

---

# Перцептивная сторона делового общения

---

Лекция 2

# Этапы процесса восприятия

Восприятие внешних признаков, формирование образа другого человека



Соотнесение внешних признаков с характеристиками личности воспринимаемого индивида



Понимание поступков другого человека

# Восприятие внешних признаков

- Выражение лица (мимика)
- Способы выражения чувств (экспрессия)
- Жесты и позы
- Походка
- Внешний вид (одежда, прическа)
- Особенности голоса и речи

1 вопрос

**Феномен  
формирования первого  
впечатления о  
человеке**

# Факторы, обуславливающие ошибки первого впечатления

---

превосходство

- Неравенство партнеров в какой-либо сфере (социальной, интеллектуальной, физической и др.)

ь

- Общая эстетическая выразительность человека

отношение к нам

- Хорошее или плохое отношение к нам

# Фактор превосходства

параметрам.

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

# Фактор привлекательности

если же он *непривлекателен*,  
то и остальные его качества  
*недооцениваются*

## Фактор отношения к наблюдателю

идеи, мы склонны позитивно оценивать и по другим показателям

## Основные понятия в процессе управления восприятием партнера

---

### Самоподача

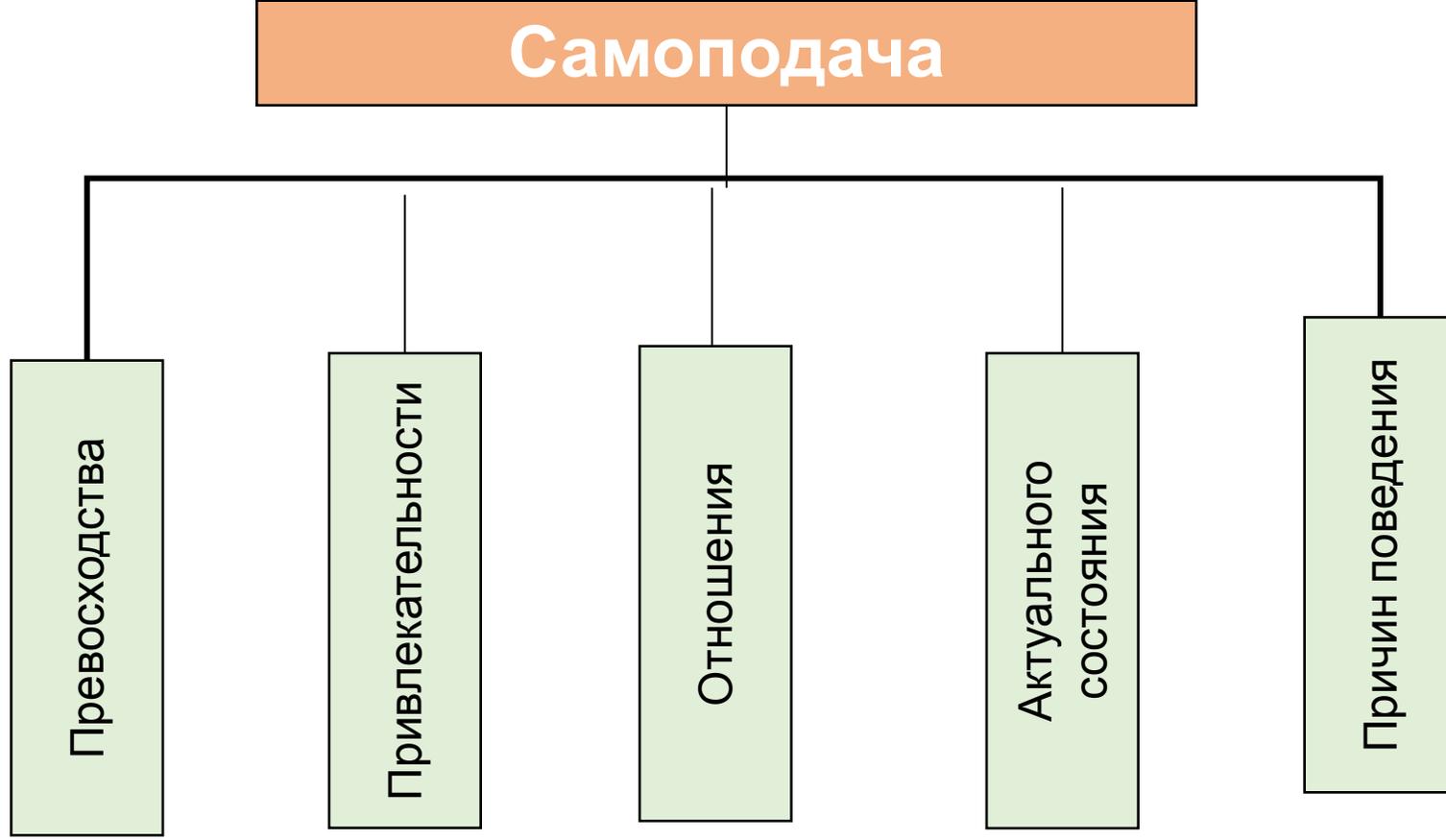
- способность живого объекта восприятия вмешиваться в процесс формирования своего образа у собеседника
- 

### Имидж

- (image – англ., образ) – целостное представление об образе, которое остается в сознании людей, в их памяти

# Виды самоподачи

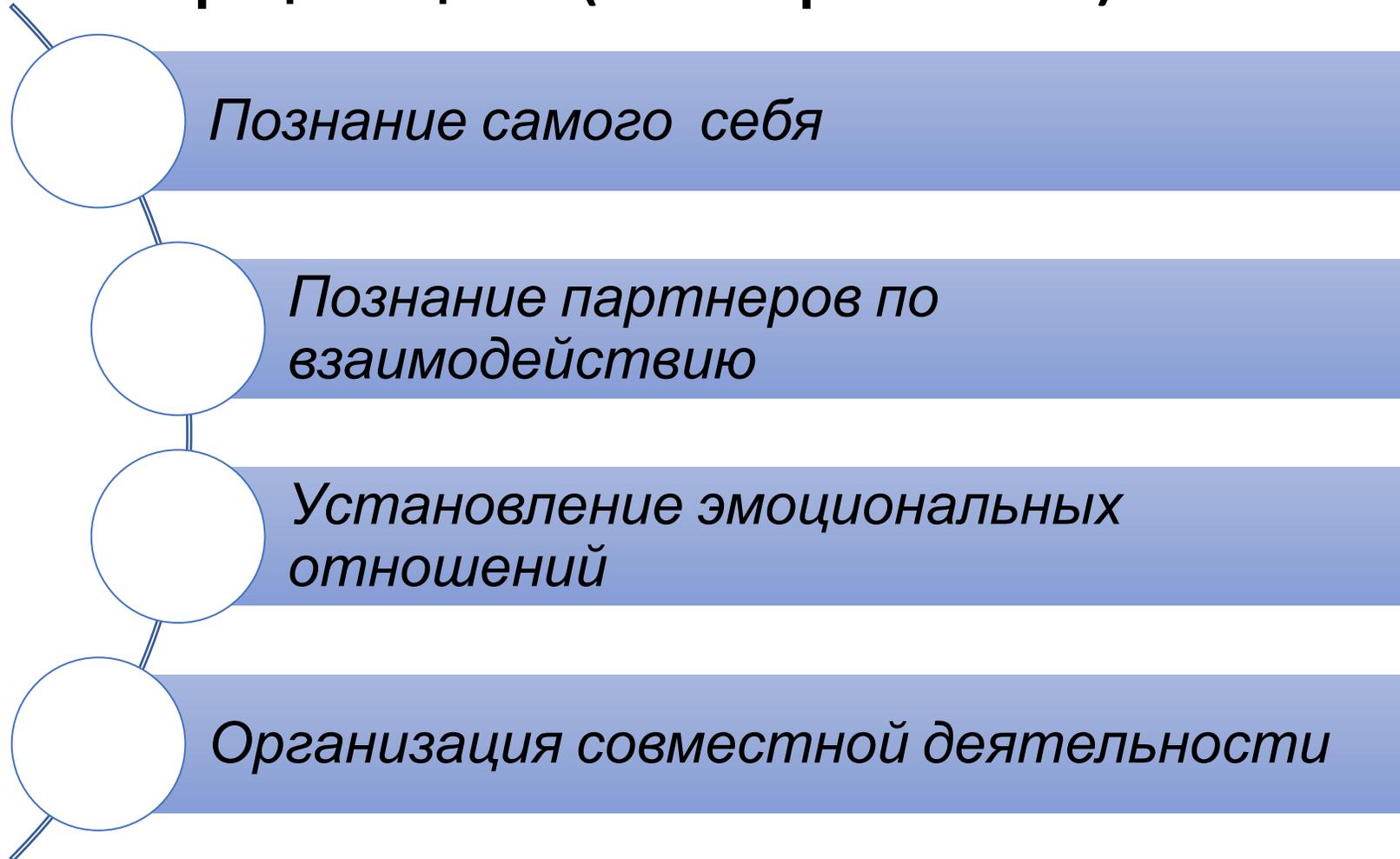
---



2 вопрос

# Механизмы межличностного восприятия

# Функции социальной перцепции (восприятия)



# Механизмы социальной перцепции (восприятия)

Идентификация

Эмпатия

Рефлексия

Стереотипизация

Аттракция

# Механизмы взаимопонимания

**Идентификация** – буквально «уподобление». Предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.



**Эмпатия** – стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько «понимается», сколько «прочувствуется».

# Рефлексия

---

- Осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению
- Предполагает попытку логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках (обобщение), а затем, опираясь на это обобщение, делать частные выводы о частных конкретных случаях взаимодействия
- Л.С.Выготский: "Личность становится для себя тем, что она есть в себе, через то, что она представляет собой для других"

# Аттракция

---

- Взаимная привлекательность, форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему
- Уровни аттракции
  - Симпатия - эмоциональная положительная установка на объект
  - Притяжение - потребность человека быть вместе, рядом с другим человеком
  - Дружба
  - Любовь

# Приемы формирования аттракции



**Имя собственное**



**Зеркало отношения  
(улыбка)**



**Золотые слова  
(комплимент)**



**Терпеливый слушатель**

# Психологический механизм действия приема «Имя собственное»

---

Обращение к партнеру по имени

Внимание к личности партнера

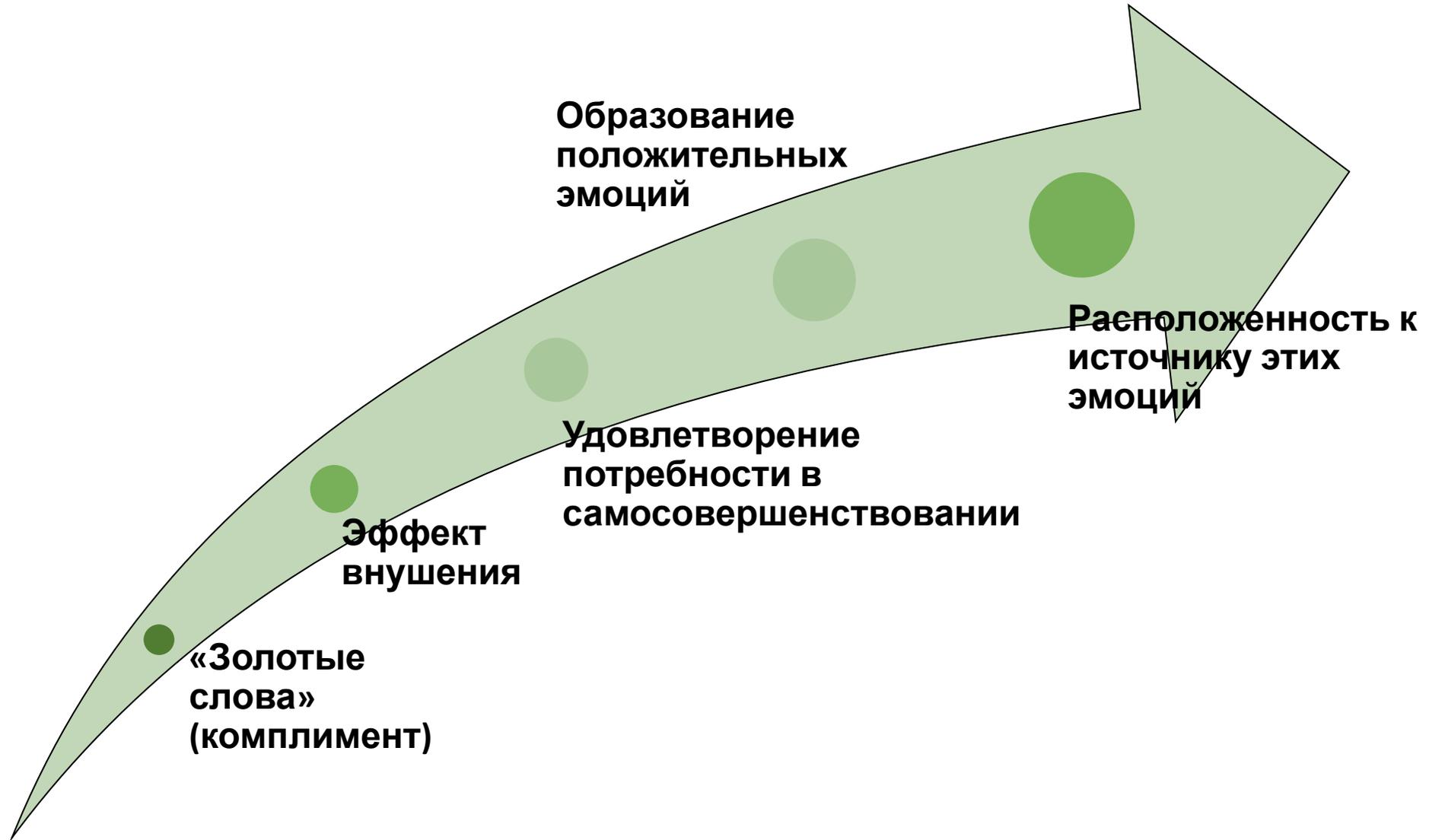
Утверждение человека как личности

Удовлетворение потребности утвердиться как личности

Образование положительных эмоций

# Психологический механизм действия приема «Золотые слова»

---



# Психологический механизм действия приема «Терпеливый слушатель»

---



## Этапы процесса познания

---

**Эмоциональная оценка другого**



**Попытка понять строй его поступков**



**Основанная на этом стратегия изменения его поведения**



**Построение стратегии своего собственного поведения**

# «Эффекты» межличностного восприятия

3 вопрос

## Эффекты восприятия людьми друг друга

---

- Эффект «ореола»
  - Информация, получаемая о человеке, накладывается на образ, который уже был создан заранее
- Эффект «первичности»
  - Информация, предъявленная ранее, получает приоритет (для восприятия незнакомого человека)
- Эффект «новизны»
  - Последняя, наиболее новая информация оказывается более значимой (для знакомого человека)
- Эффект (явление) стереотипизации

## Явление стереотипизации

---

- *Стереотипизация* — это восприятие партнера на основе некоего стереотипа, т. е. прежде всего как представителя определенной социальной группы
- Понятие «стереотип» впервые было использовано американским ученым Уолтером Липпманом и в переводе с греческого означает «твердый отпечаток»
- Стереотип - матрицы, образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций
- Социальный стереотип - устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы

## Классификация стереотипов

---

Этнические

Религиозные

Профессиональные

Идеологические

Возрастные



**Многие стереотипы возникают стихийно и спонтанно из – за неизбежной потребности экономии внимания в процессе усвоения опыта других людей и предшествующих поколений, опыта, закреплённых в виде привычных представлений.**

**Стереотипы преимущественно не точные образы реальности: они могут быть основаны на «ошибке», на привычке понимать предвзятость как истину.**

**Стереотип однозначен: «знакомое» становится синонимом «хорошего», «незнакомое» - «плохого».**



В определенных обстоятельствах и чёрная ворона может быть непохожей на других ...



**Русская семья в представлении американской:**

- Дорогая, я дома!
- Почему так поздно?
- По дороге медведь ногу вывихнул — пришлось водкой отпаивать.
- Садитесь все! Давайте выпьем водки.
- Мам, я пойду поиграю с медведем.
- Хорошо, только сначала выпей водки.
- А где наш дедушка?
- Он вторую неделю стоит в очереди за талонами на талоны.
- Хорошо, что он перед этим выпил водки. И ты без дела не сиди — иди тоже выпей водки.
- Ладно, иди, погуляй, сынок, и не забудь написать вечером отчёт в КГБ! А по пути домой не забудь купить водки — она заканчивается.
- Дорогая, что-то жарко. Выключи, пожалуйста, атомный реактор.
- Сейчас водку допью и выключу, а ты пока сыграй на балалайке.

DEMOTIVATORS.TO

**ТОЖЕ ЧТО ЛИ ПОЙТИ ВЫПИТЬ  
ВОДКИ**

Стереотипы активно используются при оценке групповой, национальной или профессиональной принадлежности человека.

	Инспекторы ГИБДД	Школьные учителя
Типичный представитель		
Учат людей	да	да
Вымогают деньги	да	да
Бюджетники	да	да
Мало получают	да	да
Кадровые проблемы	да	да
Работают на улице	да	нет
Рискуют жизнью	да	нет
Имидж	Продажные мрази	Святые мученики

Стереотипы  
такие стереотипы



# Стереотипы

есть не что иное как ограничители сознания



# Меняй стереотипы!!!



**СТЕРЕОТИПЫ!**



# Задание

1. Выписать из презентации или других источников определения терминов: *идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация, аттракция.*
2. Определить соответствие между высказываниями и механизмами восприятия и взаимопонимания:

1	«Мне нравится общаться с Л., у нас много общих интересов, я бы хотел(а) с ней дружить»	<i>идентификация</i>
2	«После окончания 9 класса из школы уходят слабые ученики, которые не смогут поступить в вузы»	<i>эмпатия</i>
3	«В семье моего друга произошла трагедия, я понимаю, как ему трудно и очень сочувствую»	<i>рефлексия</i>
4	«Я представил себя на месте однокурсника, отчисленного из колледжа, и решил, что буду сдавать экзамены в срок»	<i>стереотипизация</i>
5	«Почему я не смог договориться с преподавателем по поводу пересдачи экзамена?»	<i>аттракция</i>

3. Привести 1-2 примера стереотипов в восприятии людьми друг друга.