A 3D grid of spheres on a dark blue background. The spheres are arranged in a perspective view, receding into the distance. The text is centered in the middle of the grid.

«Психологические основы делового  
общения»

"Лишенные общения с другими созданиями,  
мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе".

*Петр Чаадаев (1794—1856)*

**Человек**

**Homo sapiens**  
(человек  
разумный)

**Homo Faber**  
(человек  
производящи  
й)

**Homo Eludens**  
(человек  
играющий)

**Homo  
communicants**  
(человек  
общающийся)

Общение, имеющее цель  
вне себя и служащее  
способом организации  
и оптимизации того или  
иного вида предметной  
деятельности: производственной,  
научной, коммерческой и т.д.

Деловое общение

Особенности

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

# Восприятие в процессе общения

В деловом общении приходится взаимодействовать с людьми, которых видишь впервые, и с людьми, которые уже достаточно хорошо знакомы.

Общение определяется тем представлением о партнере, которое складывается в восприятии.

В основе восприятия незнакомых ранее людей и людей, с которыми уже имеется определенный опыт общения, лежат разные психологические механизмы. В первом случае восприятие осуществляется на основе психологических механизмов межгруппового общения, во втором — механизмов межличностного общения.

# Процесс социальной стереотипизации

## Формирование образа

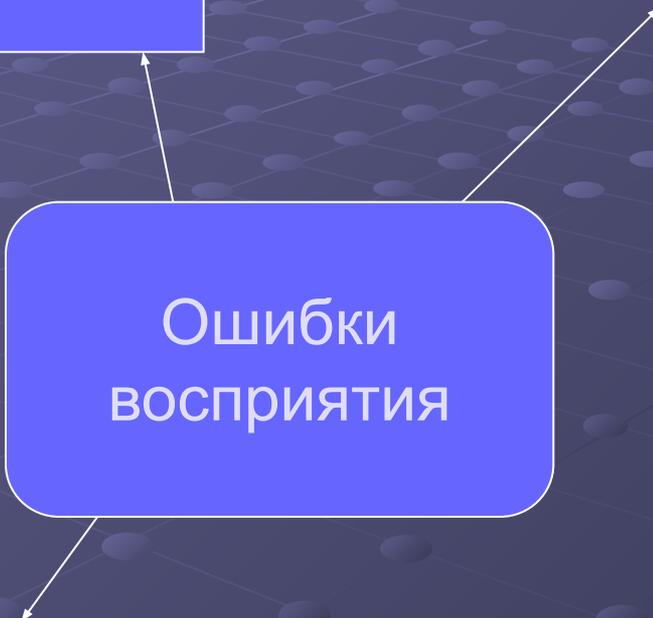
- Почти каждый взрослый человек, имеющий опыт общения, способен по внешности человека, его одежде, манере говорить и поведению достаточно точно определить многие его социально-психологические характеристики: психологические черты, возраст, социальный слой, примерную профессию.
- Образ партнера, который создается при знакомстве, — это регулятор последующего поведения, он необходим для того, чтобы правильно и эффективно в данной ситуации построить общение. Наше общение строится существенно различным образом в зависимости от того, с кем мы общаемся. Для каждой категории партнеров есть как бы разные "техники" общения, выбор которых определяется характеристиками партнера.

**фактора  
привлекательности  
и**

**фактор  
превосходства**

**Ошибки  
восприятия**

**фактор  
отношения к нам**



# Фактор превосходства

## Источники

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

**Ошибка в том, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т.д., т.е. опять-таки переоценивать многие его личностные характеристики.**

**при восприятии человека, какие-то его качества переоцениваются или недооцениваются другими людьми**

**Фактор привлекательности**

**фактор отношения к  
нам**

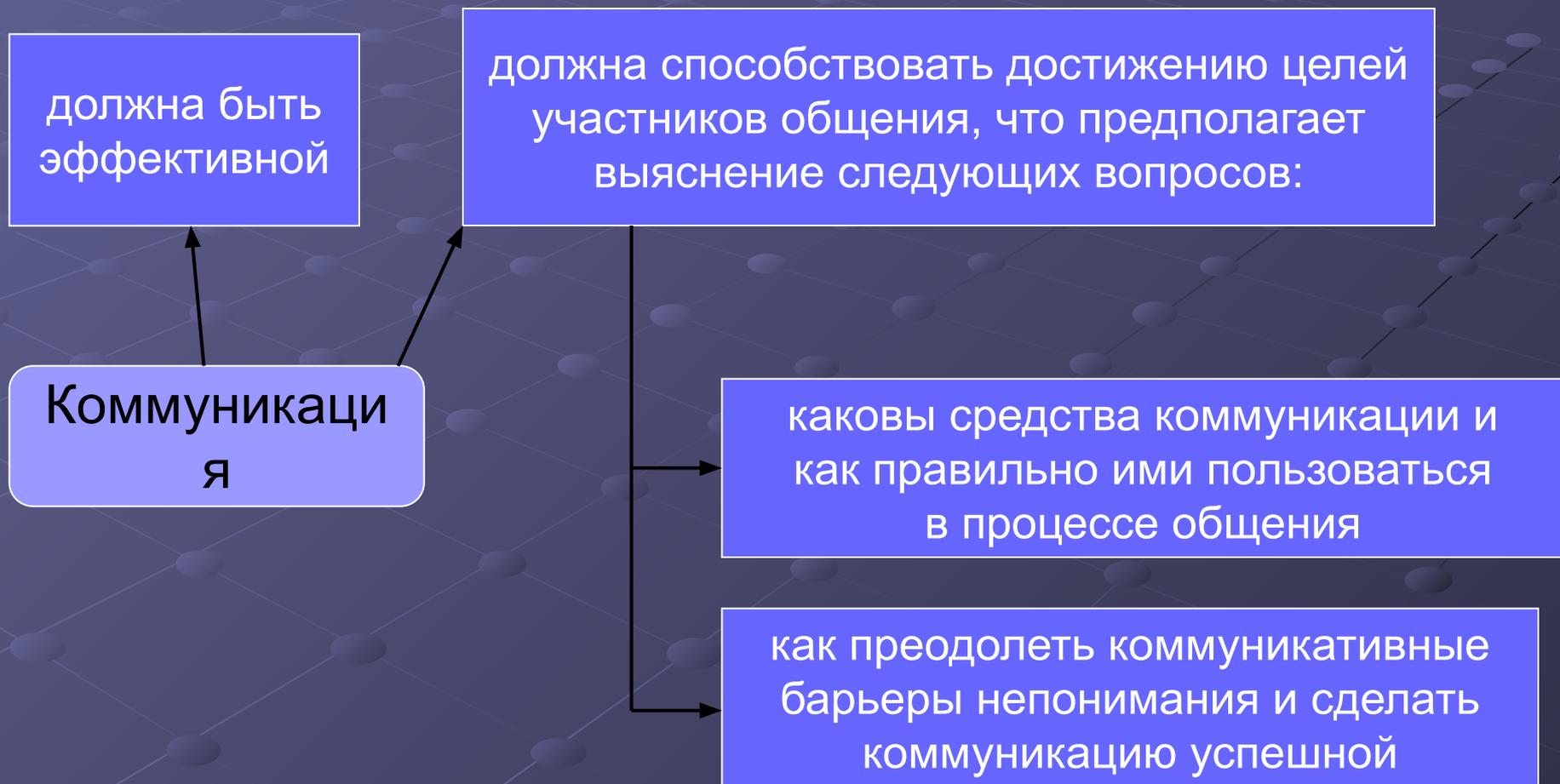
**люди, хорошо к нам  
относящиеся, оцениваются  
выше, чем те, которые  
к нам относятся плохо**

**чем ближе чужое мнение к  
собственному тем выше  
оценка высказавшего это  
мнение человека**

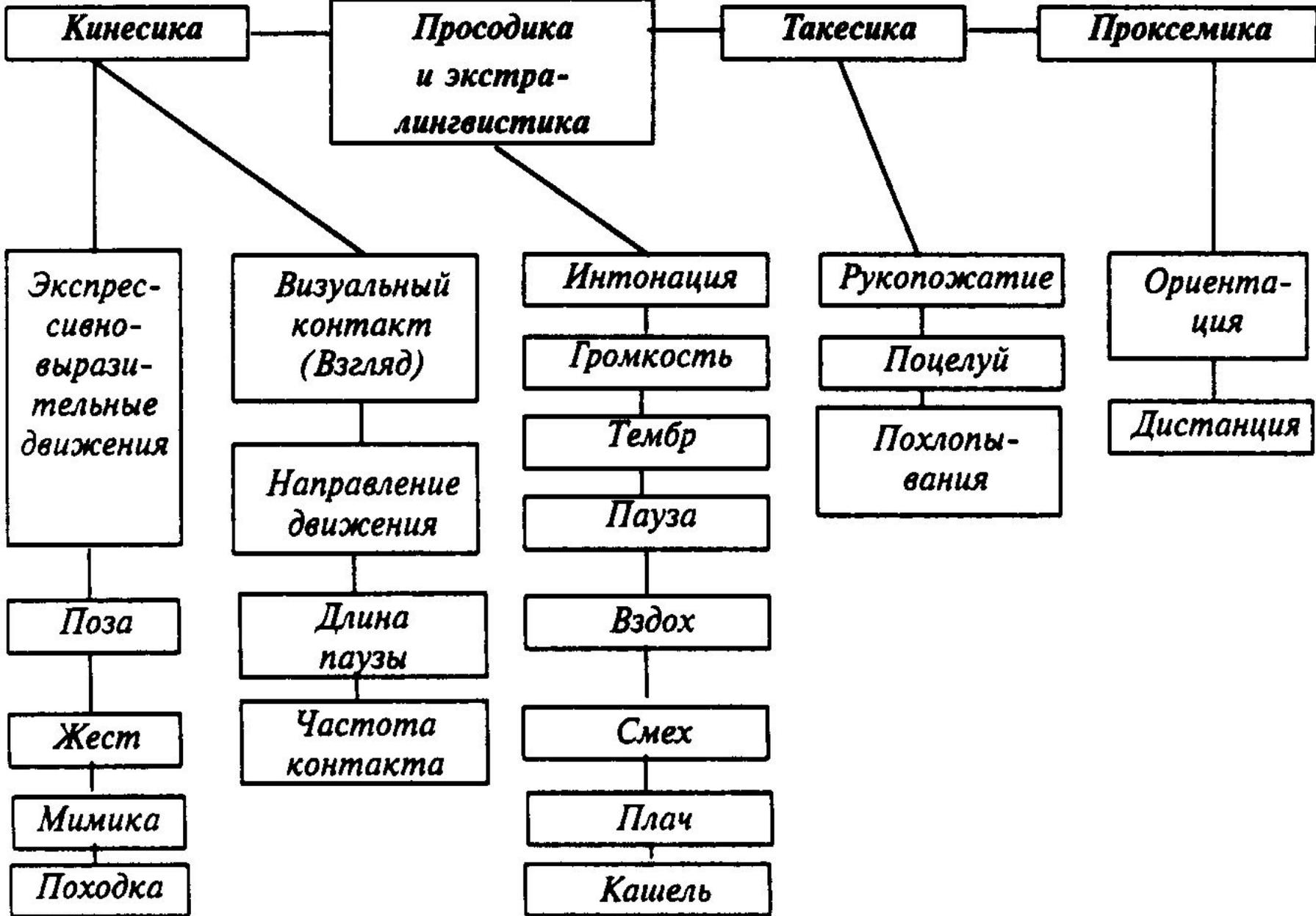
**чем выше оценивался некто,  
тем большее сходство его  
взглядов с собственным  
от него ожидаем**

# Общение как коммуникация

- Деловое общение — это прежде всего **коммуникация**, т.е. обмен информацией, значимой для участников общения.



**Невербальные средства общения**



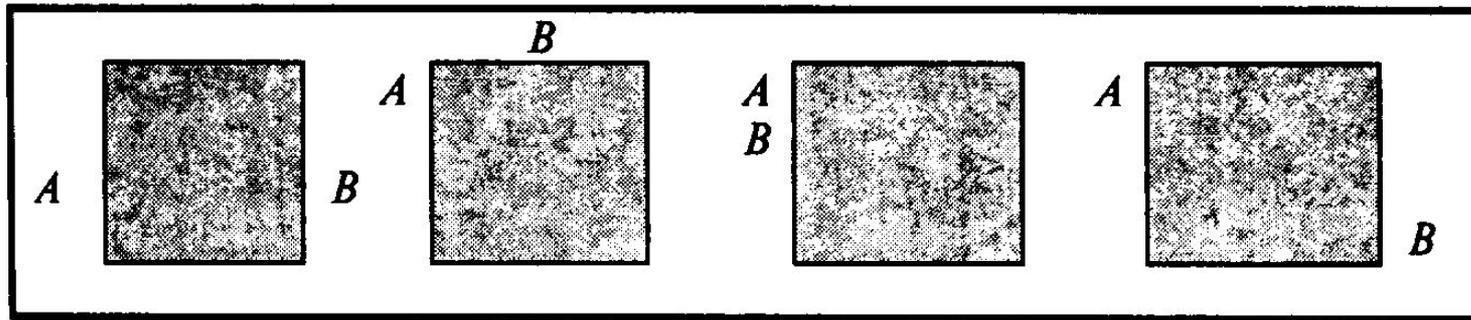
## *Мимические коды эмоциональных состояний*

<i>Части и элементы лица</i>	<i>Эмоциональные состояния</i>					
	<i>Гнев</i>	<i>Презрение</i>	<i>Страдание</i>	<i>Страх</i>	<i>Удивление</i>	<i>Радость</i>
<i>Положение рта</i>	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
<i>Губы</i>	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
<i>Форма глаз</i>	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
<i>Яркость глаз</i>	Глаза блестят	Глаза тусклые		Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
<i>Положение бровей</i>	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты в верх		
<i>Уголки бровей</i>	Внешние уголки бровей подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх		
<i>Лоб</i>	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
<i>Подвижность лица и его частей</i>	Лицо динамичное			Лицо застывшее		Лицо динамичное

# Характеристики голоса

- *Просодика* — это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
- *Экстралингвистическая система* — это включение в речь пауз а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
- Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь - взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.
- Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выразить наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему.

*Позиции общающихся сторон за столом определяются характером общения:*



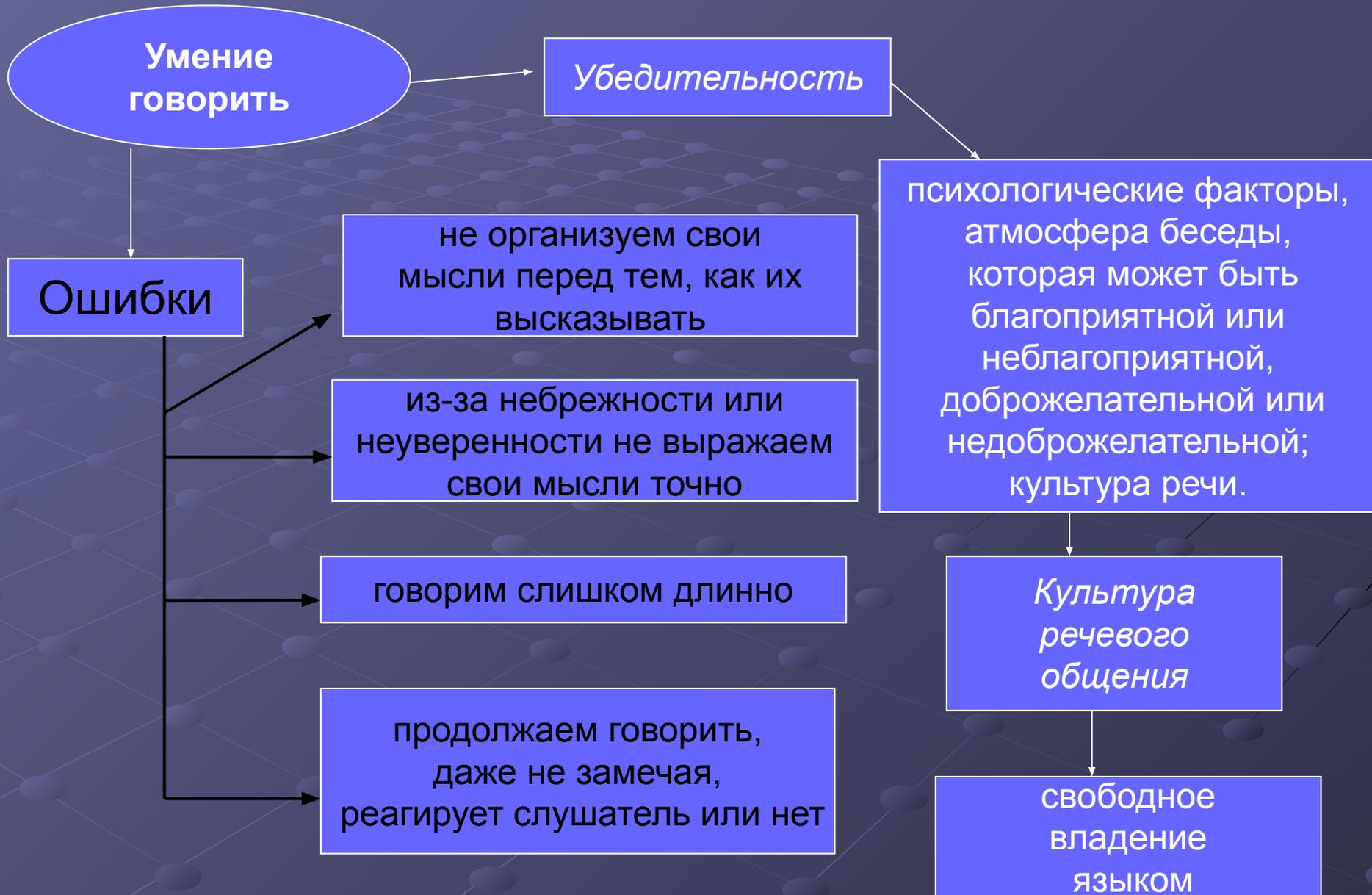
**Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив;**

**при обычной дружеской беседе — занимают угловую позицию;**

**при кооперативном поведении — занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола;**

**независимая позиция выражается в расположении по диагонали.**

# Вербальные средства общения



Успешность делового общения во многом зависит не только от умения говорить, но и от *умения слушать собеседника*



**Формулирование  
коммуникативных навыков  
требует и времени, и  
терпения.**