

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Ваш лектор:
Экономист управления пластиковых карт
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

**Оптико-
кинетическая
подсистема**

Взгляд

**Паралингвистическая
подсистема**

**Экстралингвистическая
подсистема**

Межличностное пространство



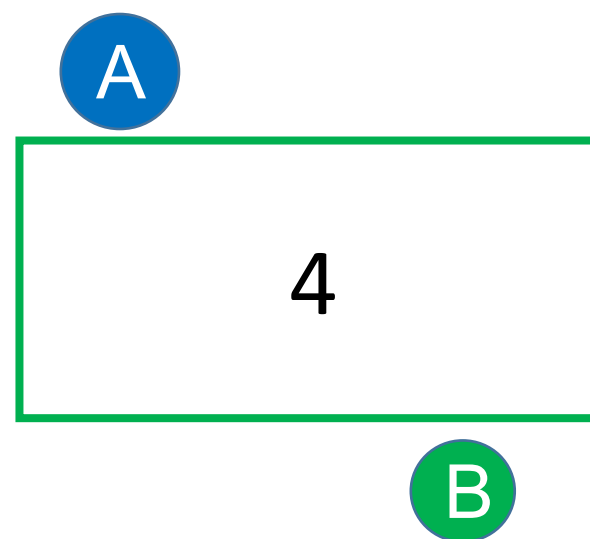
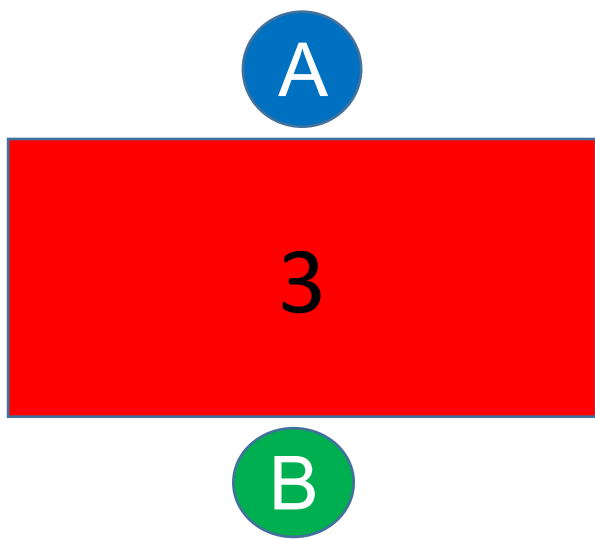
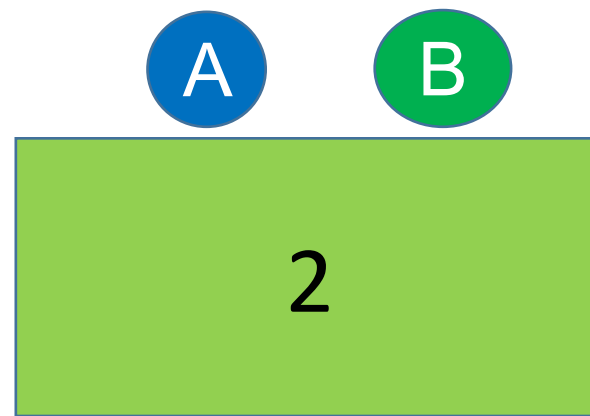
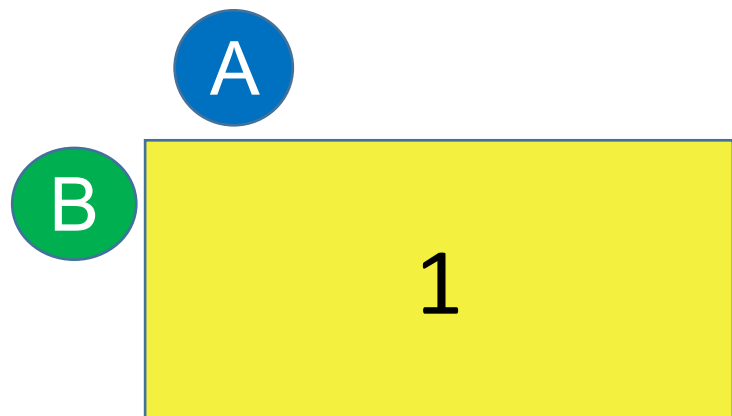
Интимная зона
15-45 см.

Личная зона
46 см – 1,22 м

Социальная зона
1-22 м – 3,6 м

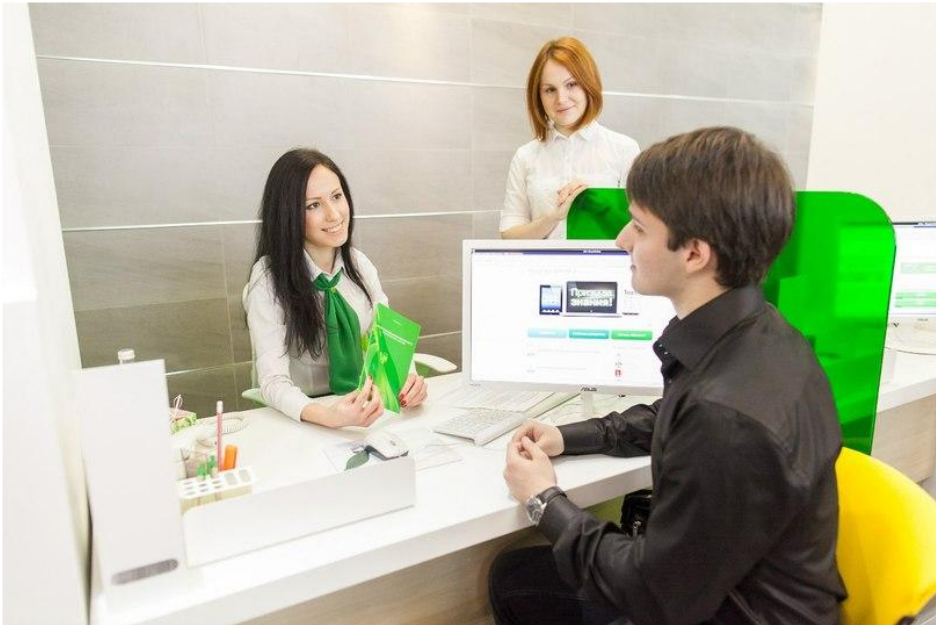
Публичная зона
Свыше 3,6 м

Варианты размещения участников переговоров за столом



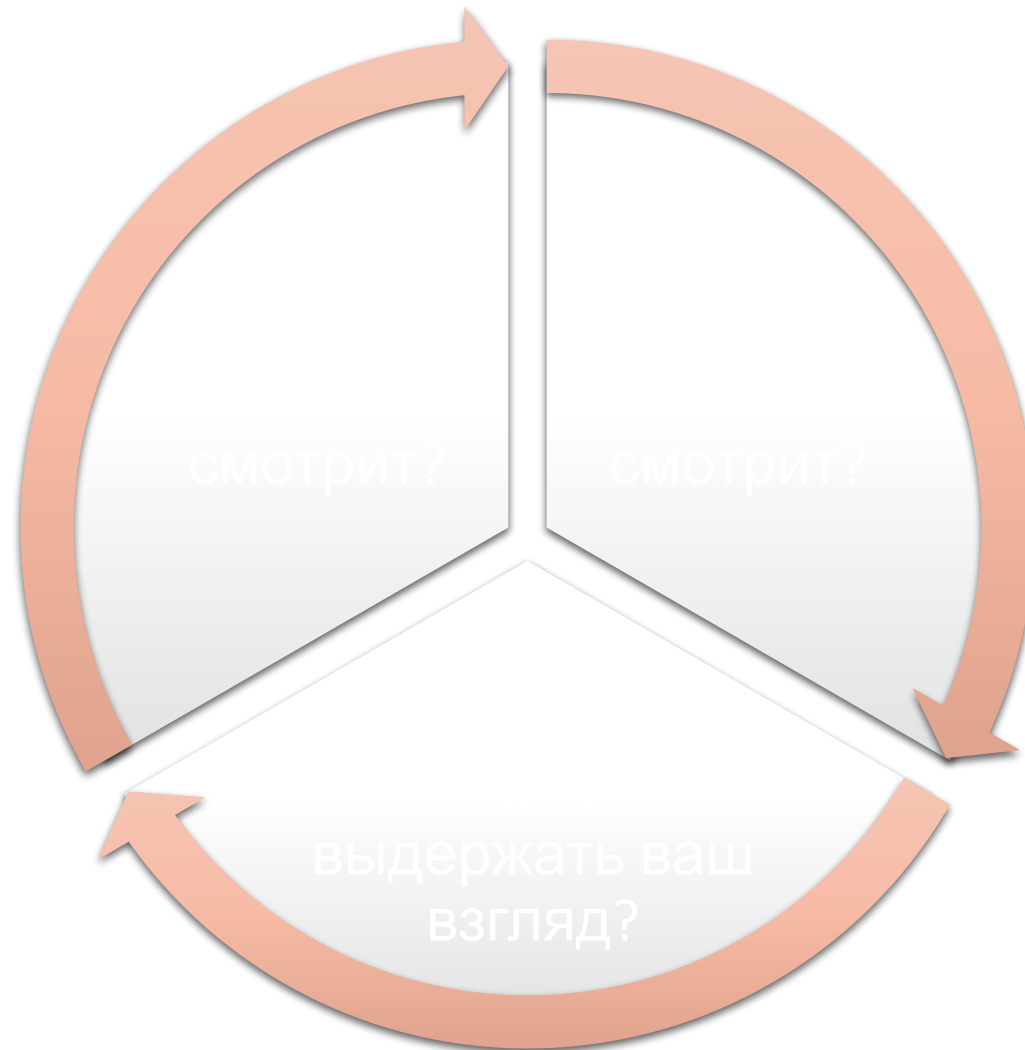
Взгляд

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



Раскрываем состояние собеседника

При беседе вы отмечаете, что ваш партнер практически не смотрит вам в лицо (во всяком случае, значительно реже, чем обычно, а если вы ловите на своем лице его взгляд, то мгновенный). Точно можно утверждать: он не желает с вами контактировать либо испытывает чувство дискомфорта из-за необходимости дезинформировать вас.



Ваш партнер при беседе почти неотрывно смотрит на вас независимо от фазы диалога. Точно можно утверждать: вы представляете для него интерес. Возможные варианты: либо он изображает «удава», считая вас «кроликом», либо он испытывает к вам симпатию, либо его интерес к вам вполне деловой – он заинтересован в обсуждении с вами этого вопроса.

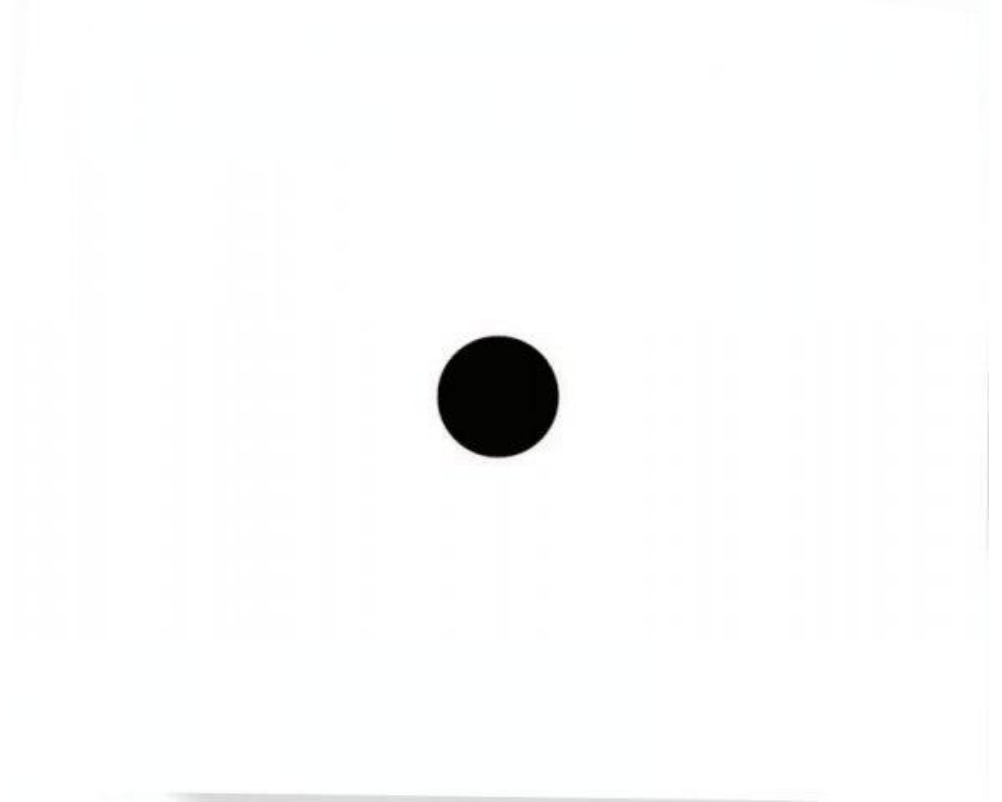


Если вы заметили, что в какой-то момент диалога партнер перестал направлять на вас свой взгляд, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения – значит, его отношение к вам ухудшилось. Это то же самое, как если бы он отвернул корпус чуть в сторону от вас. Ищите причину его недовольства.



Тренировка взгляда

Научимся тренировать взгляд. Возьмите лист бумаги. Нарисуйте на нем круглую точку. Диаметр точки будет зависеть от расстояния, на котором вы будете сидеть от неё. Прикрепите листок на стене, сядьте на стул так, чтобы точка была на уровне глаз. Начинайте смотреть на точку. Взгляд не напрягайте, но будьте сосредоточены. Отгоняйте посторонние мысли. Старайтесь моргать редко. Дыхание глубокое, спокойное.



Для такого занятия, как тренировка взгляда, выделяйте в день по несколько раз по пять-десять минут.

Тренировка взгляда

Тренируйтесь на улице, смотрите прямо на прохожих, не отводя взгляд. Но не следует смотреть враждебно или настойчиво, это может вызвать негативную реакцию. Выработайте внутреннюю уверенность и спокойствие. Данное состояние быстро проявляется во взгляде. Упражнения «как выработать взгляд», необходимо практиковать постоянно. Лучше будет, если вы найдете себе напарника. Тренируйтесь игрой в переглядки.



Тренировка взгляда

Почувствуйте свой взгляд при различных состояниях настроения. Тренируясь перед зеркалом, вспомните самое приятное, затем что-либо плохое и наконец, вспомните своего врага, и запомните выражение глаз. Вспомните боксеров – их обмен взглядами перед поединком. Первое впечатление складывается по первому взгляду



Улыбка

Чем больше вы улыбаетесь, тем более позитивно реагируют на вас окружающие. Человек автоматически копирует то выражение лица, которое видит перед собой. Улыбка должна стать частью вашего языка телодвижений, улыбайтесь даже тогда когда вам этого не хочется.



Виды улыбок

- ✓ со сжатыми губами “у меня есть секрет и я не хочу делиться им с тобой” “я думаю иначе” “я не хочу показать что ты мне не нравишься”
- ✓ кривая улыбка (усмешка) - сарказм
- ✓ с открытым ртом - желание получить более позитивную реакцию
- ✓ со взглядом исподлобья легким наклоном головы - пробуждает в мужчинах отцовские инстинкты, защищать и оберегать, часто используется женщинами



Улыбка

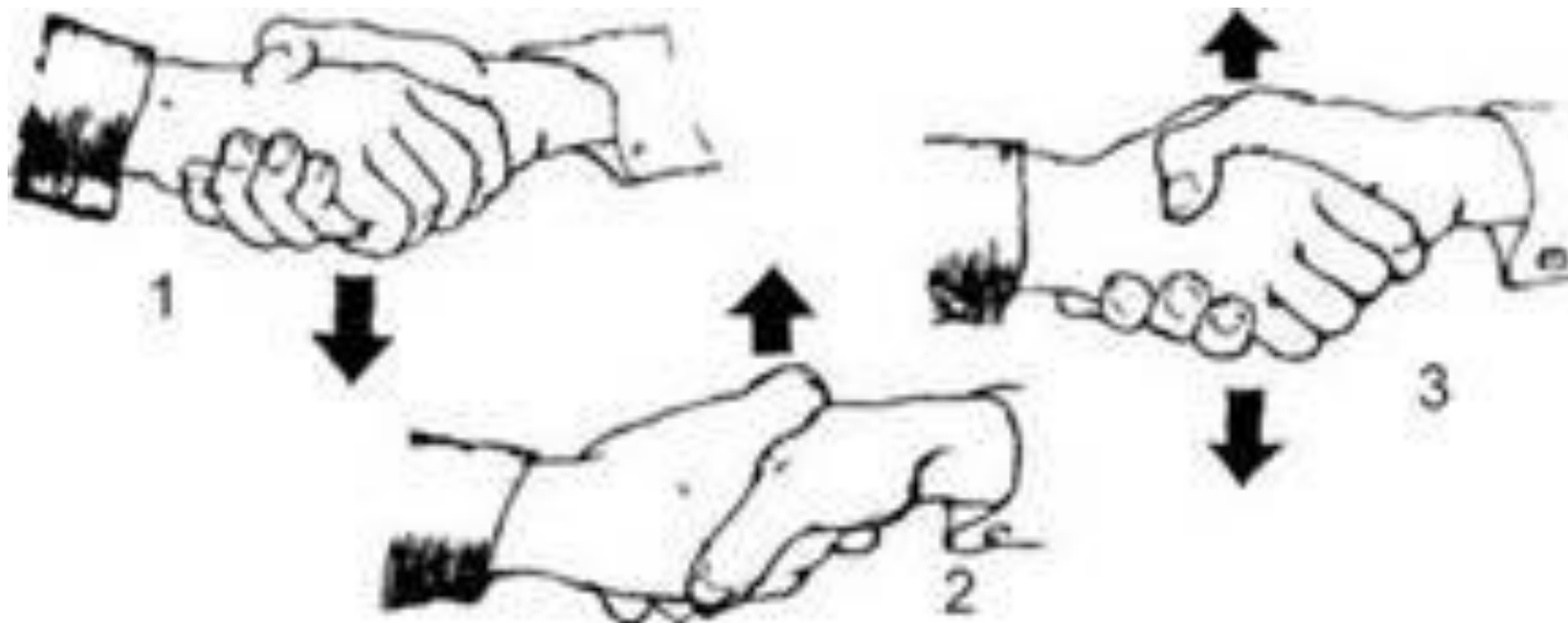


Улыбка

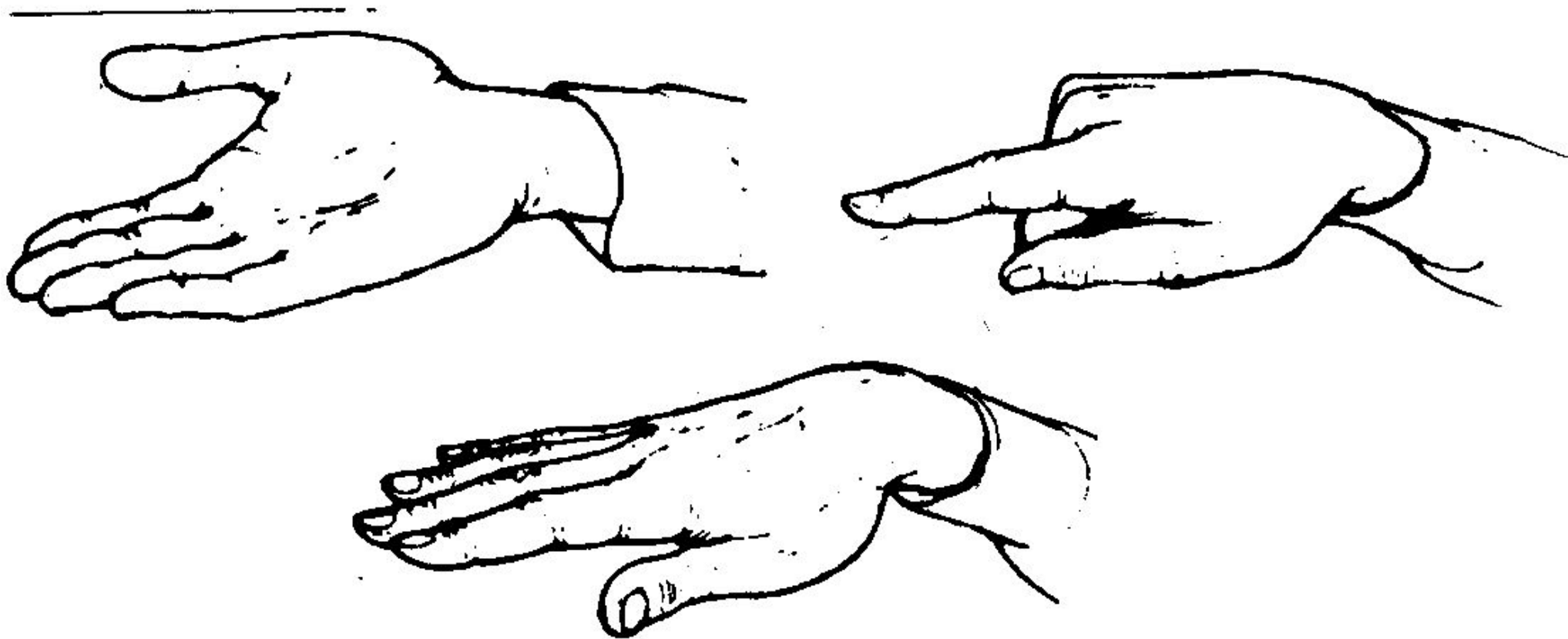


Кинестическая подсистема

Типы рукопожатий



Положение ладоней



Жесты и позы защиты

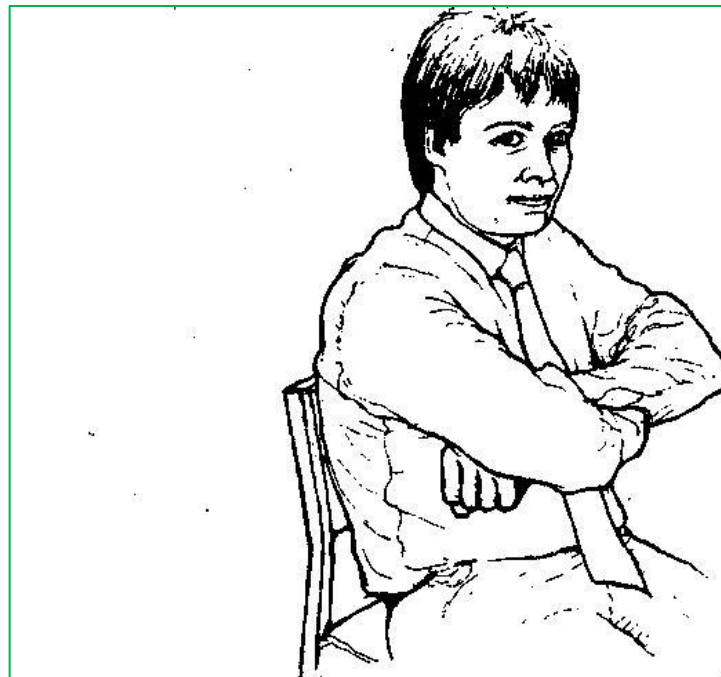


Рис.68. Кулаки говорят о враждебности.



Жесты и позы защиты

Если вы видите, что собеседник скрестил руки на груди, можете смело предполагать, что он не согласен с вашими словами. Бессмысленно продолжать разговор в том же тоне, даже если вербально собеседник выражает согласие. Невербальные сигналы не врут, лгать можно только словами. Вам следует выяснить что же вызвало несогласие и попытаться перевести его в более восприимчивое состояние. До тех пор пока руки скрещены - негативное отношение сохраняется. Простой метод борьбы с этой позой - подайте собеседнику что-нибудь - ручку, книгу, блокнот. Со своей стороны не забудьте про раскрытые ладони.



Жесты несогласия и желания закончить переговоры



Рис. 89. Собирает ворсинок с одежды.

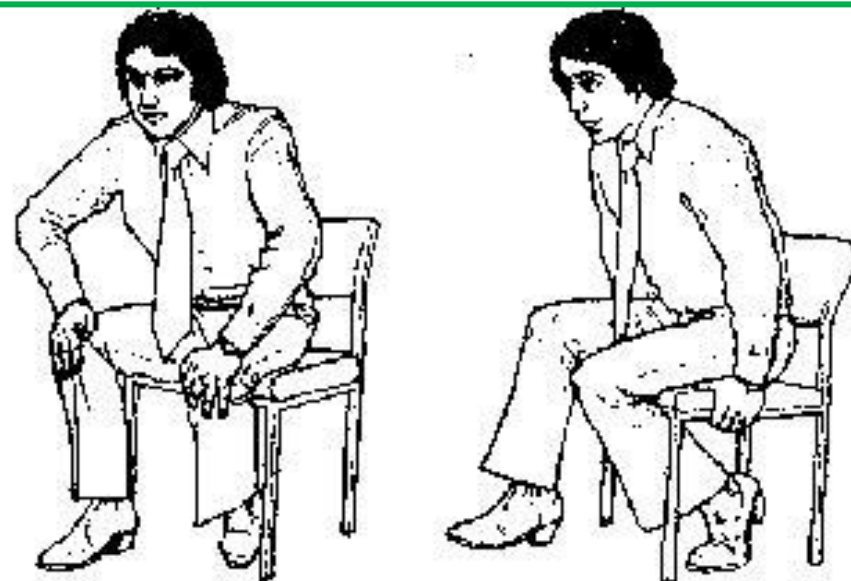


Рис. 98. Готовность закончить встречу или разговор: руки на коленях.

Рис. 99. Цель полагается, готов действовать: наклон вперед, руки держатся за стул.

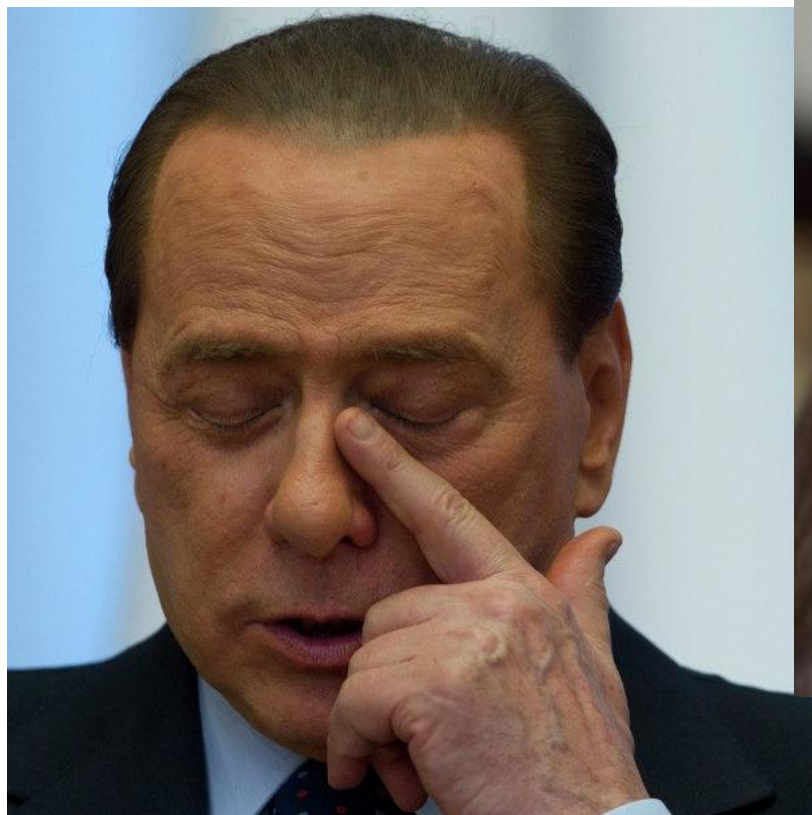
Читаем эмоции без слов

- Сосредоточенность – закрытые глаза, пощипывание переносицы, потирание подбородка;
- Критичность – одна рука возле подбородка с вытянутым указательным пальцем вдоль щеки, вторая рука поддерживает локоть;
- Позитивность – корпус тела, голова немного наклонены вперед, рука немного касается щеки;
- Недоверие – ладонь прикрывает рот, выражая несогласие;
- Скука – голова подперта рукой, корпус расслаблен и немного согнут;
- Превосходство – положение сидя, ноги одна на другой, руки за головой, веки немного прикрыты;
- Неодобрение – беспокойные движения, стряхивание «ворсинок», расправление одежды, одергивание брюк либо юбки;
- Неуверенность – почесывание либо потирание ушей, обхватывание одной рукой локтя другой руки;
- Открытость – руки раскинуты в стороны ладонями вверх, плечи расправлены, голова «смотрит» прямо, корпус расслаблен;

Оптико-кинестическая подсистема



Мимика «обмана»



Жесты подозрительности и скрытности



Признаки лжи

- слишком продолжительные либо частые паузы, паузы и колебания перед началом реплики;
- асимметрия мимики, отсутствие синхронности в работе лицевых мышц, когда выделяется несоответствие в мимике двух сторон лица;
- «запаздывающее выражение эмоций, когда между словом и соотносящимися с ним эмоциями возникают длительные паузы;
- визуальный контакт неглубокий, когда глаза лжеца встречаются с глазами собеседника не более, чем третью часть всего времени беседы, при этом часто глядя в потолок и по сторонам с беспокойным выражением лица;
- подергивание любой части тела: постукивание пальцами по столу, покусывание губы, подергивание руками или ногами;
- скудная жестикуляция, которую лжец держит под контролем;
- согнутый корпус, позы со скрещенными ногами;
- скудная мимика, слабая работа лицевых мышц;
- быстрое перемещение глаз вначале в верхний правый угол, а потом в нижний левый;
- быстрое, незаметное на первый взгляд, прикосновение к носу, потирание века;
- более яркая жестикуляция правой рукой, в сравнении с левой;
- частое моргание глазами

Расшифровка мимики

- Гнев – широко открытые глаза, опущенные уголки губ, «прищуренный» взгляд, сжатые зубы;
- Удивление – приоткрытый рот, широко открытые глаза и поднятые брови, опущенные кончики губ;
- Страх – сведенные брови, растянутые губы с опущенными и отведенными вниз уголками;
- Счастье – спокойный взгляд, приподнятые, отведенные назад уголки губ;
- Печаль – «угасший» взгляд, опущенные уголки губ, сведенные брови.



Интонация, и тембр голоса



Такие чувства, как, например, радость, энтузиазм, недоверие произносятся высоким голосом. Грусть, печаль, тоска, усталость передаются мягким и тихим голосом со спадающей интонацией к концу предложения. Когда человек переживает или обеспокоен чем-то, он неосознанно говорит быстрее обычного. Медленная речь говорит об удрученном, депрессивном состоянии, усталости. Если говорящий постоянно повторяется, прерывается, бросает фразы незаконченными, значит он волнуется, не уверен в себе или пытается вас обмануть.

60% в общении между людьми составляет невербальная часть – язык тела и 30% - звучание голоса. Таким образом, 90% того, что вы выражаете, не связано с речью.



ЦЕНТР
ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ



БАНК
ЦЕНТР-ИНВЕСТ

Благодарю за внимание

Знания-сила.рф

<https://vk.com/club32053613>

Евгений Кузнецов

<https://vk.com/mrsmith1>