

---

# **Установление взаимоотношений**

---

---

# Этапы делового общения

1. Установление контакта.
  2. Ориентация в ситуации и особенности организации пространства.
  3. Обсуждение проблемы.
  4. Принятие решения.
  5. Выход из контакта.
-

# Самопрезентация

## Самопрезентация –

способность привлекать внимание окружающих к своим достоинствам и «камуфлировать» недостатки.

При умелом самовыражении человек воспринимается как привлекательный.

Самопрезентация связана с умением владеть психологической инициативой в процессе общения, остроумием, выразительностью и артистизмом.

## Правильная самопрезентация личности –

это именно удачное  
преувеличение  
реальности, но не  
обман в духе Остапа  
Бендера



---

Важную роль в межличностном оценивании играет **стереотипизация**.

Под **стереотипами** понимаются социальные и эмоционально-эстетические обобщенные эталоны восприятия.

У любого человека под влиянием его опыта, социального окружения, профессиональной деятельности формируются такие эталоны в отношении других людей.

Они могут и не осознаваться, но, тем не менее, серьезно влияют на процесс и результат.

---

# Эффекты восприятия

- «эффект первого впечатления»
- «эффект ореола»
- «эффект порядка»
- «эффект опережения»
- «эффект протекции»
- «эффект средней ошибки»

# «эффект первого впечатления»

**восприняв только внешний облик (рост, пол, телосложение, черты лица, цвет глаз, волос, и т. д.) мы судим о характере человека, способностях и намерениях.**

Согласно закону Г. Эббингауза («закон края»),  
**лучше запоминается та информация, которая поступает первой и последней.**

Следовательно, первое впечатление оказывается не самым точным, а самым ярким и запоминающимся.

---

# «эффект ореола»

**одна привлекательная и яркая черта человека, словно нимб затмевает для окружающих все другие черты.**

Считается, что внешне привлекательные люди доброжелательны, отзывчивы, честны, не способны на обман или предательство.

Или человек показал выдающиеся способности в какой-нибудь частной области, и все начинают считать его таковым во всех отношениях, а провинившегося начинают считать ущербным также во всех отношениях.

---



---

# «эффект порядка»

**при противоречивой информации  
большой вес придается данным,  
представленным первыми;**

**при общении со старыми знакомыми,  
наоборот, большой вес придается  
последним сведениям.**

---

---

# «эффект опережения»

**сведения, полученные непосредственно перед началом акта общения, усваиваются более глубоко.**

С одной стороны проявляется эффект новизны и первого впечатления, а с другой – такое общение более гуманно, когда речь идет о неприятной для собеседника информации.

Ожидание неприятного события при дефиците информации переживается достаточно остро.

---

---

# «эффект протекции»

**проявляется в том, что мы склонны приятным собеседникам приписывать свои достоинства, а неприятным - наши собственные недостатки.**

У других людей мы наиболее четко замечаем те черты, которые ярко представлены в нас самих.

---

---

# **«эффект средней ошибки»**

**Стремление смягчить оценки наиболее ярких сторон в других людях в сторону среднего, т.е. усреднить.**

---



# **Контактное поведение**

Наряду с формированием первого впечатления, в момент знакомства участники контакта начинают взаимодействовать друг с другом.



Особенности контактного поведения дают богатую информацию о партнере и помогают понять его цели, намерения, мотивы, склад мышления.

Контактное поведение направлено на установление взаимодействия партнеров по общению.

---

# Контактное поведение

- лица с несходными целями и намерениями хотят построить общую систему отношений, которая бы их устроила
  - один из них намерен сделать это взаимодействием приемлемым для себя.
-

---

# Приемы контактного поведения

- Походка
  - Доброжелательное выражение лица. Легкая располагающая улыбка
  - Твердое (но не слишком сильное) рукопожатие
  - Личное обращение
  - Поза.
  - Голос
  - Предоставление инициативы
-



---

# Пространственная дистанция при общении

## 1. Расстояние интимное

Фаза близкая: 0 – 15 см. Фаза отдаленная: 15 – 35 см

## 2. Расстояние личное

Близкая фаза: 35 – 60 см. Фаза отдаленная: 60 – 120 см

## 3. Расстояние социальное

Близкая фаза: 120 – 210 см. Фаза отдаленная: 120 – 360 см

## 4. Расстояние публичное (общественное)

Близкая фаза: 360 – 750 см. Фаза отдаленная: от 750 см.

---

---

# «ситуация раппорта»

**Раппорт (или эмпатия) – это единение, согласованность, настроенность на одну волну, взаимная симпатия.**

**Установить раппорт, значит присоединиться к «танцу» другого человека, подстраиваясь к его языку телодвижений чутко и с уважением, при помощи чего можно построить мост между нашей и его моделями мира.**

---

# Пристройка предполагает

- Принятие осанки партнера и повторение его основной жестикуляции
- Перенимание его эмоционального настроения
- Приспособление к темпу и громкости его речи
- Использование в своих высказываниях отдельных характерных для него слов и выражений
- Пристройка к ритму дыхания партнера

---

# **Способы отражения людей («пейсинг»)**

---

---

**Через язык тела**  
**(поза, походка,**  
**жестикуляция, дыхание,**  
**прикосновение, одежда)**



## Через речь

(тембр голоса, темп речи, набор слов, тон и сила голоса, использование профессиональных слов и выражений)



---

## Через чувства

(терпимость,  
заинтересованность,  
включенность,  
проявление  
уважения и  
квалификации,  
чертами характера  
и опыт  
собеседника)



---

# **ВЫХОД ИЗ КОНТАКТА**

---



- 
- Прощание, как и начало встречи, должно быть «приветливым», потому что по психологической нагрузке и своим задачам оно мало чем отличается от приветствия.
  - В этот момент, как и во время приветствия, несмотря на ритуальность действий, очень важно видеть и чувствовать своего собеседника (чувствовать «мы»).
  - Очень важно также еще раз, как при знакомстве, «подать себя».
  - И особенно важно выразить ту или иную меру приветливости, симпатии, уважения к человеку.
-

- 
- Не случайно и речевые обороты, употребляемые при прощании, нередко имеют характер добрых пожеланий: «Всего хорошего!», «Всего наилучшего!», «Всего доброго!», «Желаю успеха!», «Счастливого!» и т.п.
  - В конце деловых бесед высказываются надежды на дальнейшее сотрудничество и будущие встречи, выражается благодарность.
  - Если приближается праздник – произносятся поздравления с пожеланием здоровья, благ, успехов, творческих достижений.
-

- 
- **Главное в финальной, заключительной части беседы – «заметить» человека, еще раз увидеть его или услышать, еще раз выразить ему уважение.**

Если вы забываете попрощаться - вы проявляете пренебрежению к собеседнику, может быть, вовсе того не желая.

Если вы не умеете сдерживать свою неприязнь к нему даже в конце беседы, он уходит от вас с обидой.

- **Поэтому одна из основных заповедей выхода из контакта – приветливость.**
-



# Вопросы

