

Министерство культуры Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Казанское художественное училище имени Н.И. Фешина»
(техникум)

ПРИЛОЖЕНИЕ к Программе подготовки
специалистов среднего звена по
специальности 54.02.01. «Дизайн» (по
отраслям)

РАССМОТРЕНО Педагогическим советом
ГАПОУ КХУ им. Н.И. Фешина

Протокол № 4 от 4 июля 2023 года

УТВЕРЖДЕНО Директором ГАПОУ КХУ им.
Н.И. Фешина 28 августа 2023 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ - ОГСЭ. 03

для специальности

54.02.01. «Дизайн» (по отраслям)
- дизайн костюма

квалификации: дизайнер, преподаватель

Казань
2026 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 54.02.01 Дизайн (по отраслям), утвержденного приказом Министерства Просвещения России от 05.05.2022 г. № 308 (зарегистрированным Минюстом России от 25 июля 2022 г. № 69375)
- Программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 54.02.01. «Дизайн» (по отраслям) –дизайн костюма
-

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Казанское художественное училище имени Н.И. Фешина» (ГАПОУ «КХУ им. Н.И. Фешина»)

Автор программы:

Липачева Е.Н. – преподаватель высшей квалификационной категории, преподаватель гуманитарных дисциплин ГАПОУ «Казанское художественное училище имени Н.И. Фешина».

Рекомендована:

Предметной цикловой комиссией общеобразовательных, гуманитарных и социально-экономических дисциплин ГАПОУ «КХУ им. Н.И. Фешина» для специальности «54.02.01. «Дизайн» (по отраслям)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	14
6. ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ (ГЛОССАРИЙ)	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

. Учебная дисциплина «Психология общения» - ОГСЭ.03 входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл и относится к обязательной части циклов программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ). Учебная дисциплина «Психология общения» преподается на IV курсе специальности 54.02.01 «Дизайн» - дизайн костюма. Время изучения 7 семестр. Программа учебной дисциплины «Психология общения» обеспечивает реализацию:

- Обязательной части циклов ППССЗ

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

1.2.1. В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания

Коды ОК, ПК	Умения	Знания
ОК.1 ОК.2 ОК.4 ОК.6 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.5 ПК 2.6.	<u>Должен уметь:</u> - Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<u>Должен знать:</u> - Взаимосвязь общения и деятельности; - Цели, функции, виды и уровни общения; - Роли и ролевые ожидания в общении - Виды социальных взаимодействий; - Механизмы взаимопонимания в общении; - Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - Этические принципы общения; - Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1. Общие компетенции, включающие в себя способность:

- Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам – **ОК 1.**
- Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности – **ОК 2.**
- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде – **ОК 4.**
- Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения – **ОК 6.**

2. Профессиональные компетенции, соответствующие основному виду профессиональной деятельности - педагогическая деятельность:

- Осуществлять преподавательскую и учебно-методическую деятельность в образовательных организациях дополнительного образования детей (детских школах искусств по видам искусств), общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных организациях - **ПК 2.1.**
- Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных и теоретических дисциплин в преподавательской деятельности - **ПК 2.2.**

- Устанавливать педагогически целесообразные взаимоотношения с родителями (законными представителями) обучающихся, осваивающих основную и дополнительную общеобразовательную программу, при решении задач обучения и воспитания - **ПК 2.5.**
- Осуществлять воспитательную деятельность; проектировать и реализовывать программы воспитания- **ПК 2.6.**

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

- Максимальная учебная нагрузка студента **57** часов, в том числе:
- Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента **48** часов;
- Самостоятельная работа студента **9** часов.

Курс	1 семестр		2 семестр		Всего за курс аудиторной	Всего за курс самостоятельной	Всего за курс
	аудит	сам	аудит	сам			
4 курс	48	10	-	-	48	10	58

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе	48
теоретические занятия	30
практические занятия, в том числе	18
дифференцированный зачет	2
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе:	10
✓ работа с конспектами, учебной литературой, Интернет-ресурсами, ✓ составление учебных схем: «Структура общения», «Виды общения», «Функции общения», ✓ подбор материала и подготовка к дискуссии по теме: «Эффективные деловые дискуссии и беседы», к занятию по решению этических дилемм, ✓ выполнение аналитических заданий - подобрать отрывки из произведений художественной литературы или из художественных фильмов, иллюстрирующие каждый из стилей взаимодействия, дать анализ кейса по теме: «Конфликт», проанализировать деловую дискуссию, деловую беседу с использованием видеоматериалов, ✓ использование техник (приемов) эффективного слушания.	
Промежуточная аттестация по дисциплине в форме дифференцированного зачета в 7 семестре.	

1.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся <i>теоретическое занятие - 1</i> <i>практическое занятие - 1</i>	Объем часов	Коды компетенций	
Раздел 1. Введение в психологию общения.		6/1		
Тема 1.1. Общение и межличностное взаимодействие. Роли и ролевые ожидания в общении.	Содержание учебного материала	2	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6	
	Теоретическое занятие			
	1.Общественные и межличностные отношения.			
	2. Ролевая теория.			
	3. Основные понятия ролевой теории.			
	4. Социальные роли.			
	5. Социометрия.			
	Практическое занятие	1		
Составление схемы: «Ролевая теория общения»				
Тема 1.2. Общение в системе межличностных отношений. Взаимосвязь общения и деятельности.	Содержание учебного материала	2	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6	
	Теоретическое занятие			
	1.Место и природа межличностных отношений.			
	2. Взаимосвязь общения и деятельности.			
	3.Общение как вид деятельности. Цели общения.			
	4.Виды общения. Уровни общения.			
	5.Структура общения.			
	6.Функции общения.			
	Практическое занятие	1		
	Составление таблицы: «Общение как вид деятельности»			
	Самостоятельная работа студента: Составить учебные схемы: «Структура общения», «Виды общения», «Функции общения».	1		
	Раздел 2. Общение и взаимодействие			24/4
Тема 2.1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	3	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6	
	Теоретическое занятие			
	1.Специфика обмена информацией между людьми.			
	2.Коммуникативные барьеры, их виды.			

	3.Сетевая коммуникация.		
	4.Средства коммуникации.		
	5. Вербальная коммуникация.		
	Самостоятельная работа студента: Использование приемов (техник) активного слушания.	1	
Тема 2.2. Невербальная коммуникация.	Содержание учебного материала	1	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Значение невербальной коммуникации.		
	2.Классификация средств невербальной коммуникации.		
	3.Оптико-кинетическая система.		
	4.Пара- и экстралингвистическая система.		
	5.Организация пространства и времени коммуникативного процесса.		
	6.Визуальный контакт.		
	Практическое занятие	2	
	Просмотр и анализ фильма о невербальной коммуникации		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	Содержание учебного материала	3	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий.		
	2. Природа и структура взаимодействия.		
	3.Динамика развития взаимодействия.		
	4.Структура взаимодействия.		
Тема 2.4. Стили и типы взаимодействия.	Содержание учебного материала	1	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Ритуальный стиль взаимодействия.		
	2.Манипулятивный стиль взаимодействия.		
	3.Гуманистический стиль взаимодействия.		
	4.Типы взаимодействия: конкуренция и кооперация.		
	5.Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Практическое занятие	2	
	Просмотр и анализ фильма о манипулятивном стиле взаимодействия		
	Самостоятельная работа студента: Подобрать отрывки из произведений художественной литературы или из художественных фильмов, иллюстрирующие каждый из стилей взаимодействия.	2	

Тема 2.5. Источники, причины, виды конфликтов.	Содержание учебного материала	3	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Определение конфликта.		
	2.Причины конфликтов.		
	3.Функции конфликтов.		
	4.Структура и динамика конфликта.		
	5.Типы конфликтных личностей и правила взаимодействия с ними.		
	6.Руководитель и конфликты.		
Тема 2.6. Способы разрешения конфликтов.	Содержание учебного материала	1	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Карта конфликта.		
	2.Структурные методы разрешения конфликтов.		
	3.Межличностные методы разрешения конфликтов.		
	4. Правила управления конфликтом.	2	
	Практическое занятие		
	Приемы эмоциональной саморегуляции		
Самостоятельная работа студента: • Анализ кейса по теме: «Конфликт».	1		
Тема 2.7. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).	Содержание учебного материала	3	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Понятие социальной перцепции.		
	2.Социально-перцептивные процессы.		
	3.Механизмы межличностного восприятия. Механизмы взаимопонимания в общении.		
Тема 2.8. Эффекты межличностного восприятия.	Содержание учебного материала	1	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Эффект первого впечатления.		
	2.Эффект ореола.		
	3.Эффект первичности и новизны.		
	4.Эффект стереотипизации.		
	5.Межличностная аттракция.		
	Практическое занятие	2	
	Просмотр и анализ фильма об эффектах межличностного восприятия		
Раздел 3. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.		16/5	
Тема 3.1.	Содержание учебного материала	3	ОК 1-9

Психологические особенности ведения деловой дискуссии и публичных выступлений.	Теоретическое занятие		ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	1.Понятие «деловой дискуссии».		
	2.Цели деловой дискуссии.		
	3.Этапы деловой дискуссии.		
	4.Роль ведущего в дискуссии.		
	5.Программированное и свободное ведение дискуссии.		
	6.Психологические особенности публичных выступлений.		
	Самостоятельная работа студента: Анализ деловой дискуссии с использованием видеоматериалов.	2	
Тема 3.2. Психологические особенности ведения деловых бесед.	Содержание учебного материала	1	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Понятие «деловой беседы».		
	2.Функции деловой беседы.		
	3.Структура деловой беседы.		
	4.Приемы установления контакта.		
	5.Аргументация, виды аргументов.		
	6.Факторы успеха деловой беседы.		
	Практическое занятие	2	
	Анализ деловой беседы с использованием видеоматериалов		
	Самостоятельная работа студента: Анализ деловой беседы с использованием видеоматериалов.	1	
	Тема 3.3. Психологические особенности деловых переговоров.	Содержание учебного материала	
Теоретическое занятие			
1.Деловые переговоры.			
2.Стратегии позиционного торга в переговорах.			
3.Метод принципиальных переговоров.			
4.Основные позиции метода принципиальных переговоров.			
Тема 3.4. Групповая дискуссия на тему: «Эффективные деловые дискуссии и беседы»	Содержание учебного материала	3	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Практическое занятие		
	1.Просмотр видеоматериалов по теме.		
	2.Дискуссия на тему: «Эффективные деловые дискуссии и беседы».		
Тема 3.5. Этические принципы делового общения.	Содержание учебного материала	3	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	Теоретическое занятие		
	1.Деловой протокол и этикет.		

	2.Межкультурные аспекты делового общения.		
	3.Этикет телефонных переговоров и интернет-коммуникации.		
	4.Элементы имиджелогии.		
	Самостоятельная работа студента: • Подбор материала к занятию по этическим дилеммам. • Работа с конспектами, учебной литературой, Интернет-ресурсами	1	
Тема 3.6. Этические дилеммы	Содержание учебного материала	1	ОК 1-9 ПК 2.1, 2.2, 2.5, 2.6
	<i>Практическое занятие</i>		
	1.Решение этических дилемм.		
	Самостоятельная работа студента: • Подготовка к дифференцированному зачету. • Работа с конспектами, учебной литературой, Интернет-ресурсами	1	
ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ		2	
Всего:		48/10	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- Ученические столы
- Стулья
- Шкафы
- Стол для преподавателя
- Стул для преподавателя

Технические средства обучения:

- Телевизор ЖК
- Системный блок

3.2. Учебно-методическое обеспечение обучения.

- ФГОС по специальности среднего профессионального образования:
 - 54.02.01. «Дизайн» (по отраслям)
- Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения»
- Учебно-методические пособия
- Методические рекомендации
- Комплект видеоматериалов по темам курса дисциплины

3.3. Информационное обеспечение обучения.

Основная литература:

1. 2.Бороздина Г.В. Психология делового общения. / Учебник. Среднее профессиональное образование/. - НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 320. - URL: <https://znanium.com/catalog>.-Режим доступа: для авториз. пользователей.- Текст электронный.
2. Дубровина И.В. Психология: Учебник. Среднее профессиональное образование (18-е изд., испр.) – М.: Академия, 2022
3. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии. Учебное пособие: Среднее профессиональное образование. –М.: Издательский Дом ФОРУМ, 2022. – 192 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=329778>.-Режим доступа: для авториз. пользователей.- Текст электронный.
4. Панфилова А.П. Психология общения (для педагогических специальностей в СПО) (9-е изд.) – М.: «Академия», 2023.

Дополнительная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений/Г.М. Андреева. - 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс.2002. – 364 с.
2. Бэрон Э., Н. Керр. Социально-психологические группы. - СПб.: Питер, 2003
3. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2006. – 448с.
4. Дмитриев А.В. Конфликтология. - М.: Гардамаки, 2002
5. Семечкин Н.И. Социальная психология. - Москва, 2005
6. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 409с.
7. Столяренко Л.Д. Психология. - Москва, 2005
8. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.
9. Харламов, И.Ф. Педагогика. - Мн.: Университетское, 2002
10. Шапарь В.Б. Методы социальной психологии. - Ростов н/Д: Феникс, 2003

11. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 178с.

Электронный ресурс КХУ

1. Комплект видеоматериалов по темам курса дисциплины.
2. Учебные мультимедийные презентации по темам дисциплины

Интернет-ресурсы:

1. Российское образование. Федеральный портал. Каталог образовательных Интернет-ресурсов. [Электронный ресурс]. URL:<http://www.edu.ru/>. (Дата обращения и проверки: 18.03.2026)
2. Культура.РФ. Портал культурного наследия России. [Электронный ресурс]. URL: <http://culture.ru/>. (Дата обращения и проверки: 18.03.2026)
3. «Педагогика» - научно-теоретический журнал РАО [Электронный ресурс]. URL: <http://pedagogika-rao.ru/> (Дата обращения и проверки: 18.03.2026)
4. Виртуальная библиотека по психологии. [Электронный ресурс]. URL: <http://scitylibrary.h11.ru/Library.htm>. (Дата обращения и проверки: 18.03.2026)
5. Единое научно-образовательное пространство [Электронный ресурс]. URL: <http://www.historic.ru> (Дата обращения и проверки: 18.03.2026)
6. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]. URL: <http://rsl.ru/> (Дата обращения и проверки: 18.03.2026)
7. Российский образовательный портал [Электронный ресурс]. URL: www.edu.ru (Дата обращения и проверки: 18.03.2026)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Компетенци,	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь:		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 1, 2, 4, 6 ПК 2.1. 2.2. 2.5. 2.6.	Оценка выполнения индивидуальных заданий (поиск материала, подготовка сообщений), Оценка выполнения творческих работ разных видов. Оценка умения ведения дискуссии.
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;		
Знать:		
взаимосвязь общения и деятельности;	ОК 1, 2, 4, 6 ПК 2.1. 2.2. 2.5. 2.6.	Оценка тестирования. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Оценка выполнения индивидуальных заданий (поиск материала, подготовка сообщений). Оценка работы с источниками.
цели, функции, виды и уровни общения;		
роли и ролевые ожидания в общении;		Оценка тестирования. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. Оценка работы с источниками.
виды социальных взаимодействий;		
механизмы взаимопонимания в общении;		Оценка выполнения творческих работ разных видов: сообщения презентации. Оценка выполнения индивидуальных заданий (поиск материала, подготовка сообщений).
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;		
этические принципы общения;		
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.		

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
80 ÷ 100	«5»	Отлично
50 ÷ 79	«4»	Хорошо
30 ÷ 49	«3»	Удовлетворительно
менее 30	«2»	Не удовлетворительно

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Целью методических указаний для самостоятельной работы студентов является организация и помощь студентам в процессе выполнения самостоятельной работы по данной дисциплине. Самостоятельная работа студентов – важнейшая составная часть занятий по психологии общения, необходимая для полного усвоения программы курса.

Самостоятельная работа позволяет приобрести не только знания, но и умения, навыки, а также помогает выработать свою методику подготовки, что очень важно в дальнейшем процессе обучения. Если потребуется консультация, то ее можно получить у преподавателя по графику его работы.

По учебному плану по дисциплине «Психология общения» на самостоятельную работу студентов отводится 10 часов. Сроки выполнения и виды отчетности самостоятельной работы определяются преподавателем и доводятся до сведения студентов на уроках.

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление занятий, полученных студентами на занятиях, подготовке к текущим занятиям, промежуточным формам контроля знаний. Самостоятельная работа способствует формированию у студентов навыков работы с психологической и педагогической литературой, развитию культуры умственного труда и поискам в приобретении новых знаний.

Самостоятельная работа включает те разделы курса психологии общения, которые не получили достаточного освещения на занятиях по причине ограниченности времени и большого объема изучаемого материала.

Самостоятельная работа по дисциплине «Психология общения» предполагает выполнение следующих заданий:

- ✓ работа с конспектами, учебной литературой, Интернет-ресурсами
- ✓ подбор материала и подготовка к дискуссии по темам: «Педагогическое общение», «Педагогический конфликт», «Этика педагогического общения».
- ✓ подготовка к деловой игре по теме «Деловые беседы и переговоры», «Деловое общение»
- ✓ подготовка презентации на тему: «Виды невербального общения»

аналитическое задание - подобрать отрывки из произведений художественной литературы с анализом одного из стилей взаимодействия.

Подготовка презентации

Подготовка к дискуссии. Дискуссия (от лат. discussio – рассмотрение, исследование) – способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решений в группе посредством обсуждения какого-либо вопроса или проблемы. Дискуссия является одной из наиболее эффективных технологий группового взаимодействия, обладающей особыми возможностями в обучении, развитии и воспитании.

Дискуссия обеспечивает активное включение учащихся в поиск истины; создает условия для открытого выражения ими своих мыслей, позиций, отношений к обсуждаемой теме и обладает особой возможностью воздействия на установки ее участников в процессе группового взаимодействия.

Дискуссию можно рассматривать как метод интерактивного обучения и как особую технологию. В качестве метода дискуссия активно используется для организации интенсивной мыслительной и ценностно-ориентирующей деятельности учащихся в других технологиях и методах обучения: социально-психологических тренингах, деловых играх, анализе различных ситуаций и решении задач. В качестве своеобразной технологии дискуссия сама включает в себя другие методы и приемы обучения: “мозговой штурм”, “синектика”, “анализ ситуаций” и т.д.

Дискуссия как метод интерактивного обучения успешно применяется в системе учебных заведений. Метод дискуссии (учебной дискуссии) представляет собой эвристическую беседу. Смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других.

Метод дискуссии используется в групповых формах занятий. Дискуссия на занятии требует продуманности и основательной предварительной подготовки обучаемых. Нужны не только хорошие

знания (без них дискуссия беспредметна), но также наличие у студентов умения выражать свои мысли, четко формулировать вопросы, приводить аргументы и т. д. Учебные дискуссии обогащают представления учащихся по теме, упорядочивают и закрепляют знания.

Условия эффективного проведения дискуссии в общем виде следующие:

- Информированность и подготовленность учащихся к дискуссии, свободное владение материалом, привлечение различных источников для аргументации отстаиваемых положений;
- Правильное употребление понятий, используемых в дискуссии, их единообразное понимание;
- Корректность поведения, недопустимость высказываний, задевающих личность оппонента;
- Установление регламента выступления участников;
- Полная включенность группы в дискуссию, участие каждого учащегося в ней, для чего необходимо:

Рекомендации для участника дискуссии

Когда вы участвуете в споре, в дискуссии, от вас хотят услышать четкое обоснованное мнение. Вы можете стремиться убедить или переубедить, или просто сообщить свою позицию.

Чтобы ваше выступление было кратким и ясным, можно воспользоваться ПОПС-формулой:

П – позиция (в чем заключается ваша точка зрения) – Я считаю, что...

О – обоснование (на чем вы основываетесь, довод в поддержку вашей позиции) - ...потому, что...

П – пример (факты, иллюстрирующие ваш довод) - ...например...

С – следствие (вывод, что надо сделать, призыв к принятию вашей позиции) - ...поэтому....

Все ваше выступление, таким образом, может состоять из двух-четырех предложений и занимать 1-2 минуты. Например, обсуждается вопрос: “Нужно ли пускать в класс опоздавших на урок?” Пример выступления “за”: “Я считаю, что опоздавших нужно пускать в класс, потому что причины опоздания часто бывают уважительные. Например, сегодня я опоздал на первый урок из-за того, что разнимал и мирил дравшихся первоклашек. Поэтому нужно установить правило, что опоздавший имеет право войти в класс и участвовать в уроке”.

Пример выступления “против”: “Я считаю, что опоздавших нельзя пускать в класс, потому что это ломает весь ход урока. Например, я вошел в класс посреди предыдущего урока и на несколько минут отвлек внимание учителя, всех учеников и особенно моей соседки. Поэтому необходимо установить запрет на вход в класс после начала урока”.

Правила поведения в дискуссии

- Я критикую идеи, а не людей
- Моя цель не в том, чтобы “победить”, а в том, чтобы прийти к наилучшему решению
- Я побуждаю каждого из участников к тому, чтобы участвовать в обсуждении
- Я выслушиваю соображения каждого, даже если я с ними не согласен
- Я сначала выясняю все идеи и факты, относящиеся к обеим позициям
- Я стремлюсь осмыслить и понять оба взгляда на проблему
- Я изменяю свою точку зрения под воздействием фактов и убедительных аргументов

После выбора темы дискуссии, которая определяется целями обучения и содержанием учебного материала, на обсуждение выносятся темы, имеющие проблемный характер, содержащие в себе противоречивые точки зрения, дилеммы, задевающие привычные установки. Целесообразно предложить Студентам предлагается на выбор несколько вариантов проблем, связанных с конкретной учебной темой. В ситуации выбора происходит принятие студентами темы как значимой для себя, возникает мотивация к ее активному обсуждению.

Тема разбивается на отдельные вопросы, которые раздаются студентам. Пользуясь литературой, справочными материалами, необходимыми для подготовки к дискуссии, каждый обосновывает свою точку зрения.

Подготовка к деловой игре. Метод деловой игры первоначально появился не в системе образования, а в практической сфере управления. Сейчас деловые игры применяются в самых различных областях практики: в исследовательской работе, в процессе проектных разработок, при коллективной выработке решений в реальных производственных ситуациях, а также в военном деле.

Суть метода деловой игры как метода обучения заключается в учебном моделировании ситуаций той деятельности, которой предстоит обучить учащихся, чтобы на моделях, а не на реальных объектах учить будущих специалистов выполнять соответствующие профессиональные функции. Например, можно разыгрывать ситуации: «урок», «работа с отстающими», «разбор ошибок» и т. д.

«Деловая игра» ставит ее участника в ситуацию реальных действий в роли конкретного действующего лица (учителя, завуча, директора, методиста и пр.) и заставляет его мыслить конкретно и предметно, с ясно осознаваемой целью достичь реально ощутимого результата.

По мнению В.В. Гузеева, деловая игра есть: 1) модель взаимодействия людей в процессе достижения некоторых целей — экономических, политических и т.д.; 2) групповое упражнение по выработке решений в искусственно созданных условиях, имитирующих реальную обстановку. Он выделяет существенные признаки деловой игры как формы обучения:

1. Имитация в игре реального процесса с помощью модели.
2. Распределение ролей между участниками игры, их взаимодействие друг с другом.
3. Различие интересов у участников игры и появление конфликтных ситуаций.
4. Наличие общей игровой цели всех участников, на фоне которой развиваются частные конфликты и противоречия.
5. Учёт вероятностного характера результатов деятельности, обусловленного неполнотой информации и невозможностью предвидения всех последствий принимаемых решений.
6. Реализация «цепочки решений», каждое из которых зависит от предыдущего, а также от решений, принимаемых другими участниками игры.
7. Использование гибкого масштаба времени.

Требования к правилам игры:

- правила содержат ограничения, касающиеся технологии игры, регламента игровых процедур или их элементов, ролей и функций преподавателя-ведущего, системы оценивания;
- правил не должно быть слишком много, не более 5—10, они должны быть представлены аудитории на плакатах или с помощью технических средств;
- характер правил должен обеспечивать воспроизведение реального и делового контекстов игры;
- правила должны быть связаны с системой стимулирования и инструкциями игрокам.

Студенты получают исходные данные по ситуации, а затем берут на себя исполнение определенных ролей. Исполнение ролей происходит в присутствии других членов учебной группы, которые потом оценивают действия участников ситуации, принимаемые ими самостоятельные решения в зависимости от условий сценария, действия других исполнителей в зависимости от ранее принятых собственных решений, т.е. при разыгрывании ролей нельзя полностью предсказать ситуации, в которых оказывается тот или иной исполнитель

Тренинг — это один из сравнительно новых методов интерактивного обучения. Различные ситуации, возникающие в группах тренинга, являясь учебными и в этом смысле условными, игровыми, для обучаемого выступают как вполне реальные ситуации, в которых надо действовать со всей ответственностью за результат действия. Чувство ответственности здесь особое: не только перед самим собой, но и перед партнерами по группе, так как успешность действия каждого — это залог успеха деятельности всей группы.

В этом аспекте тренинг напоминает метод деловой игры, где тоже сильна ответственная зависимость участников игры друг от друга. Различие же методов обучения в том, что один из них служит обучению практическому применению теории (по принципу «дело на основе теории»), а другой — практическому обучению самой теории («теория из живой практики»).

Важной особенностью группового тренинга как метода обучения является такое взаимодействие обучаемых, которое превращает обычную учебную группу в наглядную модель различных социально-психологических явлений, в исследовательский полигон для их изучения или практическую лабораторию для их коррекции. Социально-психологический тренинг — это не тренировка в обычном смысле слова, не отработка каких-то конкретных навыков, а активное социально-психологическое обучение с целью формирования компетентности, активности и направленности личности в общении с людьми и повышения уровня развития группы как социально-психологического объекта.

КРАТКИЙ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ (ГЛОССАРИЙ) ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

АВТОРИТАРНЫЙ (лат. *autoritas* - влияние, власть) - характеристика человека как личности или его поведения в отношении других людей, подчеркивающая склонность пользоваться преимущественно недемократическими методами воздействия на них: давление, приказы, распоряжения и т. п.

АГРЕССИВНОСТЬ (лат. *aggredi* - нападать) - поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, нанести вред.

АДАПТАЦИЯ (лат. *adapto* - приспособляю) - приспособление *органов чувств* к особенностям действующих на них *стимулов* с целью их наилучшего восприятия и предохранения *рецепторов* от излишней перегрузки.

АЛЬТРУИЗМ (лат. *alter* - другой) - черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь людям и животным.

АПАТИЯ (греч. *apatheia* - бесстрастность) - состояние эмоциональной пассивности, безразличия и бездеятельности; характеризуется упрощением чувств, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением побуждений и интересов.

АССОЦИАЦИЯ (лат. *associatio* - соединение) - связь между психическими явлениями, при которой *актуализация* одного из них влечет за собой появление другого.

АСТЕНИЯ (греч. *astheneia* - бессилие, слабость) - нервно-психическая слабость, проявляющаяся в повышенной утомляемости и истощаемости, сниженном *пороге чувствительности*, крайней неустойчивости *настроения*, нарушении сна.

АУТОГЕННАЯ ТРЕНИРОВКА (греч. -*autos* - сам, *genos* - происхождение) - комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственными психическими состояниями и поведением.

БАРЬЕР ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ (франц. *barriere* - преграда, препятствие) - внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т. п.), мешающее человеку успешно выполнить некоторое действие. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению между ними открытых и доверительных отношений.

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

БИХЕВИОРИЗМ (англ. *behaviour* - поведение) - одно из ведущих направлений в американской психологии, получившее широкое распространение и в других странах - учение, в котором в качестве предмета психологических исследований рассматривается только поведение человека и изучается его зависимость от внешних и внутренних материальных стимулов (необходимость и возможность научного исследования собственно психических явлений)

ВЕРБАЛЬНЫЙ (лат. *verbalis* - словесный) - относящийся к звуковой человеческой речи.

ВНИМАНИЕ - состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.

ВНУШЕНИЕ (лат. *suggestio*) - неосознанное (или осознанное) влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

ВОЛЯ - свойство (состояние) человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей *психикой и поступками*. Проявляется в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели.

ВООБРАЖЕНИЕ - способность представлять отсутствующий или реально не существующий объект, удерживать его в сознании и мысленно манипулировать им.

ВОСПРИЯТИЕ - процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через *органы чувств*. Завершается формированием *образа*.

ГИПНОЗ (греч. *hypnos* – сон) - вызванное внушающим воздействием временное отключение сознания человека или снятие сознательного контроля над собственным поведением.

ГОЛОВНОЙ МОЗГ - передний отдел центральной нервной системы позвоночных животных и человека, помещающийся в полости черепа; материальный субстрат высшей нервной деятельности и главный регулятор всех жизненных функций организма.

ДЕВИАНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ (лат.devatio - отклонение) - поведение с отклонением от принятых в обществе правовых или нравственных норм (основные виды такого поведения - преступность и уголовно не наказуемое аморальное поведение).

ДЕПРЕССИЯ (лат.depressio - подавление) - состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением *активности*.

ДИАЛОГ (греч.dialogos) - попеременный обмен репликами двух и более людей.

ЗАЩИТНЫЕ МЕХАНИЗМЫ - психоаналитическое понятие, обозначающее совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм и неприятных переживаний, стремясь вместе с тем сохранить в целостности сложившийся "Я" - образ.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ (лат.identificare - отождествлять) - в психологии - установление сходства одного человека с другим, направленное на его воспоминание и собственное развитие идентифицирующегося с ним лица.

ИМИДЖ (англ.image - образ) - сложившийся в массовом сознании и имеющий характер *стереотипа* эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо.

ИМПУЛЬСИВНОСТЬ - характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к скоропалительным решениям, непродуманным действиям и поступкам.

ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ - своеобразное сочетание индивидуальных свойств человека, отличающее его от других людей.

ИНСТИНКТ (лат.instinctus - побуждение) - врожденная, малоизменяемая форма поведения, обеспечивающая приспособление организма к типичным условиям его жизни.

ИНТРОВЕРСИЯ (лат.intro - внутрь,versio - поворачивать, обращать) - обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг (одна из базовых *черт личности*).

ИНТУИЦИЯ (лат.intueri - пристально, внимательно смотреть) - способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

ИНФАНТИЛИЗМ ЛИЧНОСТНЫЙ (лат.infantilis -младенческий, детский) - сохранение в *психике* и *поведении* взрослого особенностей, присущих детскому возрасту.

КЛИМАТ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ (греч. klima (klimatos) - наклон) - качественная сторона *межличностных отношений*, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной *совместной деятельности* и всестороннему развитию *личности* в *группе*.

КОЛЛЕКТИВ (лат.collectivus - собирательный) - группа объединенных общими целями и задачами людей, достигшая в процессе социально ценной совместной деятельности высокого уровня развития.

КОММУНИКАЦИИ (лат.communico - делаю общим, связываю, общаюсь) - смысловой аспект социального взаимодействия: контакты, *общение*, обмен информацией между людьми.

КОМПЛЕКС (лат.complexus - связь, сочетание) - соединение отдельных психических процессов в целое, отличное от суммы своих элементов.

КОНФЛИКТ (лат.conflictus - столкновение) - столкновение противоположно направленных *целей, интересов, позиций, мнений* или *взглядов оппонентов* или субъектов взаимодействия.

КОНФЛИКТ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих *аффекты*, и *стрессы*.

КОНФЛИКТ МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ - трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

ЛИДЕР (англ.leader - ведущий) - член группы, чей авторитет безоговорочно признается остальными членами, готовыми следовать за ним. Группа признает за лидером право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях.

ЛИЧНОСТЬ - понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических качеств человека, составляющих его *индивидуальность*.

МАНИПУЛИРОВАНИЕ (лат.manipulatio - ручной прием, действие) - совершение каких-либо действий, поступков с целью достижения своих замыслов, интересов, потребностей за счет другого (или в ущерб интересам другого человека) в скрытой, завуалированной форме. В работах Д. Карнеги популяризируется в качестве наиболее рационального метода в процессе взаимодействия с людьми.

МЕЖГРУППОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ - совокупность социально-психологических явлений, характеризующих субъективное отражение (восприятие) многообразных связей, возникающих между социальными группами, а также обусловленный ими способ взаимодействия групп.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ - субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в *процессуальной совместной деятельности и общения*.

МИМИКА - совокупность движений частей лица человека, выражающая его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, напоминает и т. п.).

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

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ - жесты, мимика, пантомимика, другие выразительные движения, служащие человеку средством общения с людьми (включает в себя целый ряд знаковых систем: кинесику, проксемику, экстра- и паралингвистику, визуальный контакт).

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ - процесс получения информации о состояниях партнера по *общению* с целью улучшения общения и достижения желаемого результата.

ОБЩЕНИЕ - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, взаимодействие субъектов.

ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ - совокупное оценочное суждение, выражающее отношение коллектива, социальной общности (или их значительной части), к различным событиям и явлениям окружающей действительности, затрагивающим общие интересы.

ОДАРЕННОСТЬ - наличие у человека *задатков* к развитию *способностей*.

ОТРАЖЕНИЕ - всеобщее свойство материи, заключающееся в способности объектов воспроизводить с различной степенью адекватности признаки, структурные характеристики и отношения других объектов.

ОЩУЩЕНИЕ - субъективное *отражение* свойств предметов объективного мира, возникающее при их непосредственном воздействии на *рецепторы*.

ПАМЯТЬ - процессы запоминания, сохранения, воспроизводства и переработки человеком разнообразной информации.

ПАНТОМИМИКА - система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

ПЕРЕЖИВАНИЕ - ощущение, сопровождаемое эмоциями.

ПЕРЦЕПЦИЯ СОЦИАЛЬНАЯ (лат.perceptio - восприятие isocialis - общественный) - *восприятие, понимание* и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т. п.).

ПОВЕДЕНИЕ - присущее живым существам взаимодействие с окружающей средой, опосредствованное их внешней (двигательной) и внутренней (психической) *активностью*.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ - (см. климат социально-психологический).

ПСИХОЛОГИЯ (греч.psychе - душа и logos - учение, наука) - наука о закономерностях развития и функционирования *психики* как особой формы жизнедеятельности.

РЕФЛЕКС (лат.reflexus - отражение) - опосредствованная *нервной системой* закономерная ответная реакция организма на *раздражитель*.

РЕФЛЕКСИЯ (лат.reflexio - обращение назад) - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

РЕЦИПИЕНТ (лат.recipientis - получающий) - субъект, воспринимающий адресованное ему сообщение.

РЕЧЬ - система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и *символов* для представления, переработки, хранения и передачи информации.

САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ (лат.actualis - действительный, настоящий) - стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей.

САМООБЛАДАНИЕ - способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях.

САМООПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ - самостоятельный выбор человеком своего жизненного пути, целей, ценностей, нравственных норм, будущей профессии и условий жизни.

САМООЦЕНКА - оценка человеком собственных возможностей, качеств, достоинств и недостатков, места среди других людей.

САМОРЕГУЛЯЦИЯ (лат.regulare - приводить в порядок, налаживать) - процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

САМОСОЗНАНИЕ - осознание человеком самого себя, своих собственных качеств, своего "Я".

СИМПАТИЯ (греч.sympatheia - влечение, внутреннее расположение) - чувство эмоциональной предрасположенности к человеку, повышенный интерес и влечение к нему.

СОТРУДНИЧЕСТВО - стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми. Готовность поддержать и оказать им помощь.

СТИЛЬ ЛИДЕРСТВА (СТИЛЬ РУКОВОДСТВА) (греч. stylos - букв.стержень для письма и англ.leader - ведущий, руководитель) – типичная для *лидера (руководителя)* система приемов воздействия на ведомых (подчиненных); способы и средства, применяемые *лидером (руководителем)* для оказания нужного воздействия на зависящих от него людей.

СТРЕСС (англ.stress - давление, напряжение) - состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

ТАЛАНТ (греч.talanton - первоначально вес, мера, потом в переносном значении - уровень способностей) - высокий уровень развития способностей человека, прежде всего специальных, обеспечивающий достижение выдающихся успехов в том или ином виде деятельности.

ТВОРЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ - вид *мышления*, связанный с созданием или открытием чего-либо нового.

ТЕМПЕРАМЕНТ (лат.temperamentum - надлежащее соотношение частей, соразмерность) - динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и др.

УБЕЖДЕННОСТЬ - уверенность человека в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами.

УПРАВЛЕНИЕ - процесс воздействия субъекта на ту или иную систему, обеспечивающий ее целенаправленное развитие, сохранение или видоизменение структуры, поддержание или изменение режима деятельности, реализацию программ и целей.

ФЛЕГМАТИК (греч.phlegma - слизь) - тип *темперамента* человека, характеризующийся низким уровнем психической *активности*, медлительностью,

ХАРАКТЕР (греч.charakter - печать, чеканка) - совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в *деятельности* и *общении*, определяя типичные для нее способы *поведения* и реагирования на жизненные обстоятельства.

ХОЛЕРИК (греч.chole - желчь) - тип *темперамента* человека, характеризующийся высоким уровнем психической *активности*, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью.

ЦЕННОСТИ - то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, положительный жизненный смысл.

ЭГОИЗМ (лат.ego - Я) - ценностная ориентация *субъекта*, характеризуемая преобладанием в его жизнедеятельности *свокорыстных* личных *интересов* и *потребностей* безотносительно к интересам других людей и социальных групп.

ЭКСТРАВЕРСИЯ (лат.extra - вне,versio - поворачивать, обращать) - обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него. Экстраверсия противоположна *интроверсии*.

ЭМОЦИИ (лат.emoveo - потрясаю, волную) - элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.

ЭМПАТИЯ (греч.empatheia - сопереживание) - способность человека к сопереживанию, умение "вчувствоваться" в состояние другого человека, понимать его не "умом", а "сердцем".

