

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования  
**Финансовый университет**  
при Правительстве Российской Федерации

**Кафедра Управление персоналом и психология**

# **ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Кандидат психологических наук  
Коробанова Жанна Владимировна

Москва  
2016

**Кафедра  
«Управление персоналом и  
психология»**

**Ленинградский проспект, 51/1  
каб. 230**

**[korobanova\\_j@mail.ru](mailto:korobanova_j@mail.ru)**

# Инструментальная

## КОМПЕТЕНЦИЯ

**владение нормами русского литературного языка в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации**

- **Знать** функции и виды общения, социально-психологическую структуру общения
- **Уметь** анализировать социально-психологические феномены делового общения, применять знания психологии общения в ситуациях деловых и публичных коммуникаций
- **Владеть** методами и приемами публичных выступлений

# Учебная дисциплина

## **Основы деловой и публичной коммуникации**

Тема 1. Понятие и функции общения

Тема 2. Коммуникативная и интерактивная стороны общения

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Тема 4. Психология публичного выступления

Тема 5. Механизмы воздействия в процессе общения

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

*Г.В. Бороздина*

# ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНИК



Министерство образования  
и науки РФ рекомендует

Учебник

# Психология и этика делового общения

Под редакцией **В. Н. Лавриненко,**  
**Л. И. Чернышовой**

углубленный курс



6-е издание



БАКАЛАВР



ЮРАИТ

OZON.RU

«Для того чтобы  
научиться общаться,  
людям надо...  
общаться»

А. Добрович

**Общение** — сложный многоплановый процесс установления и развития **контактов** между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя **обмен информацией**, выработку единой стратегии **взаимодействия**, **восприятие и понимание** другого человека.

Краткий психологический словарь. — М., 1985. С. 213.

# Виды общения

Вербальное  
Невербальное

Личное  
Деловое

Межличностное  
Массовое

Прямое  
Опосредованное

Межперсонально  
е  
Ролевое

Доверительное  
Конфликтное

Кратковременное  
Длительное



Общение – это сложный процесс, в который входят три составляющие:

- *Коммуникативная сторона* общения (обмен информацией между людьми);
- *Интерактивная сторона* (организация взаимодействия между индивидами);
- *Перцептивная сторона* (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания)

*Коммуникативная сторона*  
(обмен информацией)  
характеризуется:

- умением устанавливать психологический контакт;
- учетом особенностей коммуникативного воздействия;
- аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;
- эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.

# *Вербальная коммуникация*



# *Невербальная коммуникация*





# Язык жестов





УЧИТЕСЬ  
ЧИТАТЬ  
ЧЕЛОВЕКА,  
КАК КНИГУ

**Psycho  
logy**

- учитесь читать **ПО ГЛАЗАМ!**
- постигайте тайный **СМЫСЛ ЖЕСТОВ!**
- понимайте людей **БЕЗ СЛОВ!**



# Невербальные средства общения

**Визуальные виды общения** – жесты (кинесика), мимика, позы (пантомимика), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение), пространственно-временная организация общения (проксемика), контакт глазами.

**Акустическая система** - паралингвистическая система (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическая система (включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).

**Тактильная система** (такесика) - прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи.

**Ольфакторная система** - приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека.

# Невербальные средства общения

## Кинетика

### Позы, жесты, мимика

В целом воспринимаются как общая моторика различных частей тела (рук — жестикуляция, лица — мимика, позы — пантомима). Эта общая моторика отображает эмоциональные реакции человека.



Жесты – символы  
Жесты-сигналы  
Жесты-регуляторы  
Жесты-иллюстраторы  
Жесты-адаптеры





# Жесты, позы, мимика



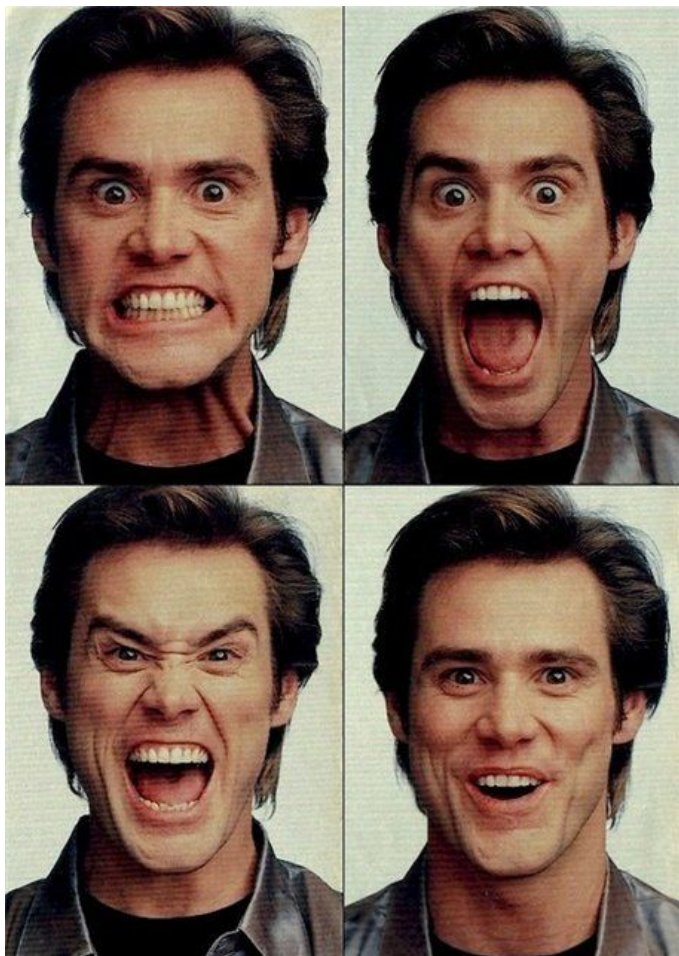
# Жесты подозрительности, скрытности, лжи



# Жесты и позы защиты



# МИМИКА



# Проксемика

(от англ. proximity — близость) -  
пространственная психология

**Визуальное общение** — контакт глаз.

# Зоны коммуникации

- **Интимная зона** (15-45 см) – допускаются только самые близкие люди;
- **Личная зона** (45-120 см) – общение деловых партнеров;
- **Социальная зона** (120-350 см) – общение в малой группе (10-15 чел.). Пресс-конференции, круглый стол, семинар и т.д.;
- **Публичная зона** (от 350 см) – общение с большой группой людей, массовой аудиторией.

# Интерактивная сторона общения

- организация взаимодействия между  
общающимися индивидами

# ВИДЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:

- кооперация  
(сотрудничество)



[myintway.ucoz.ru](http://myintway.ucoz.ru)



- конкуренция  
(соперничество, конфликт)



# Инструкция

**если вы так поступаете всегда и высоко оцениваете это утверждение – 5 баллов**

**довольно часто так поступаете и довольно высоко оцениваете данное утверждение – 4 балла**

**иногда так поступаете и положительно оцениваете данное утверждение – 3 балла**

**очень редко или крайне редко так поступаете и довольно отрицательно оцениваете это утверждение - 2 балла**

**никогда так не поступаете и очень отрицательно оцениваете данное утверждение – 1 балл**

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы не можете заставить другого думать как вы, тогда заставьте его поступать как вам нужно.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два – лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь, не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрец знает, а не то, что все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врага.
13. Убивай врага своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.

16. Держитесь подальше от людей, не согласных с вами.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладают другие.
21. Кто спорит, тот ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот не обращается в бегство.
23. Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое – ни одной.
24. Кто дарит, тот друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с друзьями совет.
26. Лучший способ разрешать споры – вовсе избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руке, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.

# Сумма баллов по номерам

$$\mathbf{A} = 1 + 6 + 11 + 16 + 21 + 26$$

$$\mathbf{Б} = 2 + 7 + 12 + 17 + 22 + 27$$

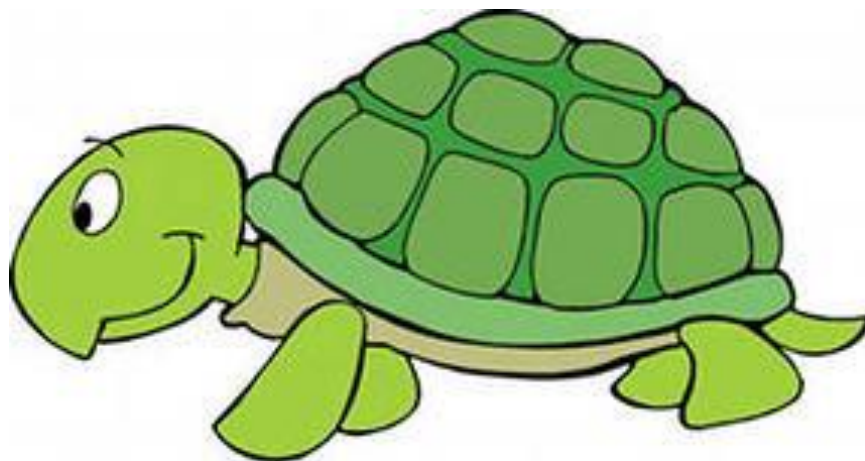
$$\mathbf{В} = 3 + 8 + 13 + 18 + 23 + 28$$

$$\mathbf{Г} = 4 + 9 + 14 + 19 + 24 + 29$$

$$\mathbf{Д} = 5 + 10 + 15 + 20 + 25 + 30$$

# Стратегии поведения в конфликте

## А. Стратегия «черепахи» – это стратегия ухода от конфликта и проблем



Признают существование конфликта, но стараются остаться в стороне. Чаще всего действуют следующим образом: отгораживаются – «прячутся в панцирь», чтобы избежать конфликта; разрешают конфликт, разрывая отношения с коллегами; отстраняются от спорного вопроса; они чувствуют себя беспомощными и считают, что легче отстраниться от проблемы, физически и психологически, чем попытаться найти выход. Этот стиль поведения уместен, если: - вопрос тривиален или в данный момент существуют более важные проблемы для решения; - конфликт в принципе не разрешим; шансы возможного раскола в коллективе перевешивают шансы успешного исхода ситуации; - другие участники конфликта могут решить ситуацию лучше; - причины конфликта могут спровоцировать выяснение отношений по новым вопросам.

## Б. Стратегия «акулы» – силовая стратегия решения конфликта. Главное – цель, а средства допустимы все



Стремятся реализовать свои цели, не считаясь с мнением других сторон. Действуют следующим образом: акулы «давят» на оппонентов, стараясь навязать свою позицию; считают, что выигрыш гораздо важнее налаживания отношений; достигают целей во что бы то ни стало; акула понимает, что в конфликте всегда есть победители и проигравшие, и он должен оказаться в числе победивших; проигрыш вызывает у них чувство слабости, несостоятельности и провала. Этот стиль уместен, когда: - необходимы быстрые и решительные действия; - требуется принятие решения, непопулярного среди других участников спорной ситуации; - от решения вопроса зависит благосостояние компании, и человек уверен в правильности своих действий; - акула противодействует некомпетентному сотруднику.

## В. Стратегия «медвежонка» – стратегия сглаживания острых углов в конфликте



Потакают своему оппоненту, поступаясь своими личными интересами в пользу других. Действуют таким образом: ставят отношения с другими превыше всего, даже своих собственных интересов; хотят нравиться окружающим и быть «принятыми»; считают, что конфликтов необходимо избегать во имя гармонии и что конфликт не может быть разрешен без вреда отношениям; отступают от своих целей, чтобы сохранить хорошие отношения с другими людьми. Стиль уместен, если: - необходимо удовлетворить интересы других во имя дальнейшего сотрудничества; - есть возможность избежать крупных потерь, оставшись в проигрыше; - когда гармония и стабильность превыше всего; - когда нужно дать подчиненным возможность учиться на своих собственных ошибках.



## Г. Стратегия «лисы» – стратегия активного поиска компромисса



Ради всеобщего блага они готовы пожертвовать частью своих интересов и расположением. Для этого они убеждают других поступать также. Они ищут такой путь решения конфликтов, при котором обе стороны получают нечто среднее между крайними позициями. Стиль поведения уместен, если: - цели важны, но не настолько, чтобы портить отношения крайними методами; - оппоненты двигаются к единой цели; - есть необходимость установить временное перемирие в решении сложного вопроса; - необходимо в короткое время найти соответствующее решение проблеме; - компромисс может быть использован в качестве отступления, если возникают проблемы в совместной работе.

## Д. Стратегия «**СОВЫ**» – открытая и честная стратегия решения конфликта



Каждая из конфликтующих сторон ищет пути решения, всего действуют следующим образом: высоко ценят свои собственные цели и отношения с другими; рассматривают конфликт как задачу, требующую решения, и ищут выход, который бы удовлетворил интересы всех сторон; конфликт для них – способ улучшить отношения, который позволит всем достичь желаемого. И не спадает напряжение, а негатив не будет исчерпан. Стиль уместен, если найти комплексное решение ситуации. Где все мнения и желания нужно учитывать или объединить взгляды (мнения) людей с разными позициями. Совы могут помочь преодолеть чувства, которые разрушают отношения.











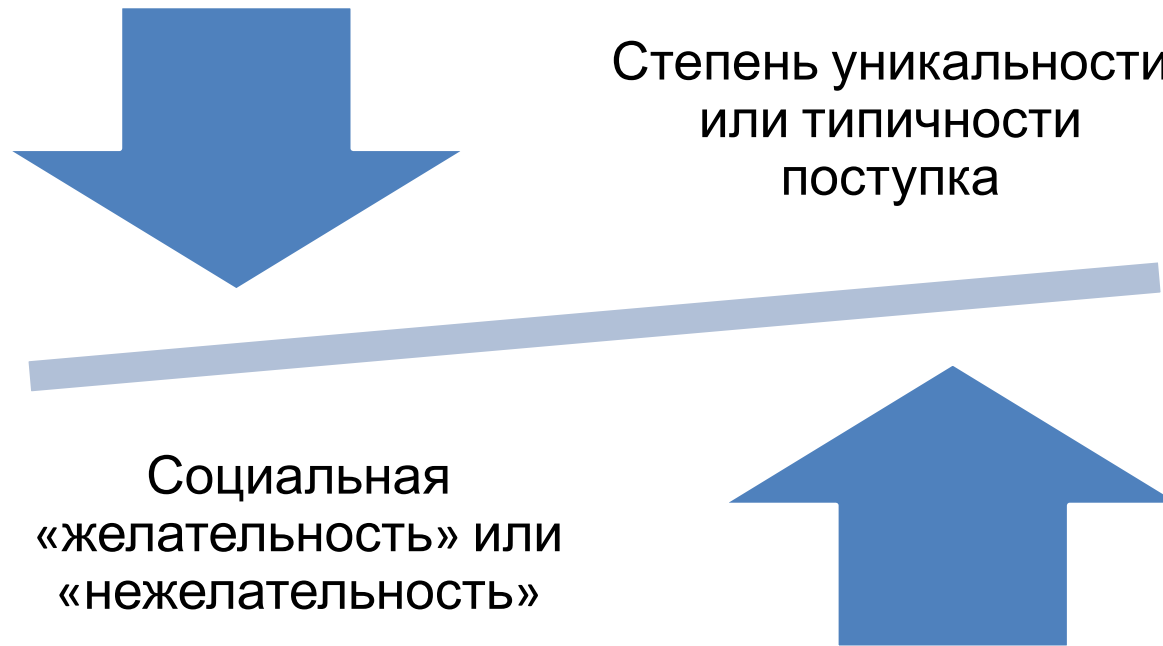
# Перцептивная сторона общения

**Перцепция** – процесс восприятия,  
способствующий взаимопониманию  
участников общения



# Эффекты межличностного восприятия

Каузальная атрибуция  
(от англ. attribute — приписывание)



# Фундаментальная ошибка атрибуции

- Характерная ошибка атрибуции — склонность человека объяснять поступки и поведение других людей их личностными особенностями («внутренней диспозицией»), а собственное поведение — внешними обстоятельствами («внешней диспозицией»).
- Человек склонен объяснять свои успехи диспозиционно, а неудачи — ситуационно, для чужих успехов и неудач всё прямо наоборот.

	Я		Я
ОПОЗДАЛ		Блестяще сдал экзамен	
	ОН		ОН

Эффект ореола («гало-  
эффект»)

Формирование  
специфической  
установки

на воспринимаемого

# Стереотипизация

Устойчивый упрощенный образ  
какого-либо явления, человека или  
социальной группы

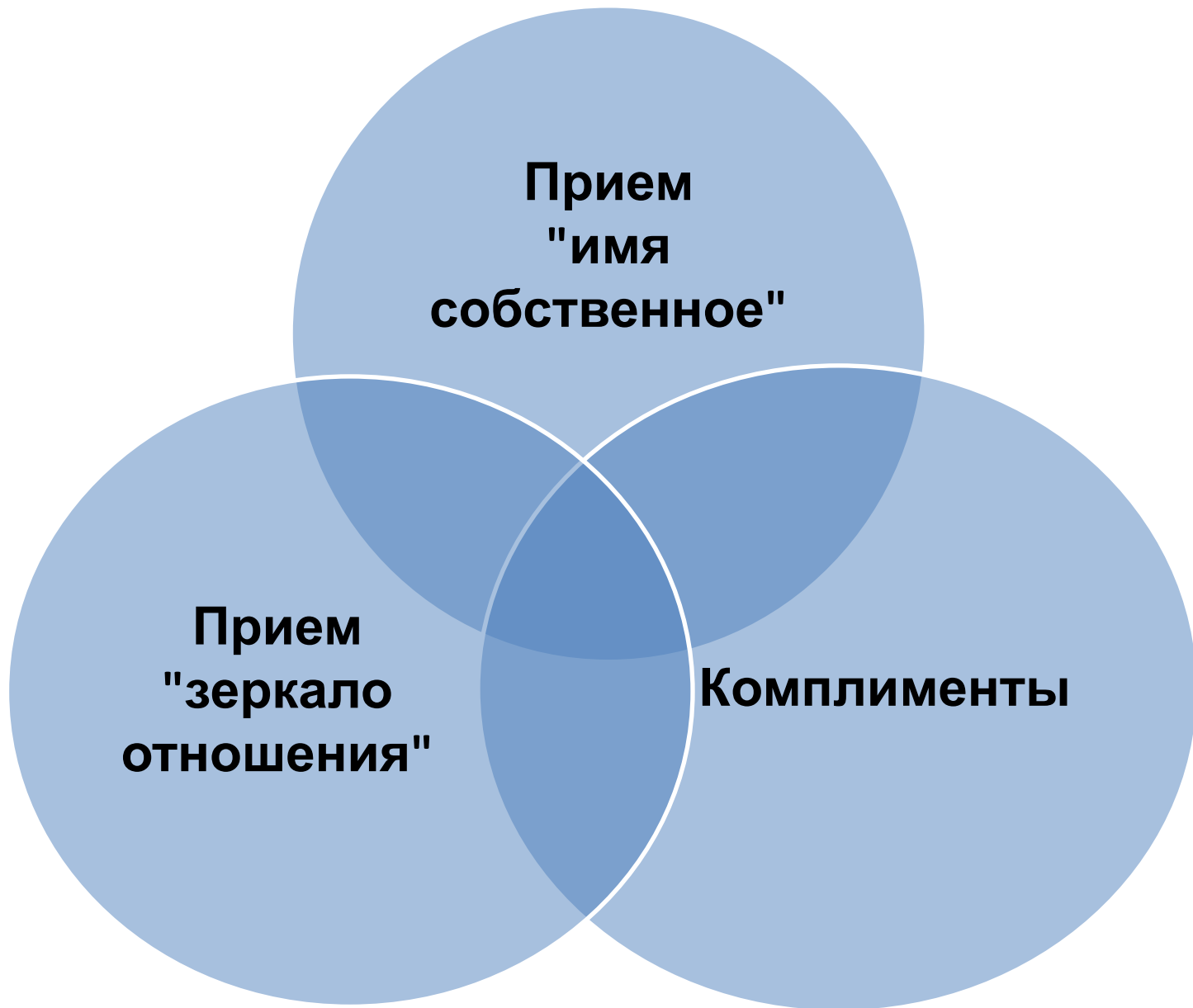


# Психологические приемы влияния на партнера

формирование аттракции  
(от лат. *attrahere* — привлечение,  
притяжение)

# Факторы, способствующие формированию аттракции

- Частота взаимных социальных контактов
- Феномен «равного»
- Стереотип физической привлекательности
- Эффект усиления / Эффект контраста
- Сходство
- Нам нравятся те, кому нравимся мы
- Доброжелательность по контрасту
- Вознаграждение



**Спасибо за  
внимание**