

Перцептивная сторона

1. Понятие социальной перцепции
2. Психологические механизмы восприятия и понимания
3. Механизмы психологической защиты
4. Ошибочные действия в деловом общении

Перцептивная сторона

- В перцептивной фазе делового общения каждый из деловых партнеров пытается «приоткрыть» психологическое пространство друг друга,

- выявить его особенности и тем самым сконструировать целостный образ партнера, наиболее соответствующий адекватному, реальному.

Психологические механизмы восприятия и понимания



Идентификация
(отождествление) – это способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению.

- Идентификация обеспечивает наиболее простой способ понимания другого человека, отождествление с другим человеком;
- Человек как бы ставит самого себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобной ситуации.

Психологические механизмы восприятия и понимания

Эмпатия – это эмоциональное сопереживание другому человеку. Она основана на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир.

- Это понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека;
- Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется.



Рефлексия

– это механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять как он воспринимается партнером по общению.

Это уже не просто знание другого, но знание того, *как* другой понимает меня, т.е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.



Психологические механизмы восприятия и понимания

Аттракция
(привлечение) — форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

- Существует множество приёмов формирования аттракции:
- 1. Приём «имя собственное»;
- Приём «зеркало отношений»;
- Приём «золотые слова»;
- Приём «терпеливый слушатель»;
- Приём «личная жизнь».

Психологические механизмы



- *Стереотипизация* – это восприятие партнера на основе некоторого стереотипа, т.е., прежде всего, как представителя определенной социальной группы.
- *Стереотип* оказывает непосредственное влияние на *эффект первого впечатления* – влияние мнения о человеке, которое сформировалось у субъекта в первые минуты при первой встрече, на дальнейшую оценку деятельности и личности этого человека.

Перцептивные барьеры



- фактор *превосходства*;
- фактор *привлекательности*;
- фактор *отношения к нам*;
- *эффект ореола*
проявляется в том, что информация, получаемая о каком либо человеке накладывается на созданный ранее образ.

Механизмы психологической защиты

- З. Фрейд определяет психологическую защиту как механизм, действующий в ситуации конфликта и направленный на снижение чувства тревоги, связанного с конфликтом.

Р.М. Грановская рассматривает психологическую защиту как тенденцию индивида сохранять привычное мышление, уже сложившееся у него мнение о себе, отторгая или искажая неблагоприятную для самооценки информацию.

Механизмы психологической защиты

- **Отрицание** - это стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями о себе.
- **Вытеснение**, в отличие от подавления, связано не с выключением из сознания информации о случившемся в целом, а только с забыванием истинного, но неприемлемого для человека мотива поступка. (Мотив — это побуждение к конкретной деятельности).

- **Рационализация** - это механизм защиты, связанный с осознанием и использованием в мышлении только той части воспринимаемой информации, благодаря которой собственное поведение предстает как хорошо контролируемое и не противоречащее объективным обстоятельствам. Рационализация - это псевдорациональное объяснение человеком собственных стремлений, мотивов действий, поступков, в действительности вызванных причинами, признание которых угрожало бы потерей самоуважения. Самоутверждение, защита собственного «Я» — основной мотив актуализации этого механизма психологической защиты личности.

- **Замещение** — это перенос потребностей и желаний на другой, более доступный объект. В случае невозможности удовлетворить некую свою потребность с помощью одного предмета, человек может найти другой предмет (более доступный) для ее удовлетворения

- **Сублимация** - это один из высших и наиболее эффективных защитных механизмов человека. Она реализует замещение недостижимых целей в соответствии с высшими социальными ценностями. Сублимация - это переключение импульсов, социально нежелательных в данной ситуации (агрессивности, сексуальной энергии), на другие, социально желательные для индивида и общества формы активности.
- **Идентификация** - разновидность проекции, связанная с неосознаваемым отождествлением себя с другим человеком, переносом на себя чувств и качеств желаемых, но недоступных.

- Идентификация - это возвышение себя до другого путем расширения границ собственного «Я». Идентификация связана с процессом, в котором человек, как бы включив другого в свое «Я», заимствует его мысли, чувства и действия. Это позволяет ему преодолеть чувство собственной неполноценности и тревоги, изменить свое «Я» таким образом, чтобы оно было лучше приспособлено к социальному окружению, и в этом - защитная функция механизма идентификации. **Проекция** - механизм психологической защиты, связанный с бессознательным переносом собственных неприемлемых чувств, желаний и стремлений на другое лицо. В его основе лежит неосознаваемое отвержение своих переживаний, сомнений, установок и приписывание их другим людям с целью перекладывания ответственности за то, что происходит внутри «Я», на окружающий мир.

- **Включение**
- **Изоляция**
- **Фантазия** (выполняют функции компенсации, содействуют поддержанию слабых надежд, смягчают чувство неполноценности, уменьшают травмирующее влияние обид и оскорблений).
- Фрейд сказал, что счастливый никогда не фантазирует, это делает только неудовлетворенный.

Ошибочные действия в деловом общении

- - это такие психические акты личности, которые возникают в результате интерференции (наложения) друг на друга двух различных намерений, из которых одно можно «назвать нарушенным, а другое нарушающим».
- Причины ошибочных действий:
психофизиологические: волнение, возбуждение, усталость, рассеянность.

- возникают и при нормальном состоянии психики, а также при усилении внимания к выполняемому действию, когда этому действию придается особое значение.
- ***Ошибочные действия*** являются бессознательными, поскольку они проявляются помимо воли человека, против его воли.
- Все ошибочные действия Фрейд подразделяет на три группы:
 - 1) *оговорки, описки, ошибки, ослышки;* возникают на основе нарушения и ослабления внимания, словесных ассоциаций и интерференции различных намерений;

- 2) разного рода *забывания*: забывание имен (в особенности имен собственных), забывание восполнить какое-либо действие, намерение, формируются на основе временного (не длительного) психического процесса, который протекает лишь в течение) определенного периода и связан преимущественно с воздействием на психику человека определенной психологической ситуации.
- 3) нечаянное *затеривание, запрятывание и ошибки-заблуждения*. Они связаны с воздействием на психику человека каких-либо сильных впечатлений, переживаний, от которых он желает избавиться, или, напротив, таких переживаний, которые внушают ему страх потери.