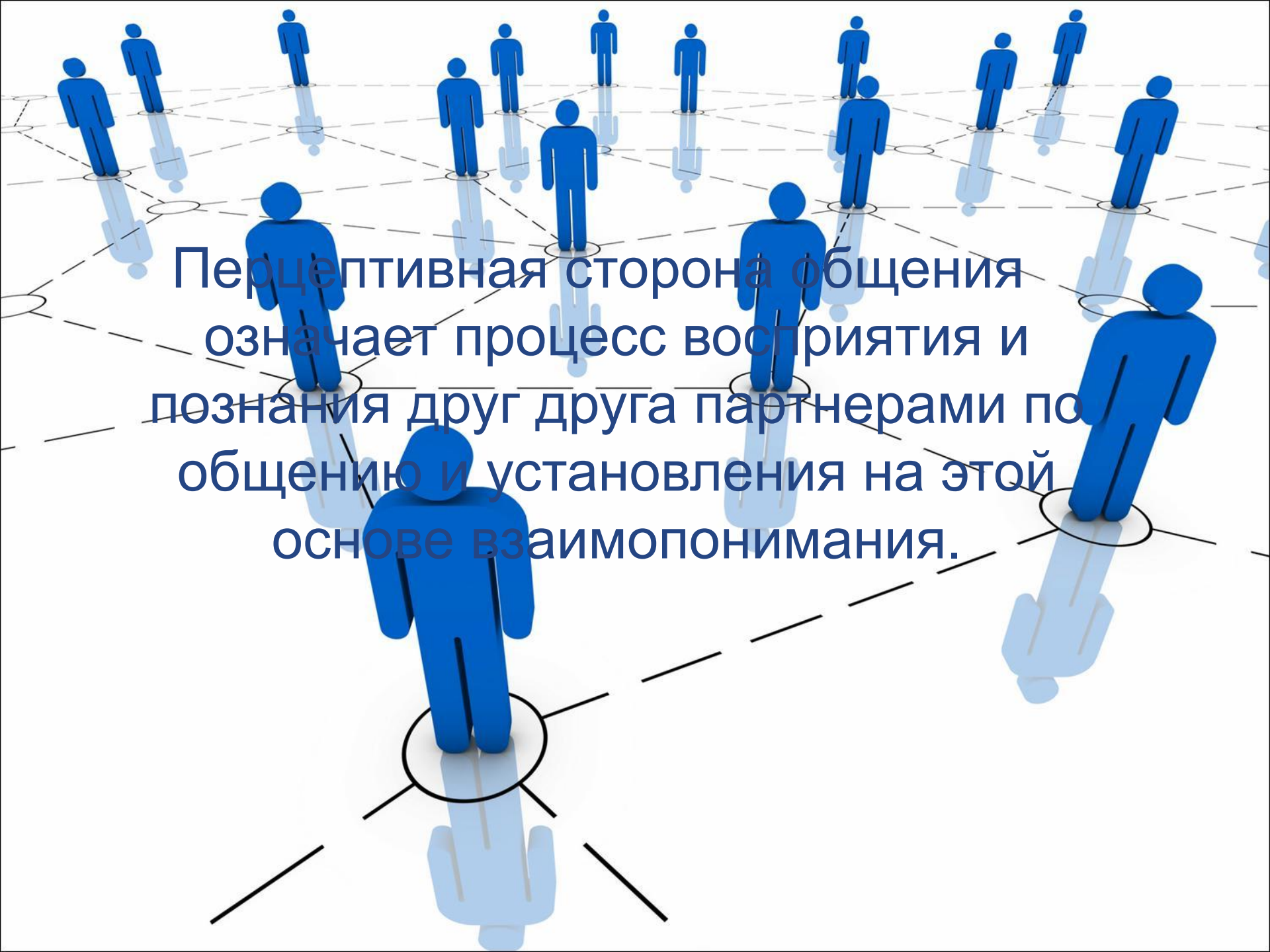
The background features several 3D human figures in various colors (orange, purple, red, teal, pink, blue, green) scattered across a white surface. Some of these figures have speech bubbles attached to them, also in various colors (blue, green, pink, grey). The overall scene suggests a social or communication context.

Перцептивная сторона общения



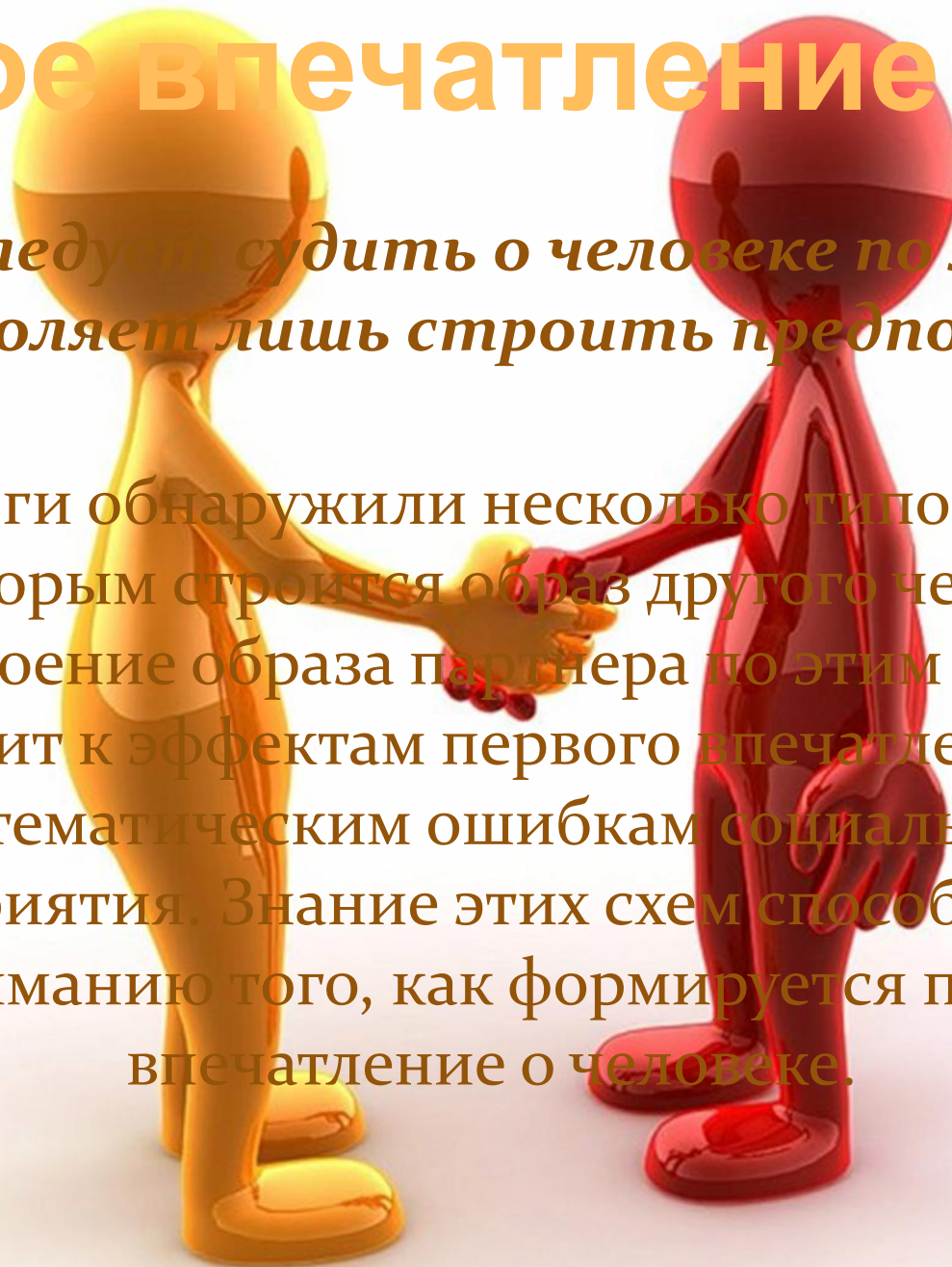
Перцептивная сторона общения
означает процесс восприятия и
познания друг друга партнерами по
общению и установления на этой
основе взаимопонимания.

Первое впечатление

Не следует судить о человеке по лицу - оно позволяет лишь строить предположения.

Лабрюйер

Психологи обнаружили несколько типовых схем, по которым строится образ другого человека. Построение образа партнера по этим схемам приводит к эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем способствует пониманию того, как формируется первое впечатление о человеке.



срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере.

При ошибках *неравенства* схема восприятия такова:

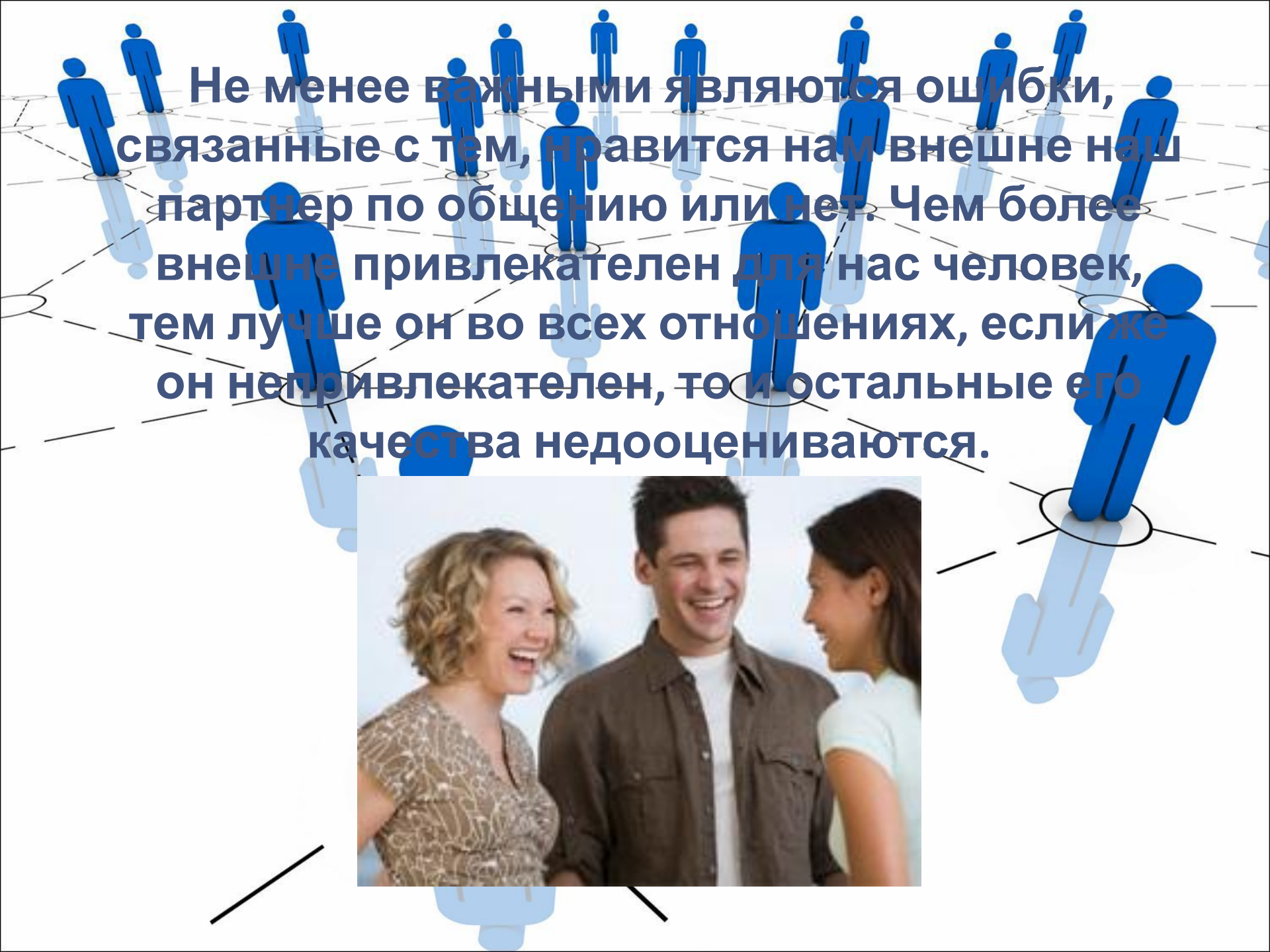
При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен.

Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы его недооцениваем.

Для определения параметра превосходства в нашем распоряжении имеются два основных источника информации:

- 1) одежда человека, весь его имидж;
- 2) манера поведения человека (как он сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т.д.).





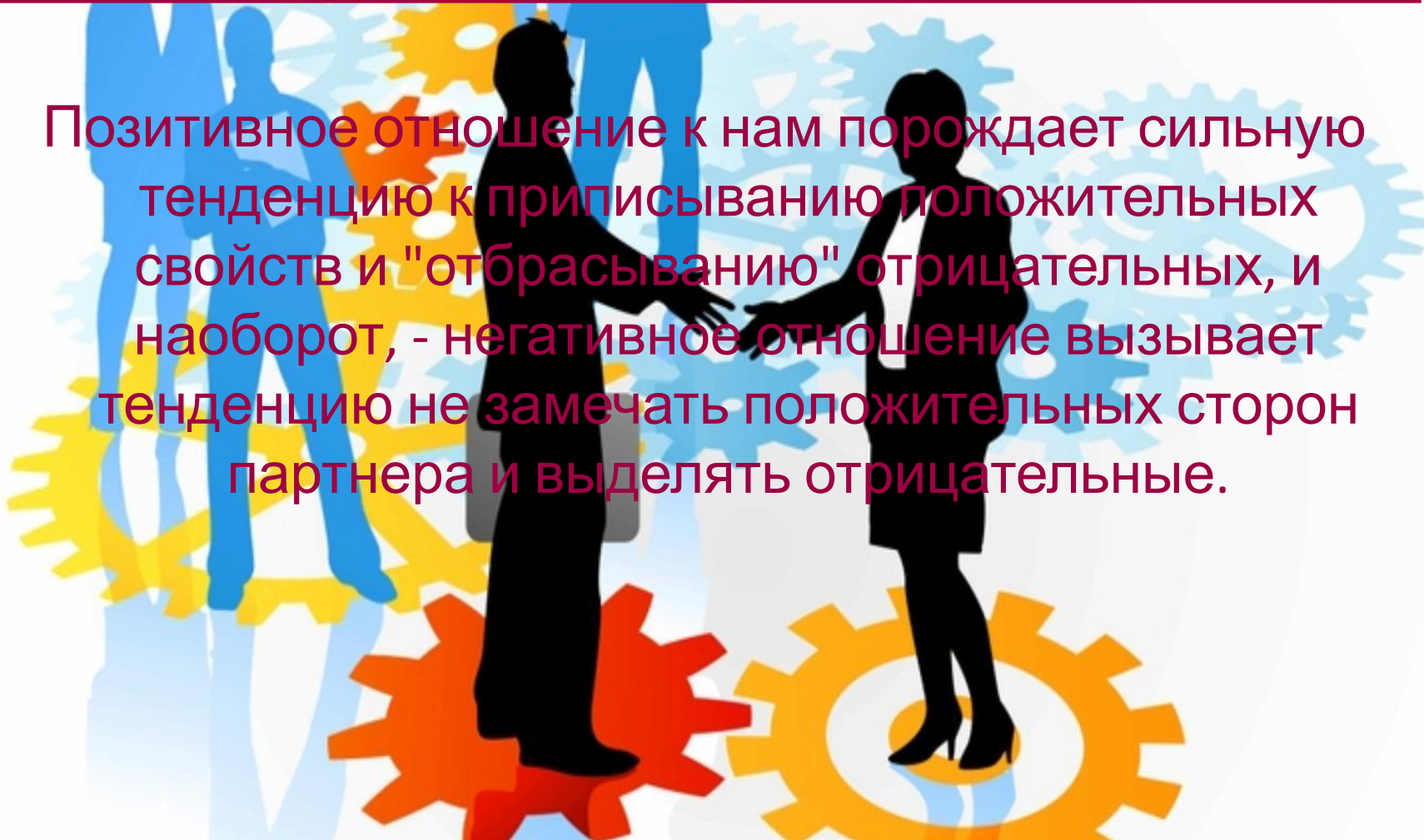
Не менее важными являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне наш партнер по общению или нет. Чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях, если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.



Схема «отношения к нам»:

Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо.

Позитивное отношение к нам порождает сильную тенденцию к приписыванию положительных свойств и "отбрасыванию" отрицательных, и наоборот, - негативное отношение вызывает тенденцию не замечать положительных сторон партнера и выделять отрицательные.

The background features a stylized illustration of two business professionals, a man and a woman, in silhouette shaking hands. They are positioned over a large gear. The scene is surrounded by other gears in various colors (blue, yellow, orange, red) and faint silhouettes of other people, suggesting a business or industrial context.

Три вида ошибок при формировании первого впечатления называются эффектом ореола.

Эффект ореола проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека. Из этого следует, что первичное восприятие другого человека всегда ошибочно.

НО:

Специальные исследования показывают, что почти каждый взрослый человек, имеющий достаточный опыт общения, способен точно определить почти все характеристики партнера.



Однако в реальной жизни всегда присутствует тот или иной процент ошибок.

Почему это происходит?

Вероятно, потому, что перед человеком никогда не стоит задача просто воспринять другого человека. Образ партнера, создаваемый при знакомстве, - это регулятор последующего поведения, он необходим, чтобы правильно и эффективно построить общение в данной ситуации. Наше общение строится в зависимости от того, с кем мы общаемся, и для каждой категории партнеров существуют разные техники общения.



В любом случае мы должны осознавать, что ошибкой является не само по себе первое впечатление, а использование этого впечатления не по адресу в длительном межличностном общении.



Длительное общение



Легче познать людей вообще, чем одного человека в частности.

Ф. Ларошфуко

В постоянном общении продолжают действовать результаты первого впечатления. Однако при постоянном и длительном общении нам может быть недостаточно только черт и свойств, приписанных партнеру при первом впечатлении. В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное понимание партнера.

В реальном общении мы почти всегда примерно понимаем, что происходит с нашим партнером. При этом вряд ли каждый может в любой момент объяснить, почему ему кажется, что собеседник чем-то расстроен или не хочет продолжать разговор.



Как понять своего партнера?

Психологические исследования показывают, что почти все детали внешнего облика человека могут нести информацию о его эмоциональных состояниях, об отношении к окружающим, а также о его отношении к себе.

мимика

манера стоять, сидеть

походка

жесты

Лицо человека

привычные позы и их изменение во время разговора

общий стиль поведения

пространственная ориентация по отношению к партнерам

Важную роль при чтении информации "с лица" играет *направление взгляда*



- Когда человек только формулирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону ("в пространство")
- когда мысль полностью сформулирована - на собеседника
- когда речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается - больше
- тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера - он смотрит на него только для того, чтобы проверить его реакцию и заинтересованность.
- слушающий больше смотрит в сторону говорящего и "посылает" ему сигналы обратной связи.

Однако...

При определенных обстоятельствах (например, соблюдении правил этикета), когда человек *хочет скрыть свои чувства*, лицо становится малоинформативным, а тело - главным источником информации для партнера. Некоторые психологи даже называют тело местом "**утечки информации**" о наших душевных состояниях.




Походка также является одним из важнейших ключей к пониманию внутреннего состояния человека

Походка строго индивидуальна. По походке довольно легко распознать эмоциональное состояние человека.

- Оказывается, самая "тяжелая" походка - в состоянии гнева, самая большая длина шага - в состоянии гордости.
- Когда человек испытывает страдание, он почти не размахивает руками, они "висят", а если он счастлив, то он "летит", у него более частые и легкие шаги.



The background features a large, light gray speech bubble. Inside the bubble, the word "talk" is written in large, colorful, 3D-style letters: 't' is blue, 'a' is red, 'l' is yellow, 'k' is green, and 'k' is green. Above the bubble, there are two smaller speech bubbles: a red one on the left and a green one on the right.

Для того чтобы умение понимать партнера начало проявляться в общении необходимо особое отношение к партнеру, особая направленность на него. В таких ситуациях нам очень хочется понять другого, не обидеть его, не сделать что-то не так и т.д.

Механизмом этого типа восприятия и понимания другого является **эмпатия**.

Эмпатия основана на умении (которое определяется стремлением) поставить себя на место другого, взглянуть на мир его глазами, прочувствовать его состояние и позицию и учесть их в своем поведении.



Наши поступки в общении

Человек есть не что иное, как ряд его поступков.

Г. Гегель



От понимания истоков действий и их причин во многом зависит построение взаимодействия с другим человеком. Пути и механизмы такого понимания заинтересовали психологов, поэтому возникло целое направление: *исследование процессов и результатов каузальной атрибуции (приписывания причин) поведения.*



Как на практике человек объясняет поведение других?

Например, кто-то опаздывает на свидание с друзьями.

У каждого свои представления о причине опоздания.

Первый друг видит ее в обстоятельствах,

второй - в особенности личности опаздывающего,

третий видит причину в себе, а четвертый считает

опоздание намеренным и целенаправленным.

Причины опоздания совершенно по-разному мотивируются, причем это связано с тем, что друзья по-разному проводят атрибуцию.



Самоподача в общении

*Обаяние – это когда тебе говорят "да",
когда ты ничего не просил.*

А. Камю



Самоподача - способность вмешательства в процесс формирования своего образа у партнера. По существу, самоподача состоит в управлении вниманием.



Управление восприятием партнера происходит с помощью привлечения внимания к тем особенностям своего внешнего облика, своего поведения или представления о ситуации, которые "запускают" соответствующие механизмы социального восприятия.





**К подобным механизмам социального восприятия относятся:
самоподача превосходства,
привлекательности,
отношения,
актуального состояния и причин поведения.**

Самоподача превосходства

Для того чтобы быть эффективным, этот механизм социального восприятия должен опираться на некоторые объективные признаки, знаки превосходства - одежду, манеру речи и поведения. Очень важно, чтобы эти факторы были действительно заметны, акцентированы, подчеркнуты и выделены.



**Самоподача превосходства имеет
очень большое значение для людей,
специальность которых
подразумевает профессиональное
общение, - руководителей, юристов и
многих других.**



Самоподача привлекательности

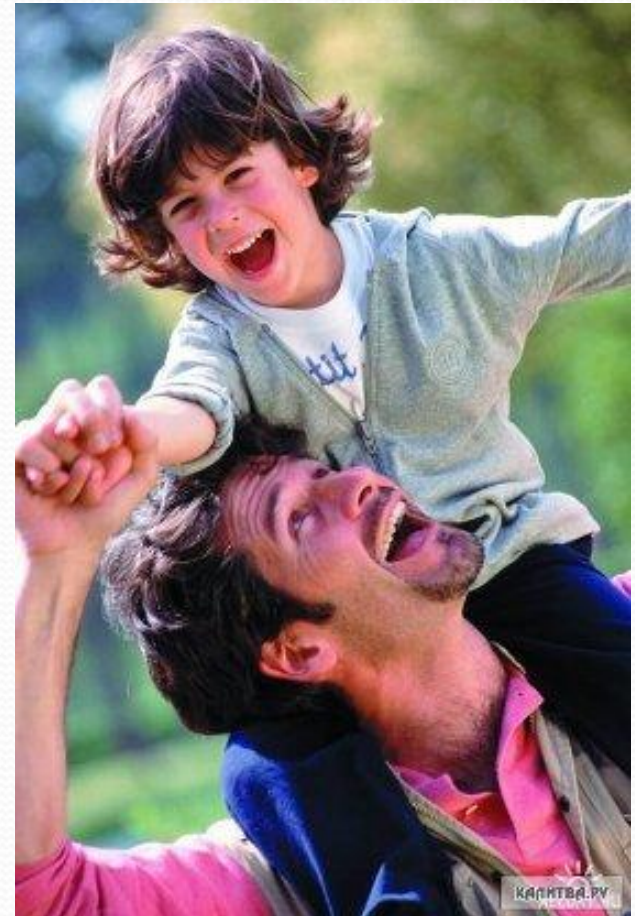
Правило самоподачи
привлекательности очень
простое:
не одежда сама по себе
делает нас
привлекательными, а *та
работа*, которая затрачена
нами на ее приведение в
соответствие с нашими
внешними данными.



Самоподача отношения

Самоподача превосходства и самоподача привлекательности по значению и частоте употребления значительно проигрывают самоподаче отношения.

Действительно, всегда очень важно уметь показать партнеру свое отношение к нему - чаще хорошее, но иногда и плохое.



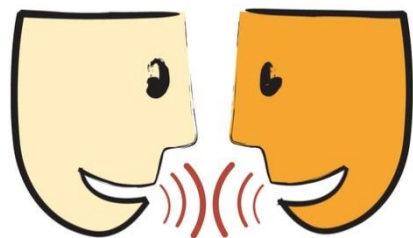
Способы самоподачи отношения



вербальные

невербальные

Главное в вербальных приемах - это умение как можно скорее выразить согласие с собеседником в значимых для него вопросах и ни в коем случае не возражать. Часто такие же приемы мы используем в ситуациях обыденного общения.




Например, мы знакомимся с новым человеком. Наиболее приемлемая тактика - найти общую тему для разговора. Причем важно найти именно такую тему, точки зрения по которой заведомо совпадают. Может быть именно поэтому для начала общения так характерен разговор о погоде.



Арсенал невербальных средств разнообразен: показать свое отношение можно и кивком головы, и взглядом. Но, пожалуй, наиболее важны поза и расположение тела по отношению к собеседнику

Очень хорошо это отношение прослеживается у детей: если ребенок любит взрослого, то он старается быть как можно ближе к нему, а если не любит, то убегает, или прячется. Если у взрослых не принято поворачиваться спиной к собеседнику, то дети это делают постоянно: когда они обижены - отворачиваются, стоят боком, смотрят исподлобья. Все это - знаки определенного отношения.



The image features a group of stylized, colorful 3D human figures in various colors (red, blue, green, pink, orange) standing on a reflective surface. Above each figure is a speech bubble of the same color, representing communication. The background is a light, abstract design with curved lines. The text is overlaid in the center in a purple, bold font.

Очень важно, чтобы вербальные и невербальные средства не противоречили друг другу: совпадение этих средств усиливает доверие к человеку.

Самоподача актуального состояния и причин поведения

Огромное количество таких часто употребляемых оборотов, как "я не виноват, что...", "обстоятельства так сложились, что...", "я был вынужден..." и т.д., являются достаточно простыми и всем доступными, наивными и средствами самоподачи, в которой внимание партнера привлекается к той причине собственных действий, которая кажется нам наиболее приемлемой.



Самоподача объективно присутствует в любом общении, хочет того человек или нет. Поэтому она в любой ситуации может послужить источником ошибок при восприятии другого человека.



Самоподача играет важную роль в дружеских и деловых отношениях. Именно поэтому, если ее влияние недоучитывается, то это является непростительной ошибкой.