

Профессиональная этика и этикет

100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»,

100110.65 «Домоведение»

Институт Сервиса, моды и дизайна; кафедра Сервиса и моды

Слесарчук Ирина Анатольевна

Тема 5. Общение как инструмент этики деловых отношений

Лекция 6. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере. Феномен формирования первого впечатления

Материал для восстановления знаний

Структура общения

- **Общение**
 - **Коммуникация (обмен информацией)**
- **Интеракция (взаимодействие)**
 - Рисунок
- **Перцепция (восприятие)**

План лекции

1. Сущность перцептивной стороны общения
2. Типовые схемы формирования первого впечатления
 - 2.1. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия
 - 2.2. Преодоление ошибок при знакомстве с человеком
 - 2.2.1. Распознавание невербальных сигналов
 - 2.2.2. Способ мысленного эксперимента

Ключевые понятия

- Перцепция
- Восприятие
- Фактор превосходства
- Фактор привлекательности
- Фактор отношения к наблюдателю

1 вопрос

СУЩНОСТЬ ПЕРЦЕПТИВНОЙ СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

Основные понятия

Перцепция

- процесс восприятия одним человеком другого
-

Восприятие

- целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения

Этапы процесса восприятия

Восприятие внешних признаков, формирование образа другого человека (первое впечатление)

Соотнесение внешних признаков с личностными характеристиками воспринимаемого индивида

Интерпретация поступков другого человека

Наиболее важные и информативные для процесса познания наблюдателем психологические и другие свойства наблюдаемого

- Выражение лица (мимика)
- Способы выражения чувств (экспрессия)
- Жесты и позы
- Походка
- Внешний вид (одежда, прическа)
- Особенности голоса и речи

2 вопрос

ТИПОВЫЕ СХЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

2.1. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия

Факторы, обуславливающие ошибки восприятия

Фактор
превосходства

• человек, который превосходит наблюдателя по какому-либо важному параметру, оценивается им гораздо выше и по остальным значимым параметрам. Если же мы имеем дело с человеком, которого

Фактор
привлекательности

мы считаем внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях; если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются

Фактор отношения к
наблюдателю

• людей, которые хорошо к нам относятся или разделяют какие-то важные для нас идеи, мы склонны позитивно оценивать и по другим показателям

Источники информации для определения фактора превосходства

- одежда человека, все внешнее оформление, включая такие атрибуты, как знаки различия, очки, оформление волос, награды, драгоценности; в определенных случаях рассматривается даже такая "одежда", как машина, кресло, оформление кабинета и т.д.
- манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т.д.)

Признаки, свидетельствующие о превосходстве в одежде

| Признаки | Статус | |
|----------|---|---|
| | Высокий | Низкий |
| Цена | Качество Дефицитность Модность | Низкое Частая встречаемость данной модели Устаревшая модель |
| Силуэт | Приближающийся к вытянутому прямоугольнику с подчеркнутыми углами | Приближающийся к шару |
| Цвет | Черно-белая гамма | Яркий, насыщенный, чистый |

Признаки, свидетельствующие о превосходстве в манере поведения

- Независимость от партнера
 - человек не показывает, что ему интересен тот, с кем он общается, его реакции, настроения, состояние или то, о чем, он говорит ("снаружи" выглядит как высокомерие, наглость, уверенность в себе и т.п.)
- Независимость от ситуации общения
 - человек как бы "не замечает" некоторых ее аспектов - наличия свидетелей, неудачно выбранного момента, различных помех и т.д.
- Независимость от различных мелких, неписанных норм общения
 - слишком расслабленная поза (например, развалившись в кресле) при важном разговоре
 - человек смотрит в сторону, в окно, осматривает свои ногти
 - человек говорит непонятно для собеседника, употребляет много специальных терминов, иностранных слов, т.е. не стремится к



2.2. Преодоление ошибок при знакомстве с человеком

Способы преодоления ошибок первого впечатления

- Хорошо разбираться в невербальных сигналах и понимать человека по его внешности и элементам поведения
- Способ мысленного эксперимента - заключается в умении быстро поменять в воображении признаки превосходства (цена, силуэт, цвет одежды, независимость поведения) - на прямо противоположные.

Факторы, влияющие на невербальный язык

- национальная принадлежность;
- состояние здоровья;
- профессия человека;
- уровень культуры, который влияет на состав жестов, представление об этикете, правильном воспитании;
- статус человека;
- принадлежность к группе;
- актерские способности;
- возраст;
- сочетание невербальных знаков;
- возможность проявить и воспринять невербальные средства общения.

Схема мимических кодов эмоциональных состояний (по В.А.Лабунской)

| Части и элементы лица | Эмоциональное состояние | | | | | | |
|--------------------------------------|--|----------------|-----------------|--|-----------------------|-------------------|------------------------------|
| | Гнев | Презрение | Страдание | Страх | Удивление | Радость | |
| Положение рта | Рот открыт | Рот закрыт | | Рот открыт | | Рот обычно закрыт | |
| Губы | Уголки губ опущены | | | Уголки губ приподняты | | | |
| Формат глаз | Глаза раскрыты или прищурены | | Глаза прищурены | | Глаза широко раскрыты | | Глаза прищурены или раскрыты |
| Яркость глаз | Глаза блестят | | Глаза тусклые | | Блеск глаз не выражен | | Глаза блестят |
| Положение бровей | Брови сдвинуты к переносице | | | Брови подняты вверх | | | |
| Уголки бровей | Внешние уголки бровей подняты вверх | | | Внутренние уголки бровей подняты вверх | | | |
| Лоб | Вертикальные складки на лбу и переносице | | | Горизонтальные складки на лбу | | | |
| Подвижность лица и его частей | Лицо динамичное | Лицо застывшее | | | Лицо динамичное | | |

Жесты, выражающие позицию человека в общении

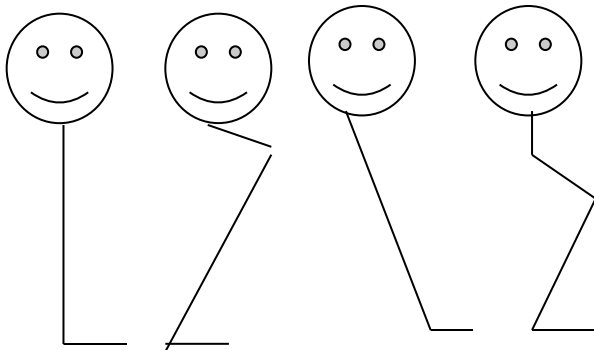
| Жесты | Значение |
|---|--|
| Грызет ручку, руки к шее, рука притрагивается к ожерелью или цепочке; переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.; | Неуверенность , нервозность |
| «Купол» – пальцы соединены наподобие купола храма; раскачивание на стуле | Доверие , уверенность |
| Руки сведены за спину, и там одна сильно сжимает запястье другой; сидя в кресле, руками вцепиться в подлокотник кресла и скрестить лодыжки | Самоконтроль |
| «Рука у щеки» – о чем-то размышляет. Критическая оценка – подбородок опирается о ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные сведены вместе и располагаются под подбородком; почесывание подбородка, вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию) | Оценка |
| Касание носа или легкое его потирание, обычно указательным пальцем; крепко сцепленные руки | Подозрение, напряженность, недоверие |
| Захватывание носа двумя пальцами (в щепоть) | Момент решения проблемы, сосредоточенность |
| Потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань | Ожидание |
| Сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа и др. | Отрицание |
| Прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др. | Расположение |
| Жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др. | Доминирование |
| «Прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др. | Неискренность |

Значение позы в общении

Поза - положение человеческого тела, типичное для данной культуры

| Поза | Значение для общения |
|--|--|
| Попытка закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве | Закрытость в общении |
| Стоящий человек руки раскрывает ладонями вверх, сидящий раскидывает руки, ноги вытягивает | Открытость в общении, доверие, согласие, доброжелательность, психологический комфорт |
| Поза роденовского мыслителя | Раздумье |
| Рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску | Поза критической оценки |
| Человек ориентируется на собеседника и наклоняется в его сторону | Заинтересованность в общении |
| Человек ориентируется в сторону и откидывается назад | Малая степень заинтересованности в общении |
| Человек стоит прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра | Человек, желающий заявить о себе |
| Человек расслаблен, спокоен, находится в свободной непринужденной позе | Человек, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение |
| Корпус выдвинут вперед, плечи развернуты, грудь выпячена | Преуспевающий человек с сильной волей, довольный жизнью |
| Плечи сведены, грудь втянута, корпус наклонен вперед | Подавленность, смирение, покорность (неудачники и безвольные) |
| Расслабленность, несобранность в движениях | Признак безразличия к окружающим |
| Разворот слегка в сторону от собеседника | Невнимание (беседа принимает формальный характер) или же боязнь, а также смущение |

Сигналы тела

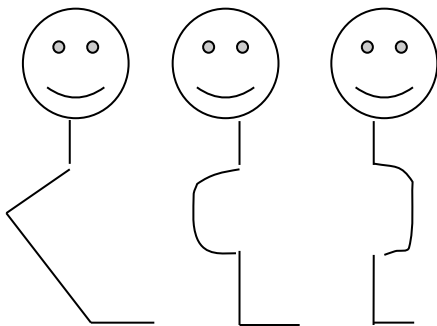


А

Б

В

Г



Д

Е

Ж

А - человек, контролирующий ситуацию и говорящий то, что думает

Б - человек, который стремится добиться от других подчинения, хочет давать указания типа: «Ну, достаточно, прекращайте!» и не собирается скрывать своих намерений

В – человек находится в оборонительной позиции: «Я настаиваю на том, чтобы за мной сохранили это место». Или: «Нет, спасибо, я ни при каких обстоятельствах не буду изменять свое решение»

Г - смущенный и неуверенный человек

Д - человек, стремящийся выказать преувеличенную почтительность

Е - человек, стесняющийся своего высокого роста, ходит на низких каблуках и сутулится

Ж - эту позу часто принимают руководители низшего звена, любующиеся собой и всеми силами желающие убедить мир в том, как важна их должность

Походка - скорость, величина шагов, степень напряжения, связанные с ходьбой движения тела, постановка носков

| Походка | Значение |
|---|--|
| Широкие шаги (чаще у мужчин, чем у женщин) | Экстраверсия, целеустремленность, рвение, предприимчивость, деловитость, направленность на далекие цели |
| Короткие, маленькие шаги (чаще у женщин, чем у мужчин) | Интроверсия, осторожность, расчет, приспособляемость, быстрое мышление и реакции, сдержанность |
| Подчеркнуто широкая и медленная походка | Желание выставиться напоказ, действия с пафосом. Сильные и тяжелые движения всегда должны демонстрировать окружающим силу и значение личности. Вопрос: действительно ли? |
| Выражено расслабленная походка | Отсутствие интереса, безразличие, отвращение к принуждению и ответственности, или у многих молодых людей – незрелость, недостаток самодисциплины, или снобизм |
| Заметно мелкие и при этом быстрые шаги, нарушенные ритмически | Взволнованность, боязливость различных оттенков. (Бессознательная цель: уклониться, уступить дорогу любой опасности) |
| Ритмически сильная походка, немного раскачивающаяся вперед-назад, (с усиленными движениями бедер), притягивающая на некоторое пространство | Наивно-инстинктивные и самоуверенные натуры |
| Шаркающая «провисающая» походка | Отказ от волевых усилий и стремлений, вялость, медлительность, лень |
| Тяжеловесная «гордая» походка, в которой есть что-то театральное, не совсем уместное, когда при медленной ходьбе шаги относительно малы (противоречие), когда верхняя часть тела держится подчеркнуто и слишком прямо, возможно при нарушенном ритме | Переоценка себя, высокомерие, самовлюбленность |
| Твердая, угловатая, ходульная, деревянная походка (неестественное напряжение в ногах, тело не может естественно раскачиваться) | Зжатость, недостаток контактов, робость – отсюда в виде компенсации излишняя твердость, перенапряженность |
| Неестественно порывистая походка, подчеркнуто большие и быстрые шаги, заметное размахивание руками вперед-назад: имеющаяся и демонстрирующаяся активность | Часто лишь бессодержательная занятость и старания по поводу каких-то собственных желаний |
| Постоянное приподнимание вверх (на напряженных носках ног) | Стремление вверх, ведомый идеалом, сильной потребностью, чувством интеллектуального превосходства |



Влияние области лица и тела на значение взгляда



Деловой взгляд



Светский взгляд



Интимный взгляд

Степень открытости глаз

| Степень открытости глаз | Значение |
|---|---|
| Слишком широко открытые («вытаращенные») глаза | усиление оптической привязанности к окружающему миру: при удивлении, неожиданности, озадаченности, удивленном восхищении; при возникновении вдруг наивысшей радости; при испуге, ужасе (при шоке такая мимическая картина застывает на некоторое время); при огромном любопытстве, напряженном ожидании, жажде, в уменьшенной форме проявляется при надежде или сильном стремлении («глазеть», «смотреть, открыв рот», «пожирать глазами»); при тотальной беспомощности, неспособности понять, полной наивности; при пришедшем вдруг понимании; как предостерегающий взгляд при сильном порицании или упреках («прими во внимание», при этом — серьезное, напряженное лицо); при интенсивном ожидании после поставленного вопроса |
| Полностью открытые глаза | высокая восприимчивость чувств и, в частности: мечтательность, «сон с открытыми глазами»; гипнотический транс; открытость в случае доверия, проявления наивности |
| Прикрытые, «занавешенные» глаза, когда верхнее веко прикрывает верхнюю часть глаза | равнодушие, покорность, инертность и даже тупость, неподдельное отсутствие интереса, скуку; надутость, высокомерие, чванство, высокое самомнение; инертность, равнодушие, слабость побуждений, покорность; сильное утомление вплоть до истощения |
| Закрытые глаза (без особого напряжения) | самоизоляция от внешних воздействий с целью тщательного обдумывания; рассматривание с наслаждением чувственных образов или мыслей (на концерте, на докладе, в глубоком разговоре, в сауне и т. д.); незаметное выражение согласия или понимания, иногда соединенное лишь с чуть обозначенным кивком головой |
| Суженный или прищуренный взгляд | пристальное наблюдение, напряженное внимание (если это взгляд сбоку, то еще хитрость); высокую степень душевной концентрации; чрезмерную критичность, черствость и недоброжелательность |

Направление взгляда

| Направление взгляда | Значение |
|--|---|
| Прямой взгляд , с полностью обращенным к партнеру лицом | полный, неподдельный интерес к другому лицу и к делу; человеческое признание другого лица, внимание к нему; ненарушенное естественное доверие, открытость, готовность к прямому взаимодействию без запасных вариантов («прямой характер», «прямой человек») |
| Взгляд, направленный вдаль | говорит о задумчивости, сосредоточенности, сомнениях и колебании |
| Взгляд, направленный «сквозь» партнера | подчеркнутое неуважение, возможную агрессивную реакцию |
| Взгляд, направленный мимо партнера | эгоцентризм, направленность и нацеленность на себя |
| Преимущественно ближайший или дальний «прицел» глаз | надежное общее впечатление |
| Взгляд направлен в неопределенную даль | мысли и интересы сконцентрированы на далеком (непосредственно конкретном) содержании. Соответствует спекулятивно-абстрактному мышлению, задумчивости, раздумьям |
| Взгляд направлен в бесконечность «сквозь» глаза партнера | своеобразная смесь ослепления и раздражения; вызывающее незамечание партнера, сквозь которого смотрят, как сквозь воздух; подчеркнутое неуважение |
| Сведение глаз (центрированный взгляд) | конкретное мышление, практическую установку, хорошую наблюдательность |
| Взгляд, направленный мимо партнера на какую-либо фиксированную точку в пространстве | впечатление разговора с самим собой, нехватка связей с окружающими людьми, направленность на себя вплоть до аутизма |

Направление взгляда

| Направление взгляда | Значение |
|---|--|
| Взгляд сбоку <ul style="list-style-type: none">•при беззаботном выражении лица и (или) неподвижности его черт и тела•при широко раскрытых глазах:•при нормально раскрытых глазах •при суженном взгляде •при поднятой с одной стороны брови и горизонтальных складках •взгляд искоса через плечо | <ul style="list-style-type: none">•отсутствие полной отдачи, незаметное тайное наблюдение активного рода, дистанция, скепсис, недоверие•тайный, скрываемый страх•критический, оценивающий, сохраняющий резервы, тайное любопытство, скрываемая готовность к действиям•недоверие, угроза, «полностью настороже», «камень за пазухой», предостережение, недовольство («злой взгляд»), нехорошие эгоцентрические намерения, особенно при сильном напряжении•своеволие, резкое отклонение авторитетов, порождающее враждебность из-за неуверенности, или из-за непомерного самомнения с отрицающим вес пренебрежением•демонстративное пренебрежение, презрение, презрительность |
| Взгляд снизу (при склоненной голове) <ul style="list-style-type: none">•при малой напряженности и согнутой спине•при более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу•при сильном напряжении | <ul style="list-style-type: none">•подчиненность, покорность, услужливость•расчетливую самоотдачу после скрытого наблюдения •готовность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе |
| Взгляд сверху вниз (при откинутой голове) | увеличении дистанции из-за критического отношения, чувстве превосходства, истинной гордости, высокомерии, презрении, поисках господства. |
| «Небесный взгляд» <ul style="list-style-type: none">•при нормальной посадке головы глазные яблоки повернуты вверх при расслабленности (в лице) и соответствующих условиях•при напряженности (в лице) | <ul style="list-style-type: none">•глубокие религиозные размышления, восхищение, погружение в высокие мысли •попытку изобразить религиозные размышления при приверженности высоким этическим идеалам, создать такую видимость и использовать ее для достижения эгоистических целей |
| Уклоняющийся взгляд | неуверенность из-за боязливости, слишком большой скромности или робости, какого-либо чувства вины |

Движение глаз

| Движение глаз | Значение |
|--|--|
| Твердый, фиксированный взгляд <ul style="list-style-type: none">•на какой-то объект в окружении•на человека | <ul style="list-style-type: none">•однозначная устремленность к цели («смотреть фактам в лицо»)•уверенность в себе, сознание своих сил и возможностей, происходящее из витальных глубин, обычно неосознанно-критическое рассмотрение других |
| Попеременный контакт глазами | подтверждение внимания, уважении к партнеру, полном к нему доверии |
| Фиксированный (слишком твердый), прямой и одновременно суженный взгляд | критическое испытание, основанное на дистанцировании и недоверии, пронизательность, бесцеремонность скрытность, тайные намерения, в том числе и зловредной природы, агрессивность вплоть до садизма |
| Подчеркнуто прямой, твердый и сознательно-открытый взгляд | изохренно-уверенный взгляд человека, «прошедшего огонь и воду», демонстративно показываемая открытость здесь лишь средство достижения недобрых целей |
| Глаза направлены твердо и на партнера, голова и верхняя часть тела откинута назад: | защита при готовности нападения, особенно при напряженности в посадке головы и мимике |
| Оценивающе-блуждающий взгляд <ul style="list-style-type: none">•при движении снизу вверх и в стороны•при движении сверху вниз и в стороны•прямой взгляд (при полной обращенности лица к партнеру) | <ul style="list-style-type: none">•восхищении и даже почитании•критическое рассмотрение, а подчас и пренебрежение•при восхищении красивыми вещами, произведениями искусства или видами, а также красивыми женщинами |
| Неопределенный взгляд | недостаток ясности в целях, недостаток твердости, постоянства |
| Спокойный взгляд вялый | <ul style="list-style-type: none">•удовлетворенность восприятия, вдумчивость, рассудительность•заторможенность, оцепенение |
| Беспокойный взгляд | возбудимость, непостоянство, замешательство, отвлекающие факторы, отсутствие определенной направленности на восприятие слов партнера по общению |
| Бегающий взгляд | болезненная чувствительность и возбудимость, существование неопределенного чувства угрозы |
| Характерное вращение глаз | часто бывает после контрольного взгляда, чтобы убедиться, что сигнал воспримут, а также посылаемое украдкой сообщение, что ситуация невыносимо скучна |

Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия

| Взгляд и сопутствующие движения | Трактовка | Необходимые действия |
|---|------------------------------|---------------------------|
| Подъем головы и взгляд вверх | Подождите минуту, подумаю | Прервать контакт |
| Движение головой и насупленные брови | Не понял, повторите | Усилить контакт |
| Улыбка, возможно, легкий наклон головы | Понимаю, мне нечего добавить | Продолжить контакт |
| Ритмичное кивание головой | Ясно, понял, что Вам нужно | Продолжить контакт |
| Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику | Хочу подчинить себе | Действовать по обстановке |
| Взгляд в сторону | Пренебрежение | Уйти от контакта |
| Взгляд в пол | Страх и желание уйти | Уйти от контакта |

Громкость речи

| Характеристики громкости голоса | Значение |
|---|--|
| Сильные изменения громкости | повышенная эмоциональность, волнение, сопереживание собеседника |
| Нерегулярные колебания слабой громкости голоса | нехватка стойкости, склонность к быстрой сдаче позиций при первых же трудностях |
| Чрезмерная громкость голоса | сокрытие слабого духа проявление недостаточной критичности к себе, невладение своими эмоциями |
| Слишком тихий голос | маскировка для достижения тайных целей, особенно при общем напряжении говорящего |

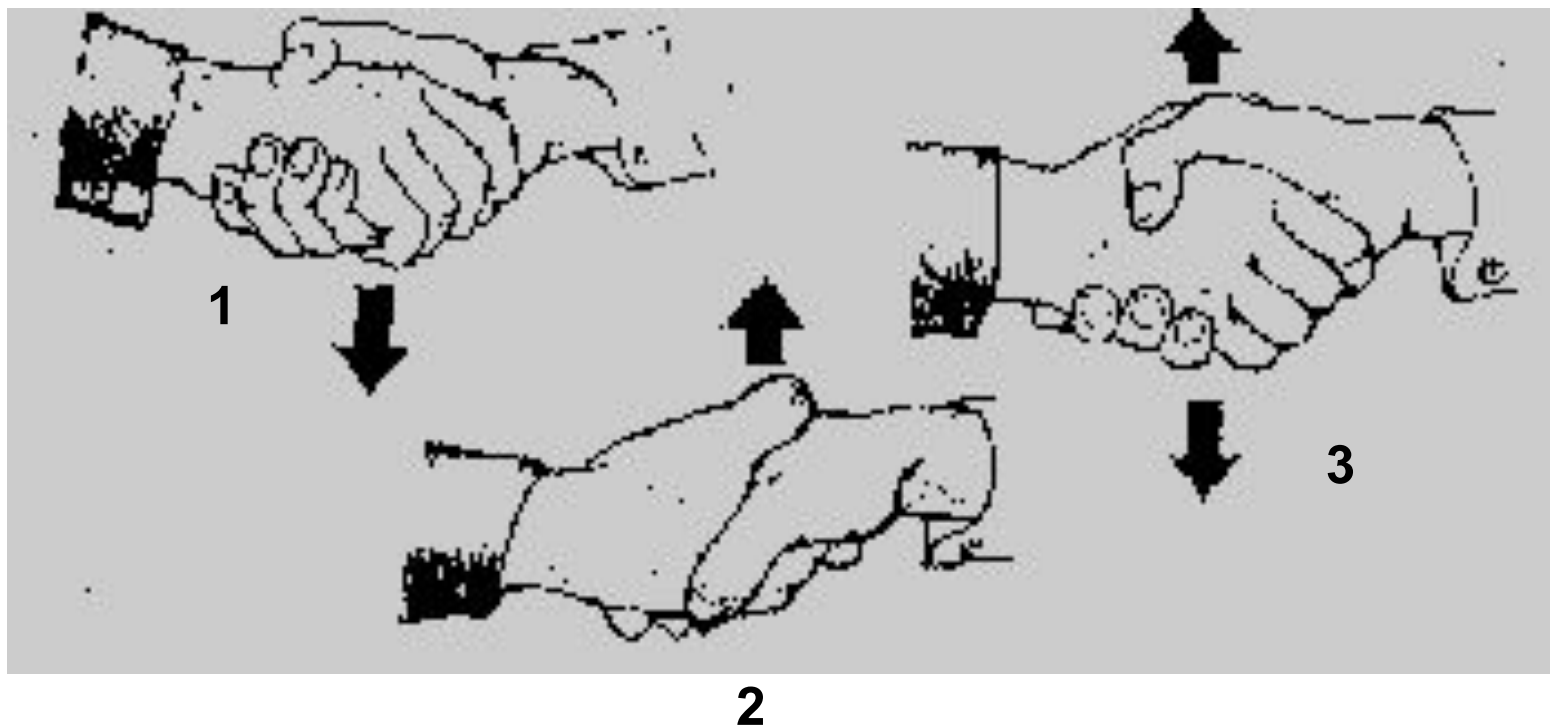
Скорость речи

| Характеристики скорости речи | Характеристики человека |
|---|--|
| Быстрая, напористая, логически завершенная | энергичен, реактивен, из тех, кто сначала делает, а потом думает |
| Медленная с взвешенным каждым словом | нетороплив, обстоятелен, тщательно анализирует ситуацию, обдумывает каждый свой шаг |
| Оживленная, бойкая речь, когда ее течение равномерно | подвижный, легкий на подъем, уверенный в себе человек |
| Ускоряющийся темп речи <ul style="list-style-type: none">• сопровождается нарушением ритма• скачкообразная, к тому же сопровождаемая чрезмерной жестикуляцией | собеседник все больше вдохновляется, погружаясь в то, о чем говорит <ul style="list-style-type: none">• свидетельствует о робости (возможно, только в данной ситуации) и неуверенности собеседника• возбужденный, торопливый, непостоянный, неуправляемый человек |
| Замедляющаяся скорость речи (и жестикуляции) | наступление задумчивости, потеря уверенности, включение внутренних тормозов по поводу сказанного |
| Заметные колебания скорости речи | легко возбудимый, недостаточно уравновешенный человек |
| Вялая речь | флегматичный и ленивый |

Окраска голоса

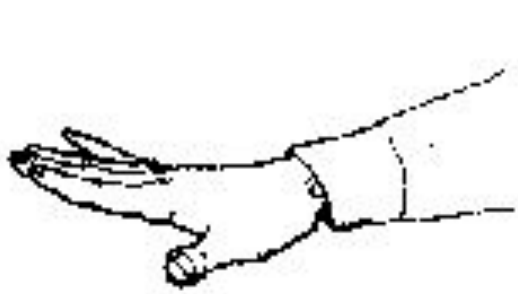
| Характеристики окраски голоса | Трактовка |
|---|---|
| Благозвучный | удачное разрешение своей личной проблемы |
| Металлическое звучание голоса | энергичность и твердость собеседника |
| Елейный, масляный голос | изображаемое дружелюбие и фальшивый пафос (подхалим) |
| Певучая речь (сильное подчеркивание гласных) | темпераментность, чувственность («добряки») |
| Гласные отступают на второй план перед остро подчеркиваемыми согласными | преобладание разума и воли, точно анализирующий рассудок |
| монотонный голос | робость, зажатость, скрытность |
| высота, мелодичность голоса меняются в очень широких пределах | открытость, многообразие интересов |
| Падение тона к концу каждой фразы | мягкость и слабая воля. Иногда это может быть результатом физической слабости |
| Ритмические колебания высоты тона | оживление при внутренней уравновешенности, способность к творчеству |
| Неритмичные колебания, т.е. неравномерное повышение и падение тона | неуравновешенность собеседника, отсутствие у него стабильности |
| Округло-текучая манера говорить с мягкими переходами отдельных звуков и слов | глубокая, полная эмоциональная жизнь |
| Угловато-отрывистая речь с внезапными изменениями громкости | целенаправленное, прагматичное мышление, иногда — нервозность (явная или скрываемая авторитарность, склонность к диктату) |

Виды рукопожатий в зависимости от разворота ладоней



-
1. Хозяин положения
 2. Уступаю инициативу
 3. Равноправное рукопожатие

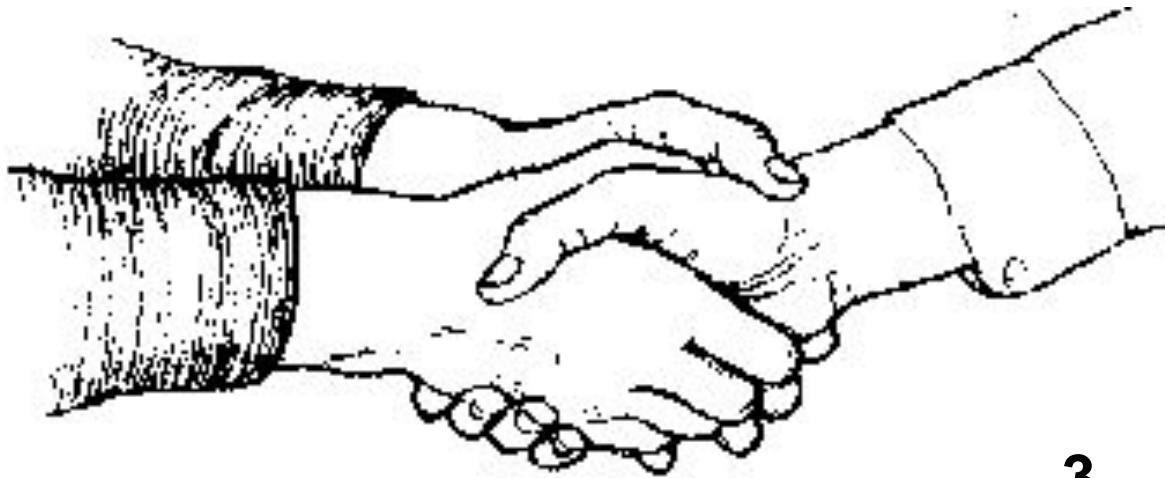
Виды рукопожатий



1



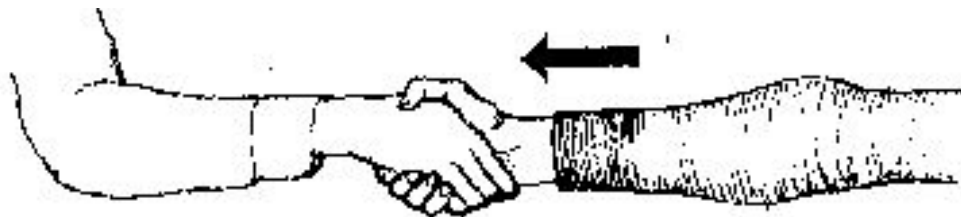
2



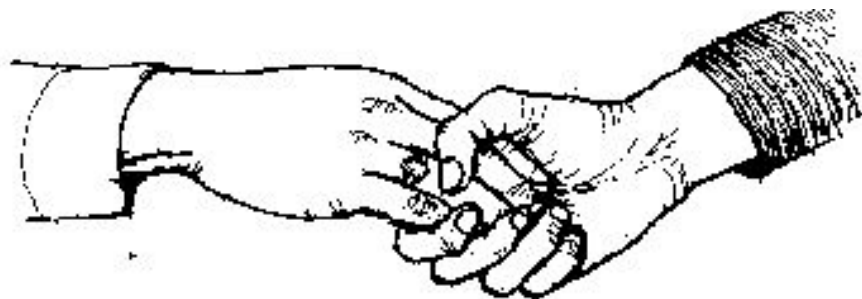
3

1. Властное рукопожатие
2. Нейтрализация властного рукопожатия
3. Перчатка

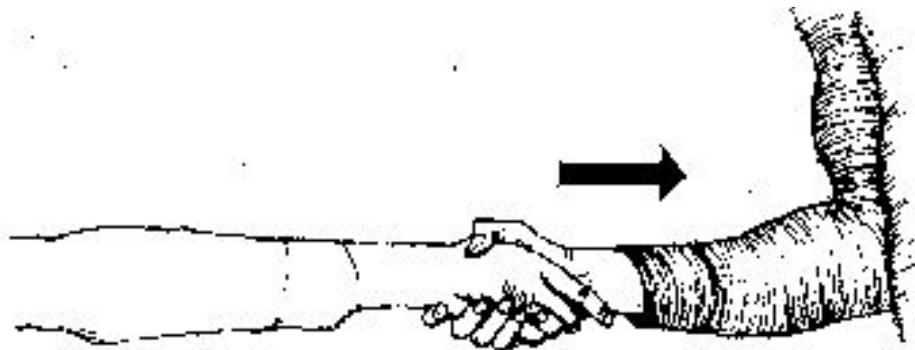
Виды рукопожатий



Пожатие прямой
несогнутой рукой

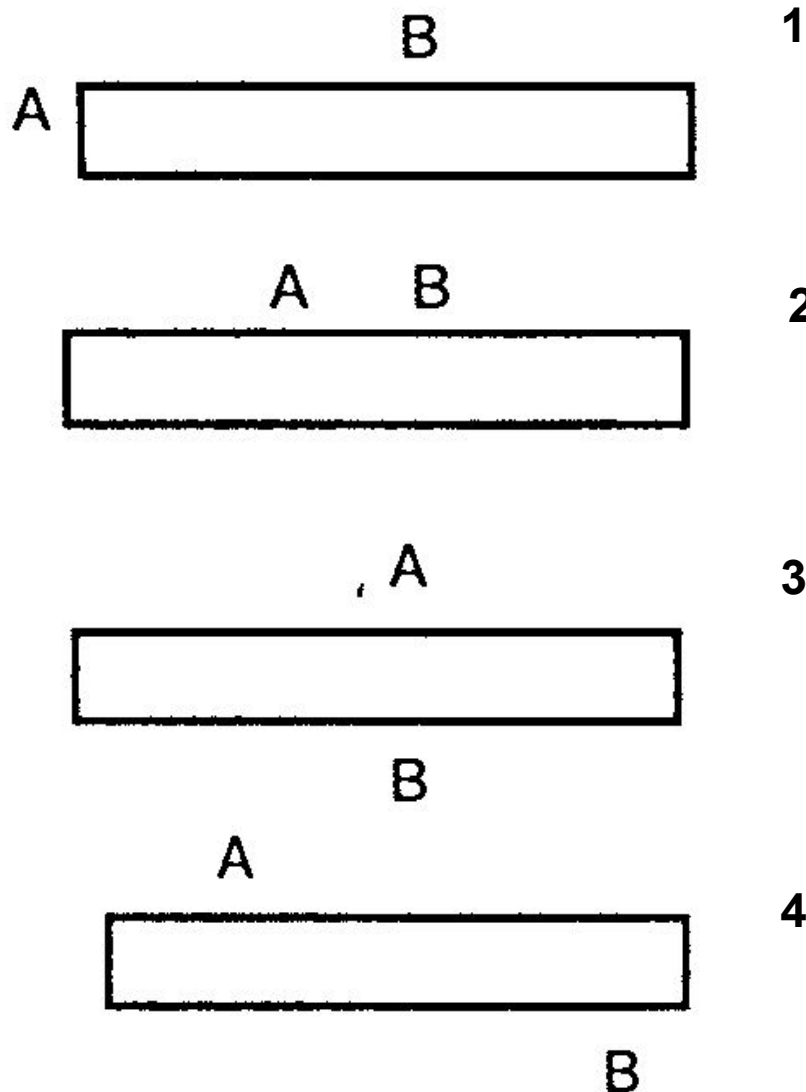


Пожатие кончиков
пальцев



Пожатие с
потягиванием руки
на себя

Позиции в процессе общения в условиях рабочего кабинета со стандартным прямоугольным столом



1. **Непринужденного общения** (угловое расположение)
2. **Сотрудничества** (делового взаимодействия)
3. **Соревновательно-оборонительная**
4. **Независимая**

Приобретенные знания

- Знание понятий «перцепция» и «восприятие»
- Знание факторов, приводящих к ошибкам первого впечатления
- Умение распознавать знаки во внешнем облике и манере поведения другого человека, запускающие в действие ошибки первого впечатления
- Знание способов преодоления ошибок первого впечатления
- Умение распознавать невербальные сигналы и понимать другого человека по его внешности и элементам поведения

Вопросы для самопроверки

- Какова роль восприятия в процессе общения?
- Каковы типовые схемы формирования первого впечатления?
- Назовите основные ошибки, возникающие при формировании первого впечатления.

Рекомендуемая литература

1. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для студ. вузов / А.Я. Кибанов, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. – М.: ИНФРА-М, 2009.
2. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В. Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
3. Лукаш Е.Ю. Профессиональная этика: Искусство общения с людьми: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 224 с.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.