

Словарь важнейших терминов и понятий по психологии

Анима и Анимус — архетипические образы женщины и мужчины и «аналитической психологии» *К.Г. Юнга*.

Апперцепция (от лат. *ad* и *percipere* — восприятие) — понятие, означающее зависимость восприятия от прошлого опыта субъекта и личностных особенностей его психики.

Архетипы (от греч. *arche* — начало и *typos* — образ) — предшествующие опыту индивида формы психики человеческого рода, возникающие спонтанно из коллективного бессознательного и передающиеся по наследству вместе с мозговой структурой. На личностном уровне проявляются как некие знаки, символы, образы, мотивы, лежащие в основе общечеловеческой символики сновидений, мифов, сказок и других созданий фантазии, в том числе художественной.

Бессознательное — скрытая, неосознанная субъектом информация, действующая в контексте его скрытых представлений, составляющих глубинную сферу его психики. Согласно учению *З. Фрейда*, бессознательное есть «вытесненное», формирующееся без участия сознания. Оно — несловесное (невербальное), обладает значительной динамической силой и энергией, проявляется как внутренняя стихия психических процессов, «кипящий котел» инстинктов, аффектов, врожденных эмоций, влечений, на основе которых формируются разрозненные группы эмоциональных переживаний и даже целостные их группы-комплексы.

Бихевиоризм (от англ. *behavior* — поведение) — одно из направлений современной психологии, исследующее поведение людей. Выявляются их *характерные реакции* на те или иные воздействия внешней среды, которые называются *стимулами*. При этом по сути игнорируются процессы, протекающие в сознании людей. Бихевиористы считают, что, изучив характерные реакции людей на те или иные стимулы, можно управлять их поведением. К наиболее видным представителям бихевиоризма относятся *Э. Торндайк*, *Дж. Уотсон*, *Б.Ф. Скиннер*. Представители так называемого *необихевиоризма* *Э.Ч. Толмен* и *К. Халл* пытались объяснить с позиций бихевиоризма психическую деятельность человека, описать психические процессы, происходящие между внешними воздействиями (стимулами), и реакцией на них человеческого организма. Однако эти процессы, которые они назвали «незримыми медиаторами», исследовались с помощью тех же объективных показателей, какие используются при изучении доступных внешнему наблюдению стимулов и реакций. Это мало что дало для изучения собственно психических процессов. В результате возобладала позиция традиционного бихевиоризма, представленного в настоящее время, прежде всего, в трудах *Б.Ф. Скиннера*.

Вербальное общение (от лат. *verbalis* — словесный) — словесное, речевое общение.

Воля — динамическая направленность психической активности человека, диапазон которой — от слабого желания до непоколебимой решительности в достижении поставленной цели. Воля проявляется как психическое переживание человека типа «Я должен», «Надо» и т.п. Волевое поведение включает в себя такие факторы, как осознание своих интересов, постановку целей и принятие решений.

Восприятие (в деловом общении) — целостный образ партнера по общению на основе его внешнего вида и поведения. В такого рода восприятии особо выделяется информация, способствующая адекватной оценке личностных свойств деловых партнеров и существующих обстоятельств.

Гештальтпсихология (от нем. *Gestalt* — форма, организация, образ, структура) — представители данного направления в современной психологии немецкие ученые *М. Вертгеймер*, *В. Келер* и др., в отличие от бихевиористов, главное внимание обращают на внутреннюю психическую деятельность человека. Они обосновывают целостный

характер психологического восприятия человеком явлений действительности. Как утверждают представители гештальтпсихологии, любой образ человек видит как **целостную фигуру**. Если в данной фигуре он не видит каких-то частей, то достраивает их в своем воображении. Учение о целостном и организованном характере человеческого мышления весьма важно для его понимания и уяснения его роли в практической деятельности людей, в том числе в деловом общении.

Гуманистическая психология (от лат. *humanus* — человеческий, человечный) — направление в современной технологии, в рамках которого исследуются возможности реализации личности в обществе, ее **самоактуализации**. Анализируются психические переживания личностью данного процесса. Один из основоположников данного направления американский психолог *А.Х. Маслоу* представил процесс самоактуализации личности как последовательное удовлетворение ее потребностей, представленных в определенной иерархии, высшей точкой которой являются ее потребности в самовыражении.

Другой видный представитель данного направления американский психолог *К. Роджерс* утверждает, что любая личность обладает концепцией собственного «Я». Ее представления о том, как она может реализовать себя в общении с другими людьми, составляют ее «реальное Я» которое старается приблизиться к ее же «идеальному Я», то есть к ее представлениям о том, кем бы ей хотелось стать. Для того чтобы достичь своего «идеального Я», личность использует соответствующие условия социальной среды. Усвоение положений гуманистической психологии способствует правильному нахождению личностью путей и способов реализации своих способностей и своего утверждения в обществе.

Делегирование полномочий — управленческий прием, заключающийся в передаче подчиненным части обязанностей, прав и соответствующей ответственности из сферы действий руководителя.

Детерминизм (от лат. *determino* — определяю) как принцип психологической науки — подход к изучению психических явлений как находящихся в причинных и закономерных связях между собой и с условиями внешней среды. Обосновывается влияние на развитие психики людей объективных и субъективных условий их жизнедеятельности. Противоположный подход к изучению психических и других явлений получил название **индетерминизма**.

Деятельностный подход (в психологии) — методологический принцип, согласно которому мышление человека представляет собой процесс его умственной деятельности по духовному освоению действительности, переводу внешней предметной деятельности во внутренний идеальный клан (**интериоризация**). При этом мышление предстает как единство отражения и творчества. Это значит, что в мышлении осуществляются творческое воспроизведение человеком внешнего мира и творческое отношение к нему через призму потребностей и интересов человека. Данный подход глубоко разработан в трудах российских психологов: *С.Л. Рубинштейна, Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева* и др.

Диалог (от греч. *dialogos*) — форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участником психических состояний собеседников и их интересов.

Доминанта — психофизиологический фактор, определяющий в течение того или иного времени направленность мышления, поведения и деятельности человека. Учение о доминанте, базирующееся на данных физиологии, разработал и обосновал русский ученый *А.А. Ухтомский*. «Доминанта, — писал он, — есть очаг возбуждения, привлекающий к себе волны возбуждения из самых разных источников». И как таковая она «является физиологической основой акта внимания и предметного мышления». *А.А. Ухтомский* характеризовал доминанту как «определитель поведения». Он показал, что доминанта не только обуславливает направленность мышления человека, но и

обеспечивает проявление его инстинктов. В конечном счете она определяет направление его деятельности.

Индивидуальность — совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей. В социальной психологии — противоположность уникальных психических характеристик человека групповым (коллективным).

Инновационная активность — управленческая деятельность, учитывающая потребность рыночной экономики в непрерывном обновлении товаров, услуг, технологий и т.д.; проявляется в стремлении побеждать в конкурентной борьбе за счет новизны, совершенства и качества продукции, в поддержке творческих, инициативных сотрудников, в готовности к организационным переменам, к ломке управленческих структур на колебания рынка и др.

Инстинкт (от лат. *instinctus* — побуждение) — совокупность врожденных физиологических и психических реакций организма на внешние и внутренние раздражения. Проявляется как сложный безусловный рефлекс (пищевой, половой, хватательный, оборонительный и др.). Английский психолог *Мак-Дугалл* обосновал теорию инстинктов социального поведения людей. На роль врожденных инстинктов в социальном поведении людей указывали также немецкий психолог *В. Вундт* и американский психолог *У. Джеймс*, который отводил инстинктам руководящую роль в определении человеческого поведения и «душевных процессов». Американский социолог *Ф.Г. Гиддингс* указывал на существование групповых инстинктов или «инстинктов ассоциации», формирующихся на сознательном и подсознательном уровнях. Глубокая разработка теории инстинктов содержится в работах австрийского психолога *З. Фрейда* и его последователей.

Интеллект (от лат. *intellectus* — познание, понимание, рассудок) — человеческая способность мыслить, рационально познавать мир.

Интеракционизм — одно из направлений современной социальной психологии. В рамках этого направления, представленного больше американскими учеными, исследуется влияние на поведение и деятельность людей: 1) **определенных символов или «знаковых систем»**, в качестве которых могут выступать вербальные и невербальные средства общения (*Т. Мид, А. Роуз, Т. Шибутани* и др.); 2) **социальных ролей** (*Т. Сорбин, Р. Линтон, Э. Гоффман* и др.); 3) **референтных групп**, то есть групп, мнение и социальные установки которых значимы для того или иного человека (*Р. Мертон, Г. Хаймен, Т. Ньюком, М. Шериф* и др.).

Интерес (от лат. *interest* — быть между, иметь значение, важно) — побудительная сила деятельности людей. В современной науке термин «интерес» употребляется чаще всего в двух значениях: 1) направленность внимания субъекта на что-либо, его субъективная заинтересованность в чем-то; 2) выгода, польза, то есть то, что **объективно** в интересах того или иного субъекта (личности, социальной группы, класса, нации и т.д.), даже если он этого не осознает. Отсюда задача, стоящая перед любым субъектом: **осознать свои подлинные объективно данные интересы** в той или иной социальной ситуации. В зависимости от глубины их осознания возникающая в сознании субъекта заинтересованность будет либо соответствовать его объективным интересам (тому, что объективно выгодно ему), либо нет.

Исходя из этого, выделяют **истинную и ложную (иллюзорную)** субъективную заинтересованность того или иного человека или другого субъекта.

Интериоризация (от лат. *interior* — внутренний) — формирование умственных действий человека путем усвоения им содержания и форм его предметной деятельности. Перевод внешней орудийной деятельности человека в его внутреннюю мыслительную деятельность.

Интроверсия (от лат. *intro* — внутрь и *verto* — поворачиваю, обращаю) — психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир — мир сво-

их чувств, переживаний, мыслей. Понятие ввел в психологию *К. Юнг*, описавший психологические установки интровертов.

Интуиция (от лат. *intuitio* — созерцание) — внутреннее созерцание. По определению видного теоретика интуиции, французского мыслителя *А. Бергсона*, она проявляется как внутреннее познавательное чувство и как подсознательное мышление, способность постижения истины путем непосредственного ее усмотрения без обоснования с помощью доказательств.

Каузальная атрибуция — психологическая теория о том, как люди объясняют поведение других; приписывают ли они причину действий личностным особенностям субъекта действия (устойчивым чертам характера, мотивам, установкам) или внешним обстоятельствам. Позволяет вскрывать многочисленные ошибки в обыденной интерпретации поведения. Фундаментальная ошибка атрибуции — тенденция наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать личностные факторы, влияющие на поведение наблюдаемых.

Когнитивная психология (от лат. *cognito* — познание) — направление в современной психологии. Его представители — *Дж. Келли*, *Ж. Пиаже*, *И. Роттер* и др. — исходят из того, что главную роль в поведении людей играет их сознание, познавательная способность и мышление. Особое значение придается воображению, понятиям, суждениям, умозаключениям.

Коллективная рефлексология — наука о коллективной психике людей, ее естественных и социальных основах. Создатель данной науки русский ученый *В.М. Бехтерев* подробно проанализировал влияние «социальной психики» на поведение людей и отношения между ними. Он исследовал такие проявления коллективной психики, как взаимовнушение, взаимоподражание и взаимоиндукция, развитие коллективных движений по типу сочетания рефлексов, коллективные наследственно-ограниченные рефлексы и др. По *Бехтереву*, «коллективные рефлексы» проявляются в коллективных наблюдениях, коллективных инстинктах, коллективных эмоциях, коллективном сосредоточении и т.д. Указывается на «энергетическое психологическое поле», в котором люди воспринимают друг друга и реагируют на те или иные явления. Эти и другие положения коллективной рефлексологии существенно углубили и конкретизировали научные представления о функционировании коллективной (групповой) психики людей.

Коллективное бессознательное — в учении *К. Юнга* это такая психическая система, которая имеет «коллективную, универсальную и безличную природу, идентичную у всех индивидов». По *Юнгу*, коллективное бессознательное обязано своим существованием исключительно механизму наследственности, оно не основано на личном опыте и не развивается индивидуально, а его содержание представлено в основном архетипами, буквально — предшествующими формами психической деятельности, которые лишь вторичным образом становятся осознаваемыми. Коллективное бессознательное присуще психике различных групп людей, в том числе этнических общностей, составляет глубинный пласт «психологии народов». Оно так или иначе проявляется в психике людей как общее в отдельном.

Коммуникация (от лат. *communico* — связываю, общаюсь) — общение, передача информации. Коммуникация в деловом общении есть обмен информацией, значимой для участников общения.

Комплекс Эдипа (эдипов комплекс) — представление о нем восходит к античному мифу о царе Эдипе, который, не ведая того, убил отца и женился на матери. В учении *З. Фрейда* эдипов комплекс означает вытесненное из детской жизни половое влечение к матери и связанное с ним агрессивное отношение к отцу.

Конгруэнтность (от лат. *congruens* — совпадающий) — понятие, играющее важную роль в гуманистической психологии *К. Роджерса*, в трактовке которого оно означает «соответствие опыта, осознания и сообщения». Чем больше люди убеждаются в том, что сообщения каждого из них соответствуют имеющемуся опыту и его пра-

вильному осознанию, тем больше будет их доверие друг другу и удовлетворение общением между собой. В более узком понимании понятие «конгруэнтность» означает соответствие невербального поведения партнеров их речевым высказываниям. Несоответствие в этом является сигналом лжи.

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил. В деловом общении конфликты возникают, как правило, на уровне межличностного общения партнеров. Выделяют *объективную* и *субъективную* стороны конфликтов. Первая представляет собой те объективные обстоятельства, в связи с которыми и по поводу которых возник конфликт, вторая — сознание и воля участников конфликта. Существуют разные виды конфликтов и способы их разрешения.

Либи́до (лат. *libido*) — половое влечение.

Лидер (от англ. *leader* — ведущий, руководитель) — человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве. Выделяют *формальных* и *неформальных* лидеров. Деятельность первых регламентируется определенными формальными актами — законодательными, программными, уставными и т.д. в соответствии с их государственным, партийным и другим статусом. Деятельность неформальных лидеров официально не регламентируется. Их влияние на людей основывается на их личных качествах, авторитете, умении убеждать своих сторонников, завоевывать их доверие и симпатии, вести их за собой. В деловом общении могут действовать как формальные, так и неформальные лидеры.

Личностных конструктов теория — речь идет о теории личности представителя когнитивной психологии *Дж. Келли*. Он рассматривает человека как ученого-исследователя, который судит о своем окружении и о жизненных ситуациях с помощью определенных понятийных схем — моделей интерпретации действительности. «Личностный конструкт» представлен как набор идей, понятий, суждений, который использует человек, чтобы осознать и истолковать свой опыт и на этой основе предсказать результаты своей деятельности. Если такого рода конструкт помогает человеку прогнозировать жизненные ситуации, он сохранит его. Если нет, то будет подвергнут критическому пересмотру или отброшен. По *Келли*, у каждого человека складывается своя уникальная система конструктов, которая отличает его от других людей.

Личность — характеристика социальной природы и сущности человека, совокупность его социальных качеств как субъекта деятельности, мышления, общественных отношений и межличностного общения.

Макросреда — совокупность всех природных и социальных условий, в которых осуществляется жизнедеятельность человека и различных социальных групп. В конечном счете — это условия жизни всего человечества, тот природный и мировой культурно-исторический фон, который прямо или косвенно влияет на жизнедеятельность любого социального субъекта.

Межличностное общение — общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также *личными мотивами*, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей. Межличностное общение, как правило, эмоционально окрашено. Оно касается всех сторон жизни людей. В их межличностном общении так или иначе проявляется вся система существующих общественных отношений, в том числе экономических, политических, правовых, нравственных, эстетических, религиозных и др.

Механизмы психологической защиты — в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия. Они проявляются, в частности, как тенденция человека сохранить привычное мнение о себе, отторгая или искажая неблагоприятную информацию, разрушающую это мнение. Ряд механизмов психологической защиты глубоко проанализирован в работах *З. Фрейда*. В современной психологии описаны такие механизмы психологической защиты, как отри-

цание, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация, замещение, включение, изоляция и др. В деловом общении эти механизмы психологической защиты действуют постоянно.

Микросреда — та часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.

Многомерные модели стилей руководства — способы теоретической реконструкции действий руководителя, пытающиеся учесть одновременно ряд критериев оценки его поведения; при этом каждый критерий должен измеряться независимо от других (ориентация на производственную задачу или на человека, системы ценностей, способы принятия решений, разрешения конфликтных ситуаций и т.д.). Общим итогом построения таких моделей стал вывод о том, что эффективность руководства зависит от множества переменных, и, следовательно, совершенствовать его можно, меняя любую из них.

Мотивы поведения (от лат. moveo — двигаю) — побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.

Невербальное общение — несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Нерефлексивное слушание — умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Применяется в случаях, когда говорящий испытывает трудности в формулировании своих мыслей, либо слишком эмоционален или же не проявляет интереса к замечаниям слушающего его партнера.

Общение — определяется в психологии как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного, эмоционально-оценочного или другого характера.

Общение деловое — вид общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело. Основные особенности делового общения: 1) партнер выступает как личность значимая для других партнеров; 2) общающихся отличает достаточное понимание в вопросах дела; 3) основной задачей выступает деловое сотрудничество.

Потребности — проявления объективной необходимости. Субъективно переживаются как внутренние побуждения человека к потреблению тех или иных материальных или духовных благ или же к творческой деятельности, а также к общению с другими людьми и т.д.

Принципы психологии — основополагающие положения, на которых строятся все подходы к анализу психических явлений и выводы из него. Важнейшими принципами психологии являются: 1) **принцип причинности**, то есть причинной обусловленности психических явлений объективными и субъективными факторами; 2) **принцип системности**, согласно которому психика людей представляет собой более или менее устойчивую систему психических элементов; 3) **принцип развития** или признание того, что психика людей постоянно развивается под влиянием соответствующих условий социальной жизнедеятельности людей.

Психика человека (от греч. psychikos — душевный) — совокупность всех присущих человеку психических процессов, так или иначе отражающих объективную природную и социальную действительность. З. Фрейд обосновал наличие таких областей психики человека, как сознательное, бессознательное и предсознательное. **Сознательное** — это, прежде всего, отражение человеком действительности в системе осознанных представлений и логических понятий. **Бессознательное** — это, например, скрытые представления, присутствие которых человек не осознает, а также разного рода инстинкты и другие неконтролируемые сознанием проявления психики, которые в той или иной степени воздействуют на поведение человека. **Предсознательное** нахо-

дится как бы между сознательным и бессознательным, выступает как связывающий их посредник, цензор, который на основе **принципа реальности** оценивает уместность и возможность выполнения того или иного действия, мотивированного потребностями бессознательного. Пройдя такого рода цензуру, психические элементы получают вербальное (словесное) оформление и только после этого они могут перейти в сознание.

Психические (психологические) отношения. По характеристике русского психолога *В.Н. Мясищева*, они представляют собой «внутреннюю сторону связи человека с действительностью», прежде всего с другими людьми, а также с природой и предметами материальной и духовной культуры. В них выражены интеллектуальные, эмоциональные и волевые отношения человека к предметам внешнего мира. Они характеризуют человека как активного субъекта деятельности, избирательный характер его внутренних переживаний и внешних действий, направленных на различные стороны, объективной действительности.

Психоанализ — концепция австрийского ученого *З. Фрейда* и его последователей. Обосновывается положение о том, что на поведение человека оказывают влияние не только его рациональное, логическое мышление, но и иррациональные проявления его психики, в том числе разного рода психические импульсы и влечения человека, а также инстинкты, прежде всего инстинкт самосохранения и половой инстинкт. По *Фрейду*, психосексуальная энергия человека (**libido**) определяет основные мотивы поведения людей — женщин и мужчин. Большое значение он придавал так называемой **сублимации** — процессу превращения libido в энергию деятельности, в том числе творческой. «Работать и любить» — таковы, по *Фрейду*, основные стремления здорового взрослого человека. Последователи *Фрейда* — *А. Адлер*, *К. Хорни*, *Э. Фромм*, *В. Райх*, *Г. Маркузе* и некоторые другие, не отрицая основных положений психоанализа, гораздо большую роль отводят социальным факторам в обосновании мотивов поведения и деятельности людей.

Психодиагностика — область психологии, в рамках которой разрабатываются методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности, ее психических свойств и способностей психологического общения с другими людьми.

Психология личности — основная категория психологической науки, прежде всего общей психологии, изучающей все проявления психики людей. Отражает содержание психической деятельности личности, ее психических свойств и состояний.

Психология масс — учение о проявлениях психики различных масс людей, будь-то обыкновенная толпа или парламентское собрание, разного рода касты, секты и пр. Это учение сформировалось благодаря трудам французских мыслителей *Г. Тарда* и *Г. Лебона*, итальянца *С. Сигеле*, а также ряда ученых других стран, в том числе России. *Г. Лебон* писал, что «эра толпы» наступает в переходные и в то же время нестабильные периоды развития общества, когда рушится одна цивилизация и утверждается другая. При этом подчеркивал, что психологические характеристики толпы в корне отличаются от психологических характеристик составляющих ее людей. Он указывал на импульсивность и раздражительность толпы, ее податливость внушению, нетерпимость, авторитарность, консерватизм, другие негативные свойства. В работах *Г. Тарда* раскрываются психологические механизмы **подражания** в массовом сознании, происходящего на сознательном и подсознательном уровнях. *С. Сигеле*, опираясь на работы *Г. Тарда*, исследовал коллективную психологию толпы, формирующуюся на основе подражания людей друг другу. Он указывал на заразительность как свойство психологии толпы и ее неистовство. Русские мыслители *П.Л. Лавров* и *Н.К. Михайловский* дали глубокую характеристику взаимодействия личности и толпы.

Психология народов — учение о «духе народа» как духовного целого. Это учение обосновали немецкие мыслители *Х. Штейнталь*, *М. Лацарус* и *В. Вундт*. Речь шла о том, чтобы «познать дух народа, как познала индивидуальная психология дух инди-

видуализма» и тем самым открыть «законы человеческого духа». Наиболее глубокими проявлениями «народного духа» они считали язык народа, его обычаи, мифы и религии, а также народное творчество, письменность, искусство. По их мнению, дух народа глубоко коренится в психике каждого принадлежащего ему человека и в немалой степени определяет его поведение.

Психология общения — раздел общей и социальной психологии, раскрывающий психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и «технологии» общения. В конечном счете, речь идет об оптимальных психологических принципах, способах и формах общения людей.

Психология рабочей группы — система общих психологических свойств рабочей группы (коллектива), выработанных в процессе совместной деятельности и постоянного общения между собой относящихся к ней людей. Характерными элементами психологии рабочей группы являются сформированные в ней общие мотивы деятельности, ее групповые интересы и цели. Все это характеризует рабочую группу как самостоятельного субъекта производственной деятельности, а также духовную атмосферу в ней.

Резюмирование (от фр. *resumé*) — подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.

Рефлексивное слушание — активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь. Уместно, когда необходимо уточнять смысл того, о чем говорит собеседник. Применяются следующие формы уточнения: вопросы говорящему, просьба повторить фразу; перефразирование, резюмирование.

Ролевое поведение (от фр. *role* — значение, род, степень участия лица в каком-либо деле) — поведение, заданное той или иной социальной ролью. Подобная роль нередко трактуется как динамическая характеристика статуса человека или социальной группы, как способ поведения, задаваемый обществом. В деловом общении ролевое поведение партнеров определяется их положением в системе существующих экономических отношений, что прямо влияет на их деловые отношения.

Самоактуализация — основополагающая категория гуманистической психологии *А.Х. Маслоу* и *К. Роджерса*. Отражает процесс реализации личностью своих способностей с целью сохранить жизнь, сделать себя более сильной, а жизнь — более удовлетворяющей ее.

Самосознание — осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.

Синхронность (греч. *synchronismos* — одновременность) — явление, в котором события, происходящие во внешнем мире, совпадают по смыслу, а не по причинной связи с психологическим состоянием субъекта.

Ситуационные модели стилей руководства — способы построения алгоритмов действий руководителя, исходящие из признания зависимости последних не столько от личности руководителя, сколько от различных факторов, обобщенно называемых «производственной ситуацией» (в перечень таких факторов входят зрелость и квалификация исполнителей, привычность или нестандартность производственной задачи, возможности контроля за подчиненными, стимулирования их активности и др.).

Солидарные действия — действия, основанные на единомыслии, общности интересов и совместной ответственности. Их глубокая характеристика дана в работах русских мыслителей *П.Л. Лаврова* и *Н.К. Михайловского*, которые пытались открыть законы солидарных действий людей. Они характеризовали солидарность как общность привычек, интересов и убеждений. Стремление к солидарным действиям является важным элементом повышения эффективности делового общения.

Социальные стереотипы (от греч. stereos — твердый и typos — отпечаток) — сложившиеся в сознании отдельных людей и специальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним. Можно выделить политические, моральные, религиозные и другие стереотипы — классовые, националистические, узкогрупповые и т.д. Разного рода социальные стереотипы нередко проявляются и в деловом общении.

Способности — совокупность природных и социальных свойств человека, благодаря которым он может совершать разного рода деятельность — мыслить, творить, общаться с другими людьми, воспитывать себе подобных и т.д. Психические способности личности выступают как субъективные условия и предпосылки всех видов ее социальной деятельности. Способности проявляются, прежде всего, как знания, умения и навыки в той или иной деятельности, в том числе и в сфере делового общения.

Стиль руководства — совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форма (манера, характер) применения этих методов. Определяется в основном тремя параметрами: особенностями личности руководителя, зрелостью коллектива и производственной ситуацией.

Танатос (от греч. thánatos — смерть) — в психоанализе *З. Фрейда* это понятие означает бессознательное влечение к разрушению и смерти.

Темперамент (от лат. temperamentum) — характеристика человека с точки зрения динамики его нервной деятельности и психической активности, ее темпа, ритма, интенсивности, устойчивости и т.д. В психологии выделяют такие типы темперамента человека: *сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик*. Они были впервые описаны древнегреческим врачом *Гиппократом*. Русский физиолог *И.П. Павлов* характеризовал указанные типы темперамента как различные типы высшей нервной деятельности человека.

Теория поля — разработана немецким психологом *К. Левин*ым. Речь идет об изучении влияния на поведение людей возникающего при их общении *психологического поля*. Одни его участки притягивают людей друг к другу, другие отталкивают. Это явление *К. Левин* назвал *валентностью*, которая может быть положительной или отрицательной. Личность в его теории представлена в виде «*систем напряжения*». В деловом общении постоянно возникают психологические поля с разными значениями. Важно влиять на эти поля в общих интересах, в интересах дела.

Тест (от англ. test — проба, испытание, исследование) — в психодиагностике это своего рода испытание, кратковременное стандартизированное задание, позволяющее измерить уровень развития тех или иных психологических свойств личности, ее способностей к определенной деятельности, общению с другими людьми и т.д.

Типы личности — выделяются в зависимости от их социально-психологических и собственно психологических характеристик. В типологии *К. Юнга* личности классифицируются на основании преобладания у них той или иной психологической функции-мышления, эмоций, ощущений или интуиции. *Юнг* подробно описал проявления этих функций как при интровертированной, так и при экстравертированной установках личности. Исходя из этого, он выделил *мыслительный, эмоциональный (чувствующий), ощущающий* и интуитивный типы личности. Каждый из них проявляет присущие ему особенности в своем поведении, деятельности и общении. Следует учитывать особенности поведения каждого из указанных типов личности в деловом общении.

Трансакционный анализ — в концепции американского психолога *Э. Берна* — это анализ взаимоотношений людей, в том числе их деловых отношений, с точки зрения взаимодействия их *психологических состояний*.

Установка — направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность. Так определил данное явление человеческой психики глубоко исследовавший его грузинский психолог *Д.Н. Узнадзе*. Обосновывая учение об

установках сознания, мышления и поведения людей, он подчеркивал, что установки присущи как их сознательным, так и бессознательным действиям. Для возникновения той или иной установки необходимы соответствующая потребность и ситуация ее удовлетворения. Сформировавшаяся психологическая установка объективируется в деятельности людей, в создаваемых ими предметах культуры и в общении между собой.

Ценностные ориентации — ориентации отдельного человека, больших и малых социальных групп, этнических общностей и т.д. на определенные социальные ценности. В деловом общении ценностные ориентации партнеров во многом определяют характер их взаимодействия.

Ценность (греч. *axios*) — то, что имеет значение для жизнедеятельности отдельного человека и других субъектов, для удовлетворения их потребностей и реализации их интересов. В зависимости от *субъектов*, ориентированных на те или иные ценности, выделяют личностные, групповые, классовые, национальные, общечеловеческие и другие ценности. По своему *содержанию* ценности делятся на материальные, духовные, политические, правовые, нравственные, эстетические, религиозные и др.

Человеческих отношений теория — исходит из того, что в межличностных отношениях главную роль играет психологический фактор. Одним из первых эту теорию обосновал американский социолог Э. Мэйо. Она была направлена, в частности, против так называемой «научной системы выжимания пота», разработанной американским инженером Ф.У. Тейлором и направленной на достижение максимальной интенсификации труда путем совершенствования технологии производства и материального стимулирования. Э. Мэйо и его последователи обосновали важное значение в производственной и иной деятельности людей таких факторов, как морально-психологический климат в коллективе, насыщенность общения работающих в них людей положительными эмоциями, их доброжелательные отношения друг с другом и с руководителями предприятий и т.д.

Экстериоризация (от лат. *exterior* — внешний) — процесс перевода внутренней мыслительной деятельности человека в его внешнюю орудийную деятельность в соответствии с его интересами, целями и умственными (идеальными) моделями деятельности.

Экстраверсия (от лат. *extra* — вне и *verto* — поворачиваю, обращаю) — обращенный во вне. Психологическая характеристика установки личности на внешний мир, преобладание интереса к внешним объектам. Данное понятие введено в психологию К. Юнгом, описавшим психологические установки поведения экстравертов.

Эмоции (от фр. *emotion* — волнение) — реакции человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную *субъективную окраску* и охватывающие все виды чувствительности и переживаний. Связаны с удовлетворением (положительные эмоции) или с неудовлетворением (отрицательные эмоции) различных биологических и социальных потребностей человека. Разного рода устойчивые эмоции, возникающие на основе высших социальных потребностей человека, называют *чувствами* (моральными, эстетическими, религиозными и др.).

Эрос (греч. *Eros* — бог любви) — в психоанализе З. Фрейда это понятие означает любовь, сексуальное влечение к человеку другого пола, инстинкт жизни и влечение к творчеству.

Этика (от греч. *ethos* — обычай, нрав) — учение о морали и нравственности. Нередко понятия «*мораль*» и «*нравственность*» употребляются как тождественные. В других случаях понятие «*мораль*» характеризует специфические проявления общественного и индивидуального сознания (моральное сознание), а понятие «*нравственность*» употребляется для характеристики столь же специфических форм поведения людей и их отношений друг к другу (нравственное поведение, нравственные отношения). Однако подобное различие данных понятий весьма условно. Важнейшие кате-

гории этики: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «свобода», «ответственность», «долг», «совесть», «честь» и некоторые другие.

Этика делового общения — учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

Этикет (от фр. etiquette) — установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например, дипломатический этикет. *Деловой этикет* представляет собой совокупность правил и форм поведения при взаимоотношениях деловых партнеров. Они используются при знакомстве, проведении беседы, переговоров, расставании с партнером и т.д. Правила этикета, в том числе делового, включают в себе эстетические и нравственные характеристики.

Источник:

Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. / Под ред. Проф. В.Н. Лавриненко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 326 с. – С. 306-319.