬сколькими пользователями сети с помощью электронных посланий.
**Эмоции** — возбуждаемые действиями или словами субъективные переживания, которые сопровождаются физиологическим возбуждением и доступными для наблюдения проявлениями.
**Эмпатическое реагирование** — переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека.
**Эмпатия** — переживание чувств, мыслей или установок другого человека.
**Эмфаза** — придание силы или интенсивности своим словам или идеям.
**Эмфаза посредством переходов** — использование слов, которые показывают связи между идеями.
**Эмфаза посредством повторения** — многократное выражение важных идей.
**Эмфаза посредством пропорции** — посвящение большего количества времени идеям, которые, на ваш взгляд, должны быть восприняты как более важные.
**Этика** — совокупность моральных принципов, поддерживаемых обществом, группой или индивидом.
**Этика общения** - это совокупность конкретных практических приемов, норм (прежде всего моральных), правил общения.
**Этимология** — происхождение или история конкретного слова.
**Эффект ореола** — приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете толь¬ко одно качество из этого набора.

**Я**

**Язык** — совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества.
**Язык жестов** — наборы движений, предназначенные для передачи сообщений.
**Я-концепция** — чувство собственной идентичности.
**Ясность основных положений** — формулировка основных положений, вызывающая одинаковые образы в сознании всех слушателей.