

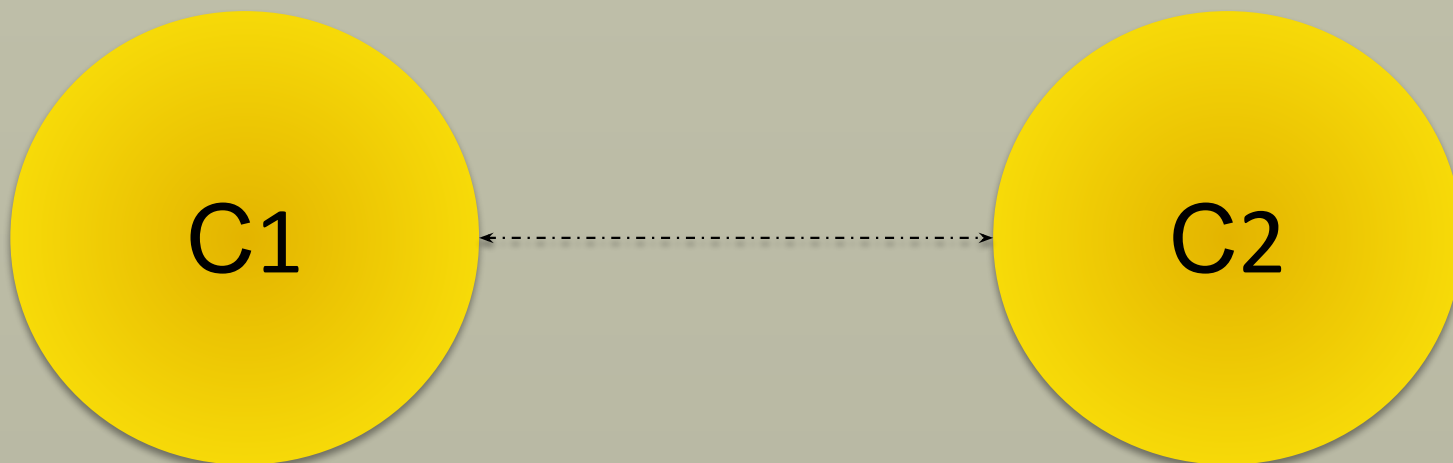


ЛЕКЦИЯ №2  
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ  
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## ПЛАН:

- 1. Психологические основы делового общения.
  - 2. Восприятие в процессе делового общения
  - 3. Значение эффекта первого впечатления
  - 4. Ошибки восприятия
-

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



***Деловое общение***, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата; когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела берут во внимание возможные личностные различия



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СУБЪЕКТОВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



# ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- - партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
  - - общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
  - - основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.
-

# ФУНКЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- 1. *Аффективно-коммуникативная*
  - 2. *Информационно-коммуникативная*
  - 3. *Регуляционно-коммуникативная*
-

# **ЦЕЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ— ОРГАНИЗАЦИЯ И ОПТИМИЗАЦИЯ СОВМЕСТНОЙ ПРЕДМЕТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

- стремление к личной безопасности;
  - стремление к повышению своего жизненного уровня;
  - стремление к власти;
  - стремление повысить свой престиж.
-



# ВОСПРИЯТИЕ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Восприятие, или перцепция, представляет собой совокупность процессов, посредством которых формируется идеальная модель (субъективный образ) объективно существующей реальности действительности.



# СОЦИАЛЬНАЯ ПЕРЦЕПЦИЯ



Дж. Брунер  
(1915-2016)

1. Восприятие внешнего вида и поведения наблюдаемого (ОЦЕНКА)
2. Формирование представлений о психологических качествах и состоянии наблюдаемого (ОЦЕНКА)
3. Интерпретация и прогнозирование поступков наблюдаемого, причин и следствий его поведения (ОЦЕНКА)
4. Обдумывание стратегии собственного поведения.



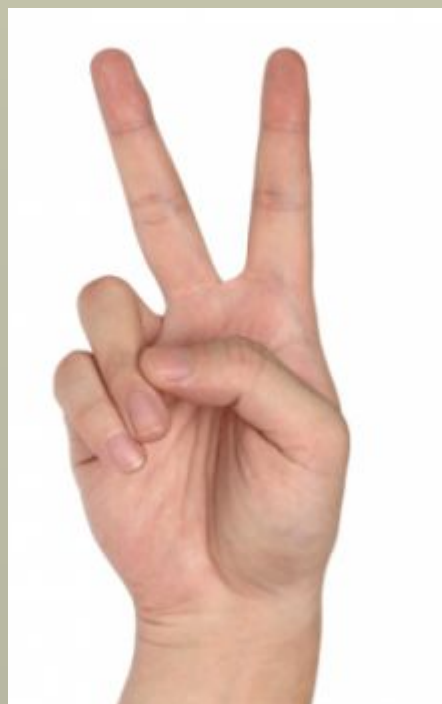
- *Ориентация на контроль* - стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других
  - *Ориентация на понимание* - стремление понять ситуацию и поведение других.
-



# НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ОБЩЕНИЯ

- жесты-символы
  - жесты-иллюстраторы
  - жесты-регуляторы
  - жесты-адапторы
-

# ЖЕСТЫ-СИМВОЛЫ



# ЖЕСТЫ-ИЛЛЮСТРАТОРЫ





# ЖЕСТЫ-РЕГУЛЯТОРЫ



# ЖЕСТЫ-АДАПТАРЫ



# 4 ЗОНЫ ПРОСТРАНСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИИ

- интимная зона — от 15 до 45 см;
- личная (персональная) зона — от 46 до 120 см;
- социальная зона — от 120 до 360 см;
- публичная (официальная) зона — более 360 см.





# **ЗНАЧЕНИЕ ЭФФЕКТА ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ**

**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.



**90%/90с**

# ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ ФОРМИРОВАНИЯ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

*Если вы хотите нравиться другим, надо говорить о том, что они любят и их трогает, избегать споров о вещах им безразличных, редко задавать вопросы и никогда не давать повода думать, что вы умнее.*

*Ф. Ларошфуко*

# СТЕРЕОТИПИЗАЦИЯ

- *Антропологические стереотипы*
  - *Социальные стереотипы*
  - *Эмоционально-эстетические стереотипы*
-

# ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

1. Физическая привлекательность
  2. Самопрезентация
  3. Стиль одежды
  4. Эмоциональное состояние
-

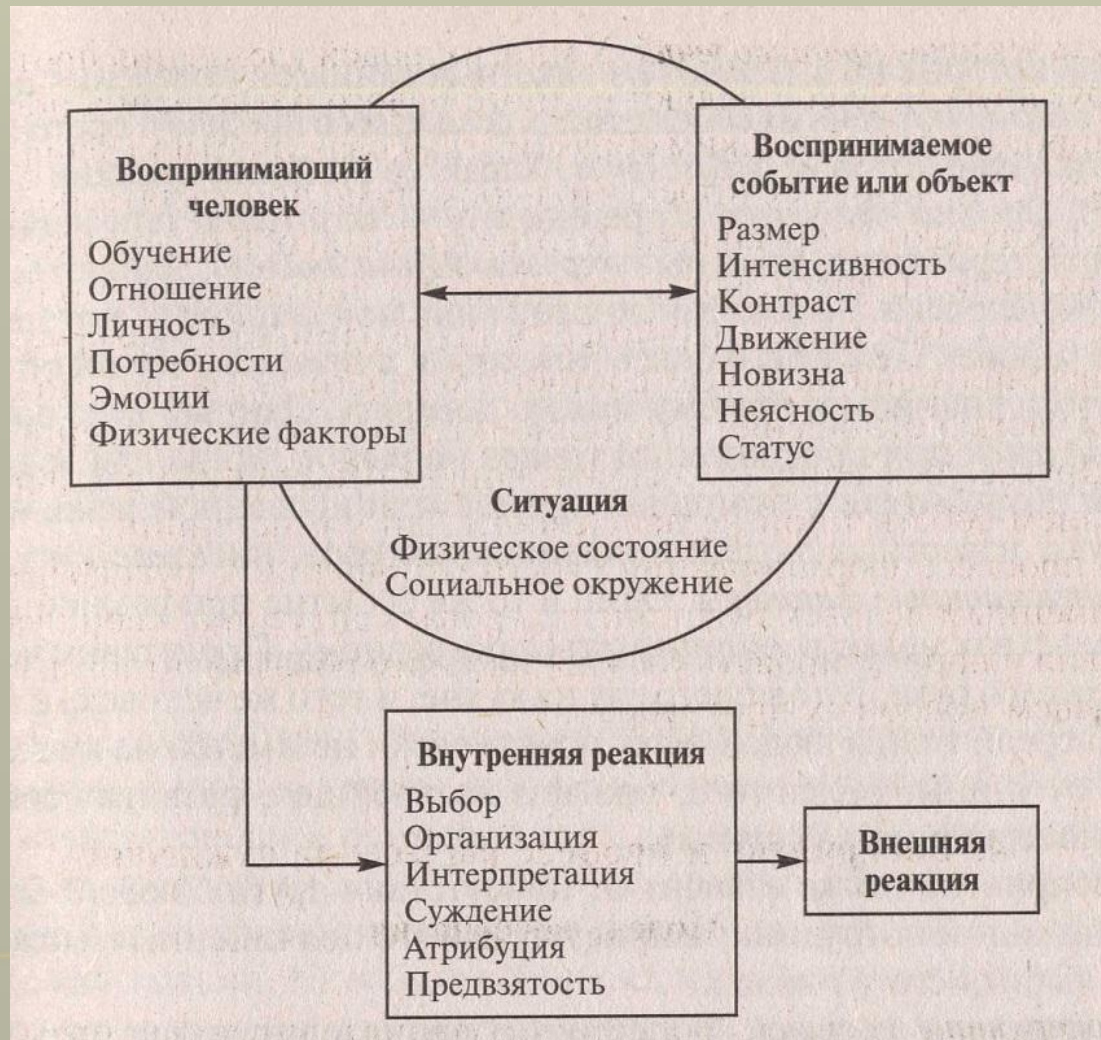


Профессия	Проявляют наибольшее внимание, %			
	К внешнему облику	К характеристикам физического облика	К внешности	К экспрессии
«человек – человек»	86,9	52,7	29,2	3,7
«человек – природа»	53,7	29,3	14,7	4,6
«человек – знаковые системы»	51,1	12,0	24,4	9,0
«человек – искусство»	37,9	6,0	20,1	8,4
«человек – техника»	32,0	8,1	11,6	5,6

# ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ- РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ

- *Формирование контакта с помощью взгляда, уместной улыбки и крепкого дружеского рукопожатия.*
- *Правильная интонация голоса*
- *Позаботьтесь о собственном имидже*
- *Устанавливайте связь с партнером с помощью взгляда*
- *Управляйте своей мимикой и пантомимикой*
- *Научитесь определять реакцию своего собеседника*

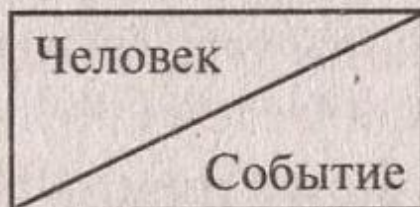
# ЗАКОНЫ ВОСПРИЯТИЯ И ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ



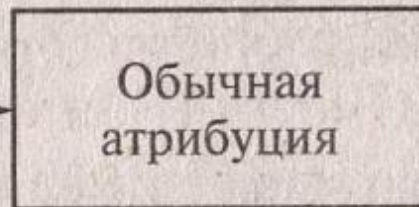
# ОШИБКИ ВОСПРИЯТИЯ

- *1. Первое впечатление (галло-эффект)*
  - *2. Ореол или акцент на одну характеристику*
  - *3. Проекция*
  - *4. Собственная теория личности*
  - *5. Стереотипы*
  - *6. Атрибуция*
-

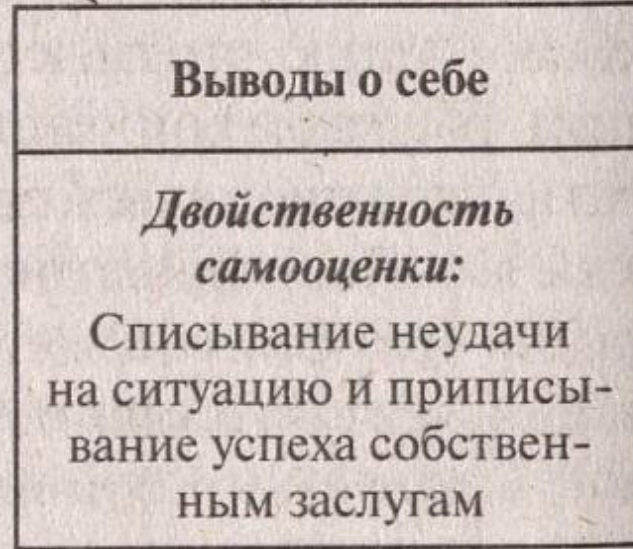
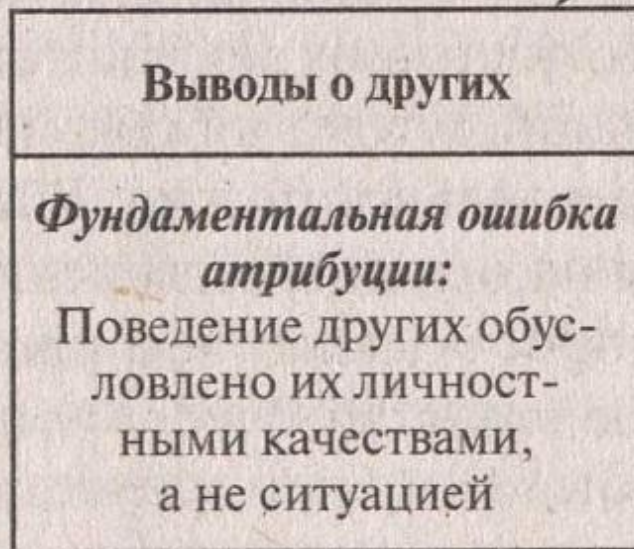
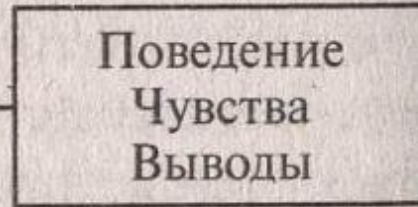
## Восприятие



## Суждение



## Ответная реакция



# ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ПРИ ДЕЛОВОМ КОНТАКТЕ

## Аксиомы общения:

- У Вас никогда не будет второго случая произвести первое впечатление.
  - Любые отношения нуждаются в усилиях по их формированию и сохранению.
  - Наше восприятие зависит от ожиданий и предпочтений и никогда не бывает абсолютно адекватным ситуации.
  - Чем более значим для нас человек, тем вероятнее наша ошибка в определении его характера или настроения .
-

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

---