

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Ваш лектор:
Евгений Кузнецов

КОММУНИКАЦИИ

- ВЕРБАЛЬНЫЕ
- НЕВЕРБАЛЬНЫЕ

ВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ



Тот "текст", что мы произносим, имеет важное влияние в деловом общении.

Поэтому для успешной коммуникации следует следовать ряду правил, основанных на уважении к собеседнику и предмету обсуждения.

"Правила" вербальных коммуникаций

1. Учет особенностей собеседника

2. Объективность оценок
личностных и деловых качеств,
компетенции себя и собеседника

3. Демонстрация общности

4. Интерес к проблемам
собеседника



Технологический инструментарий риторики

**Доступность и
логичность
изложения своего
мнения**

**Умение слушать и
слышать того, кто
говорит**

**Четкость и краткость
формулировок**

**Способность
отстаивать свои
взгляды**

**Сдержанность в
выражении
негативных эмоций**

**Активность в
обсуждении
проблемы**

**Готовность к
восприятию критики**

**Способность
вовремя
остановиться**

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Однако даже при выполнении вышеуказанных правил следует помнить, что примерно 90 % информации в разговоре поступает не из текста вашей речи, а от языка тела и звучания голоса



Системы невербального общения

Пространство

Взгляд

**Оптико-
кинестическая
подсистема**

**Паралингвистическая
подсистема**

**Экстралингвистическая
подсистема**

Межличностное пространство



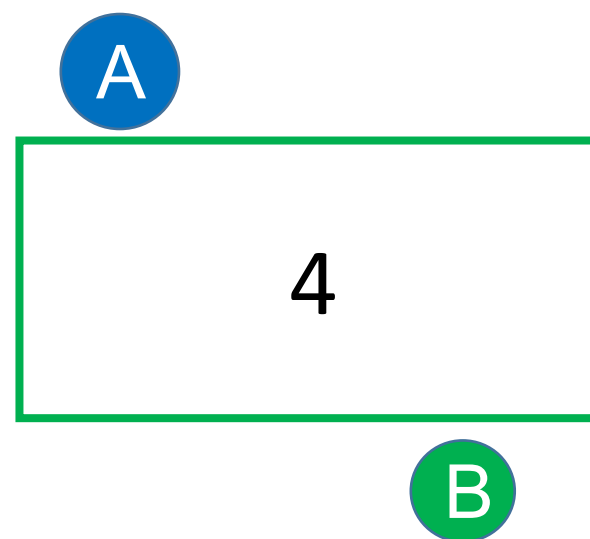
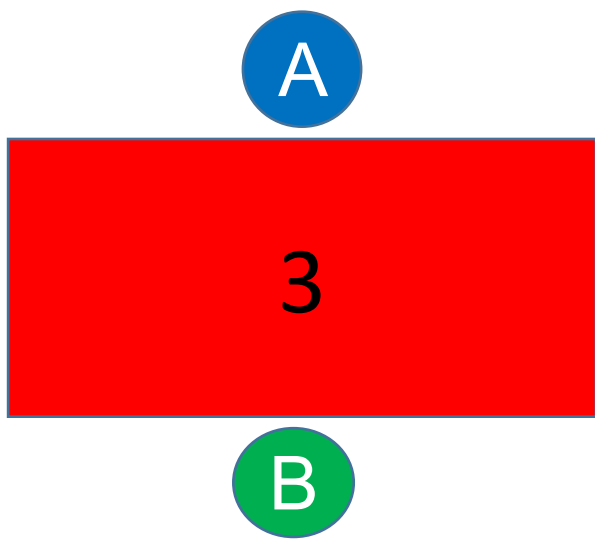
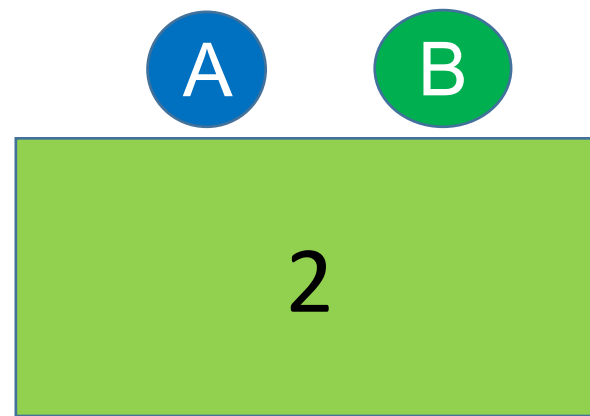
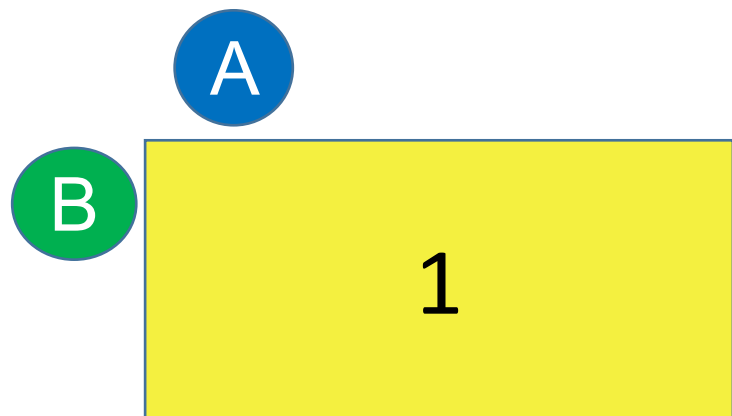
Интимная зона
15-45 см.

Личная зона
46 см – 1,22 м

Социальная зона
1-22 м – 3,6 м

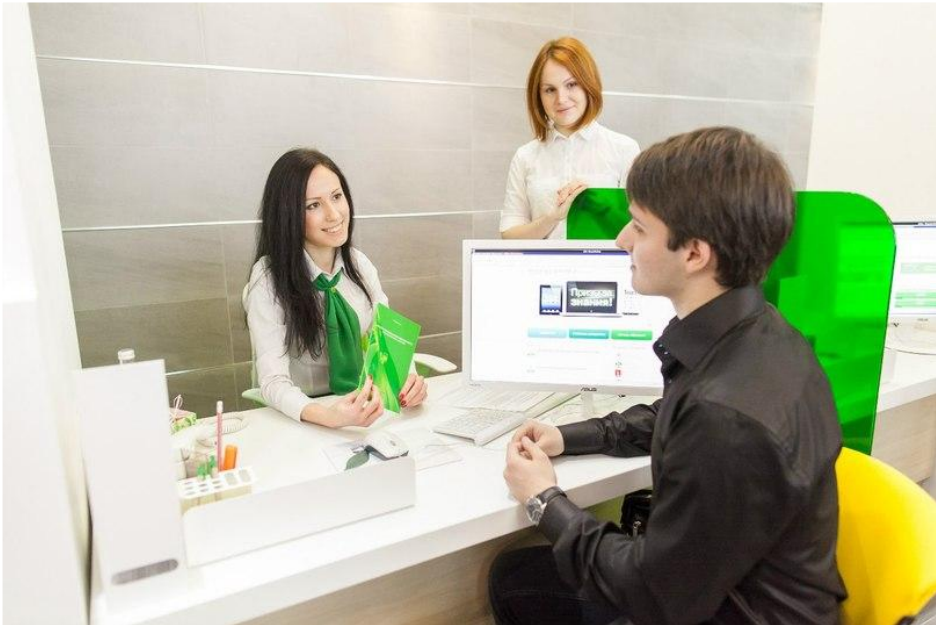
Публичная зона
Свыше 3,6 м

Варианты размещения участников переговоров за столом



Взгляд

Ваш взгляд должен встречаться с глазами партнера около 60-70% от всего времени общения, это создает доверительные отношения между собеседниками.



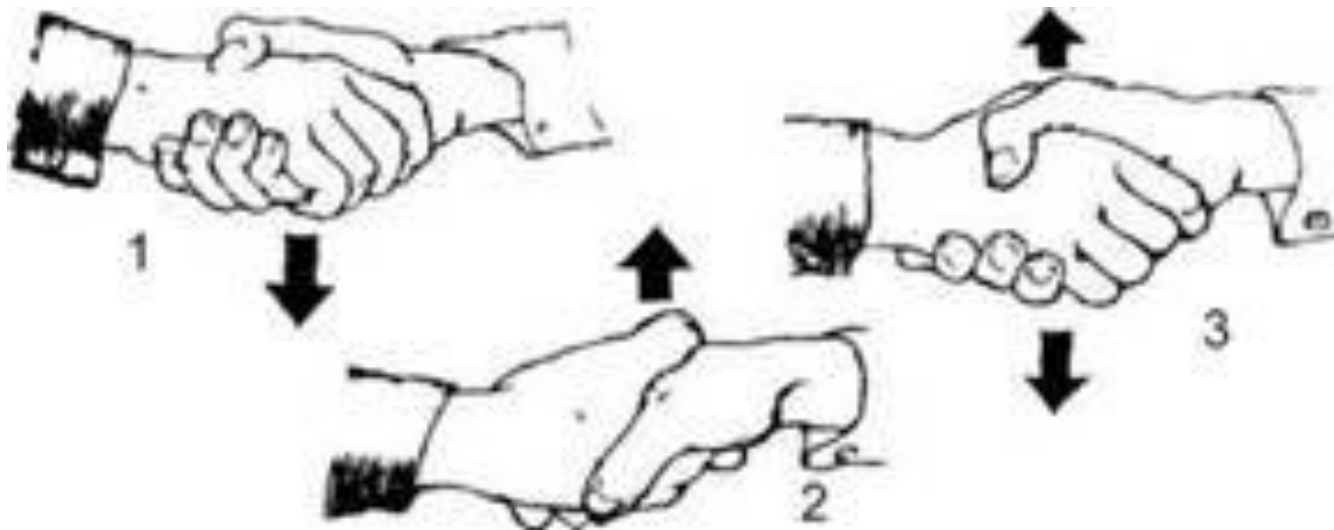
Раскрываем состояние собеседника

Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса

- Долго ли он смотрит?
- Как долго он может выдержать ваш взгляд?
- Как он на вас смотрит?

Кинестическая подсистема

Типы рукопожатий



**Жест
открытости**

Жесты подозрительности и скрытности



Жесты и позы защиты

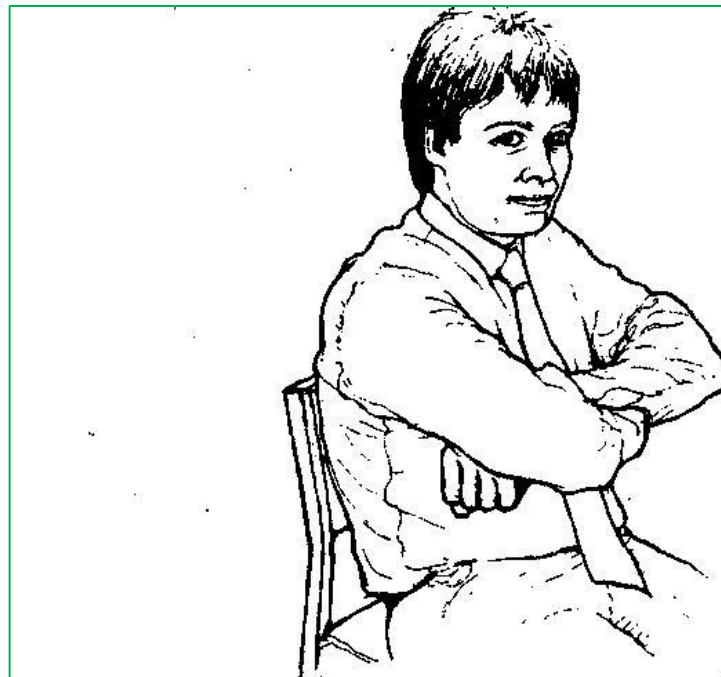


Рис.68. Кулаки говорят о враждебности.



Жесты несогласия и желания закончить переговоры



Рис. 89. Собирает ворсинок с одежды.

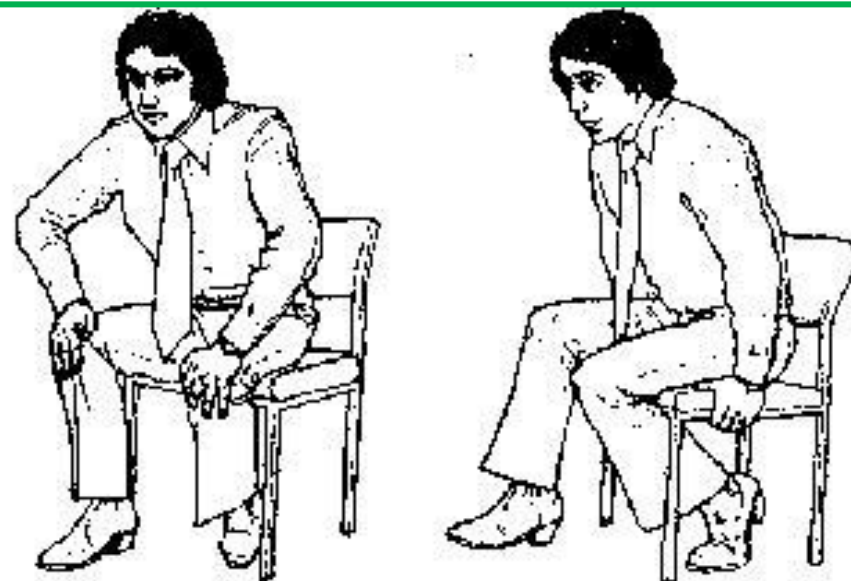
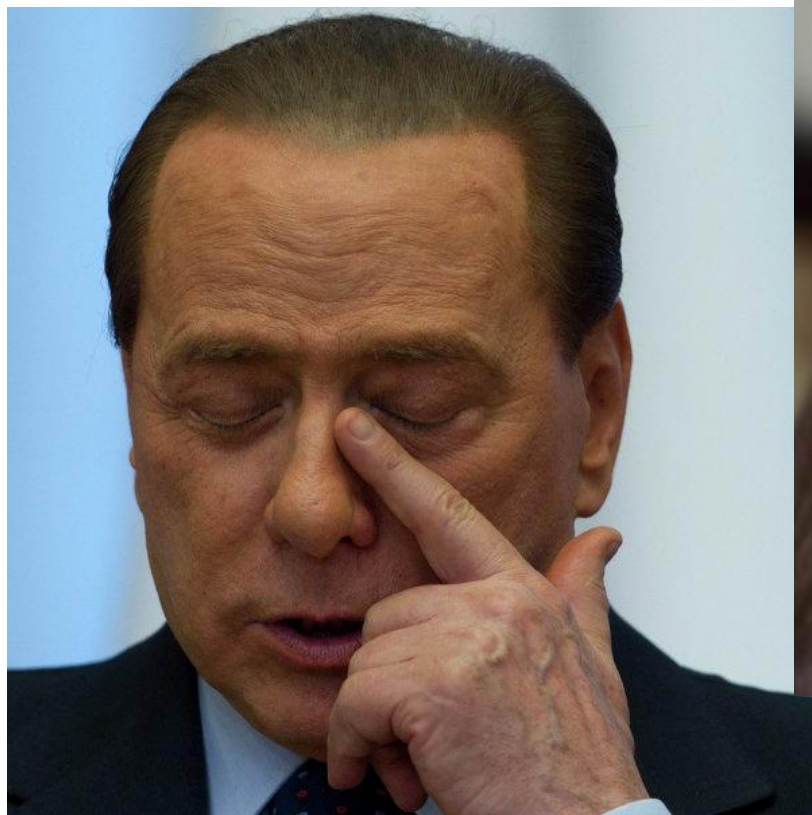


Рис. 98. Готовность закончить встречу или разговор: руки на коленях.

Рис. 99. Цель полагается, готов действовать: наклон вперед, руки держатся на стуле.

Мимика «обмана»



Оптико-кинестическая подсистема



"Секреты" скрытого гипноза

Нечетко сформулированный вопрос может насторожить собеседника.

В ответ на утверждение объект обычно сообщает больше сведений и выдает больше своих суждений, чем отвечая на обычный вопрос.

Прерванные по каким-то причинам действия запоминаются гораздо лучше, чем завершённые.

Молчание человека не всегда следует принимать за внимание — это вполне может быть просто погруженность в собственные мысли.

Подавляющее большинство общительных и живых людей предпочитают устную речь, а сосредоточенных на себе, стеснительных и застенчивых — письменную.

Эмоциями и интуицией человека повелевает правое полушарие мозга, а логикой и речью — левое. Поэтому все то, что человек старается продемонстрировать другим, отображается на правой половине его тела, а то, что он в реальности переживает, — на левой.



ЦЕНТР
ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ



БАНК
ЦЕНТР-ИНВЕСТ

Благодарю за внимание

Знания-сила.рф

<https://vk.com/club32053613>

Евгений Кузнецов

<https://vk.com/mrsmith1>