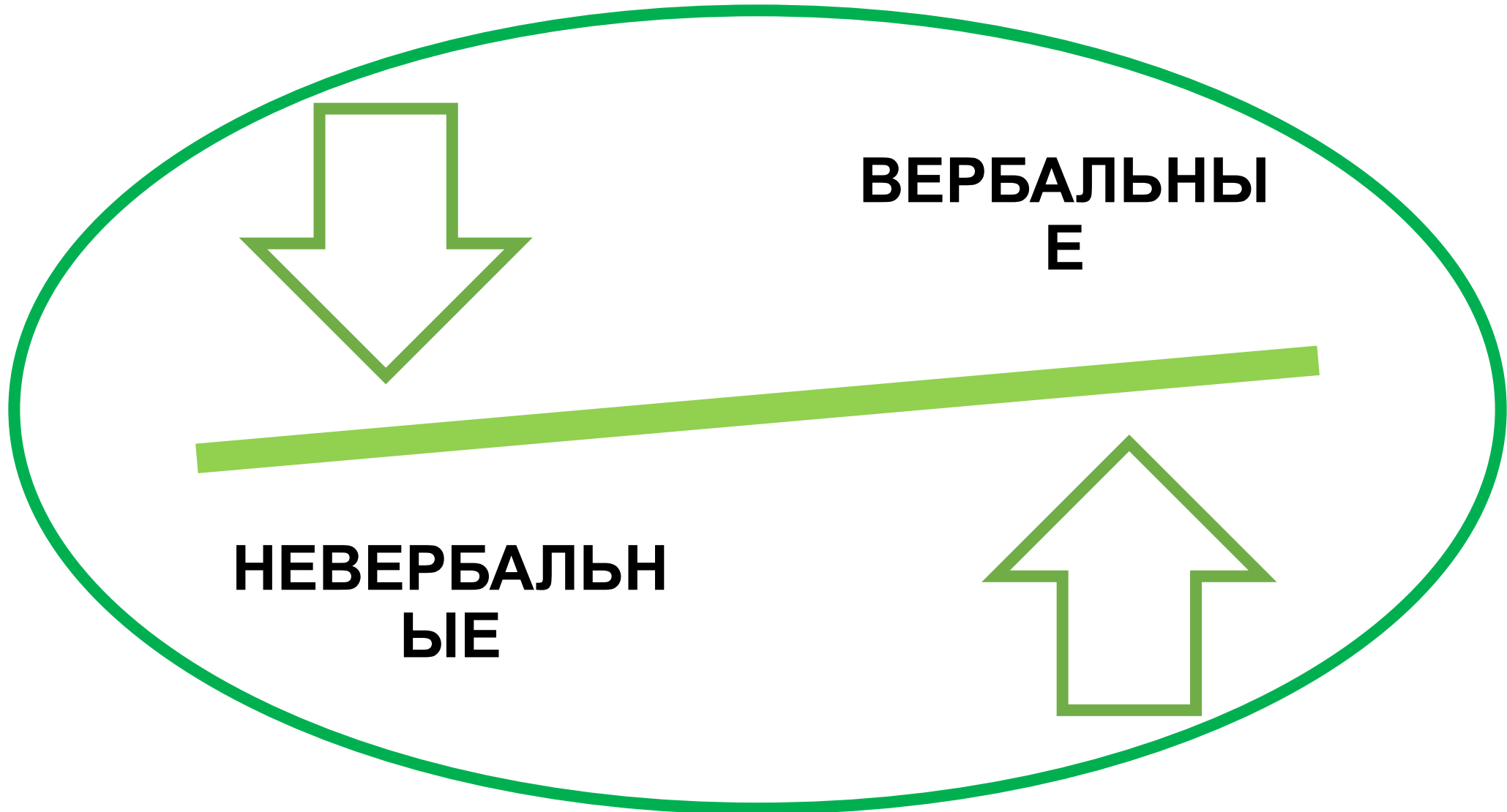


ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Ваш лектор:
Экономист управления пластиковых карт
Евгений Кузнецов

КОММУНИКАЦИИ



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



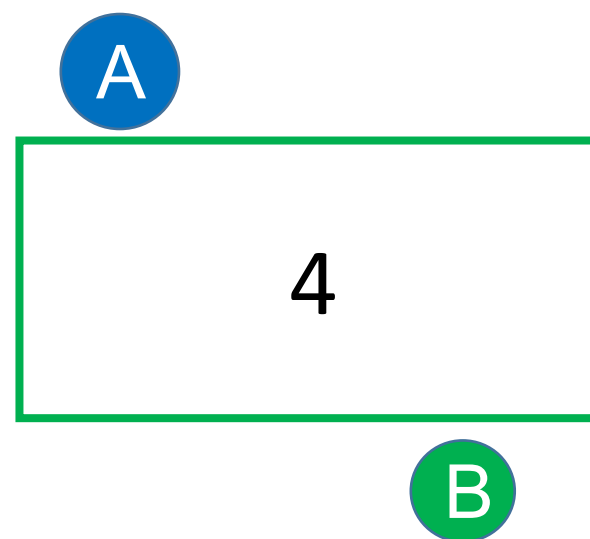
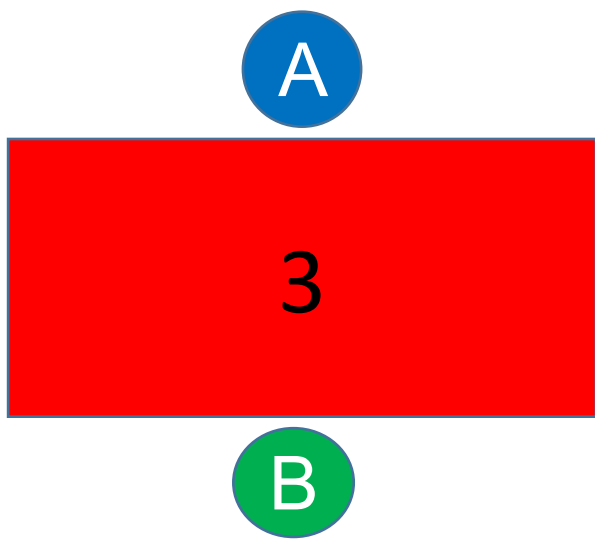
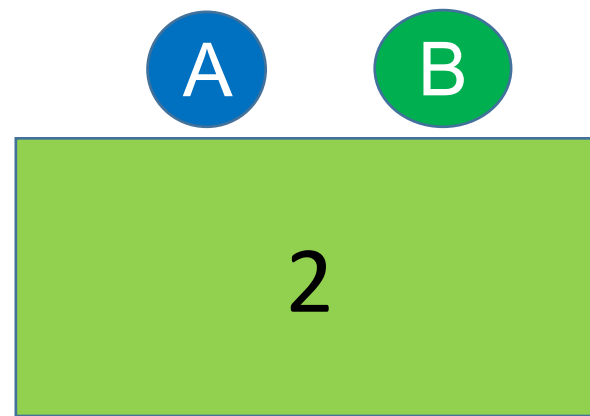
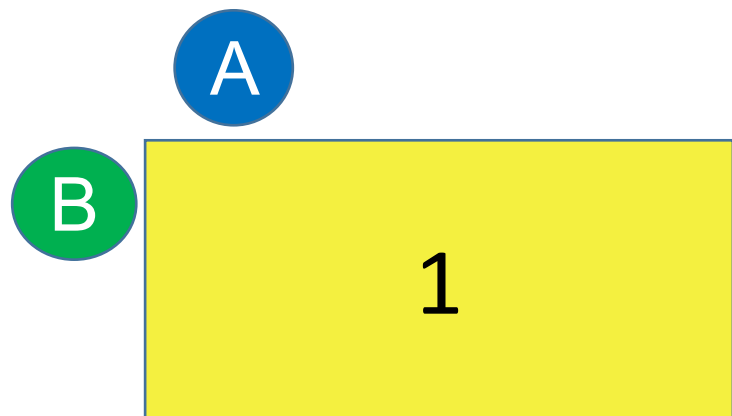
Интимная зона
15-45 см.

Личная зона
46 см – 1,22 м

Социальная зона
1-22 м – 3,6 м

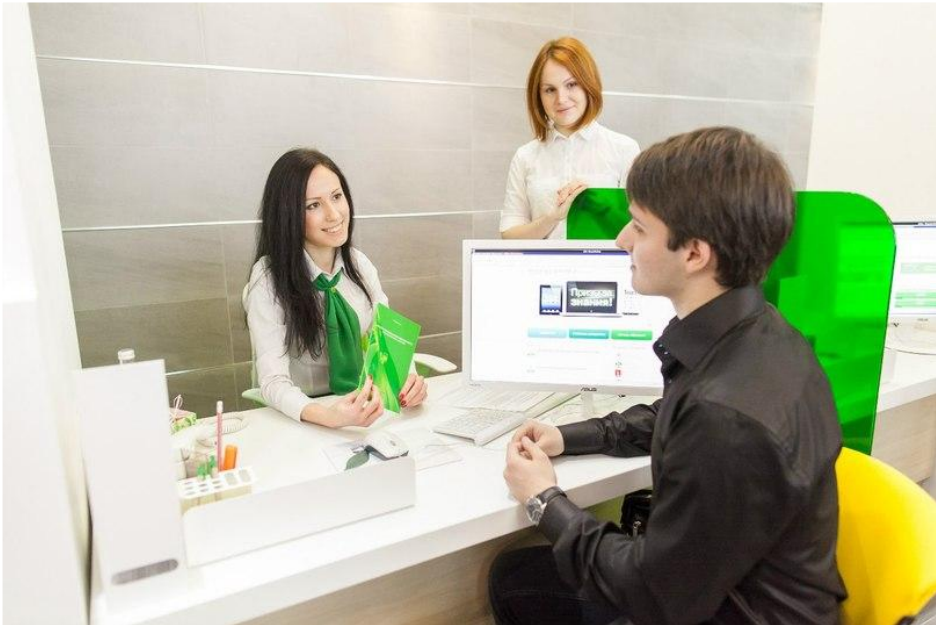
Публичная зона
Свыше 3,6 м

Варианты размещения участников переговоров за столом



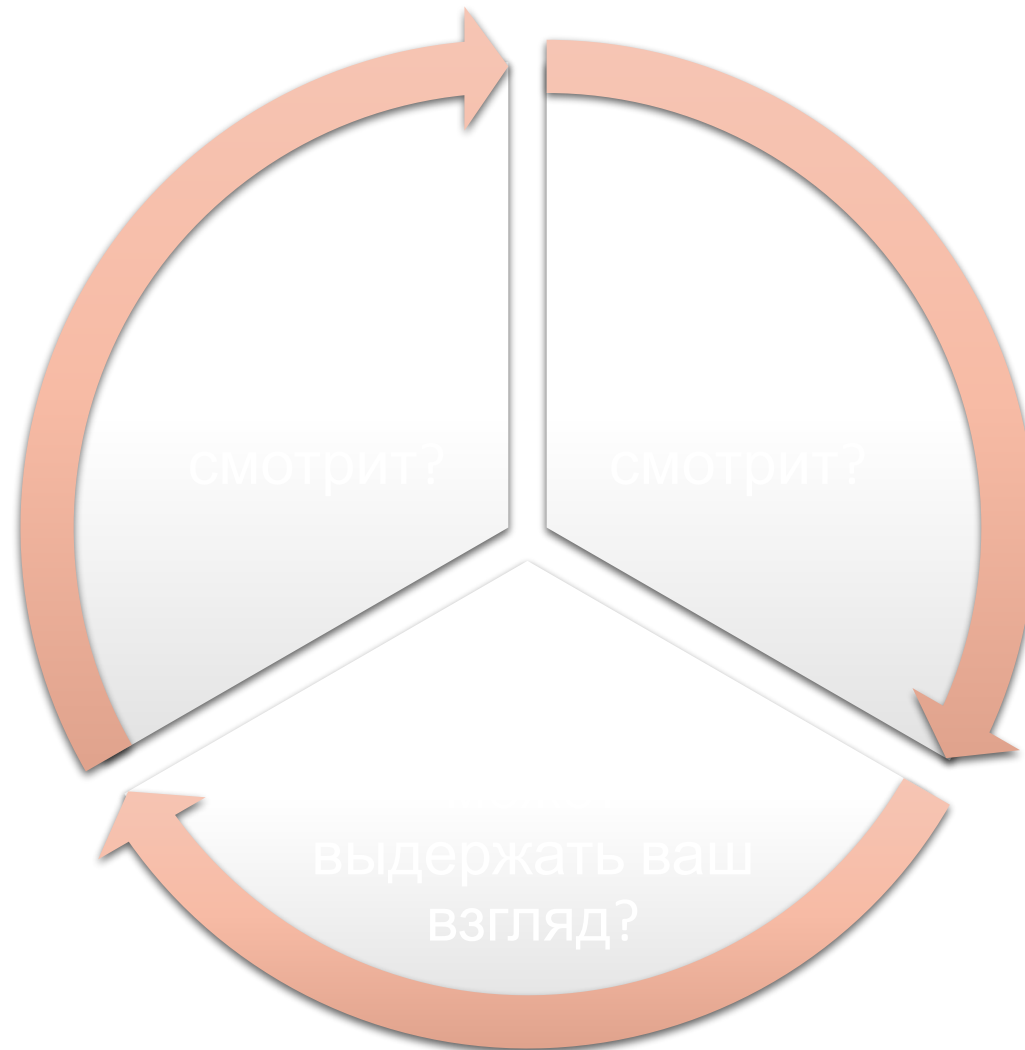
Взгляд

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



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

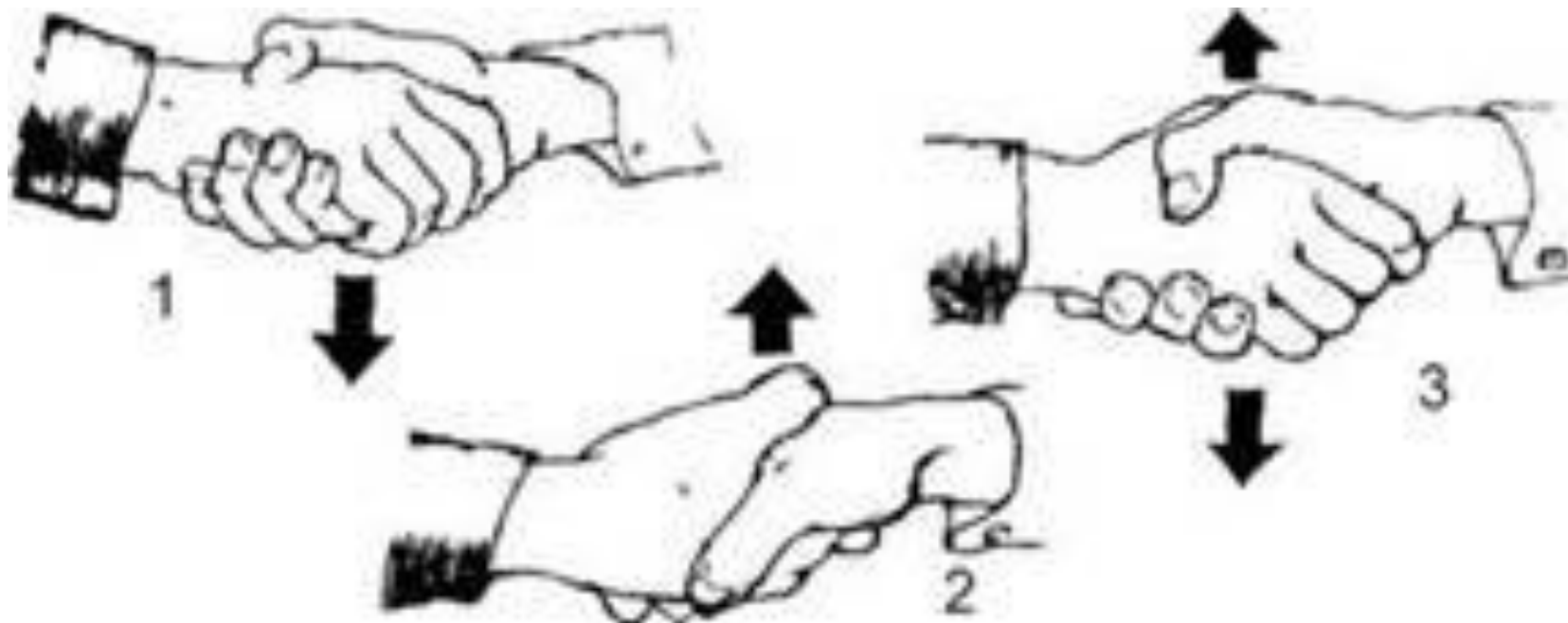


Улыбка

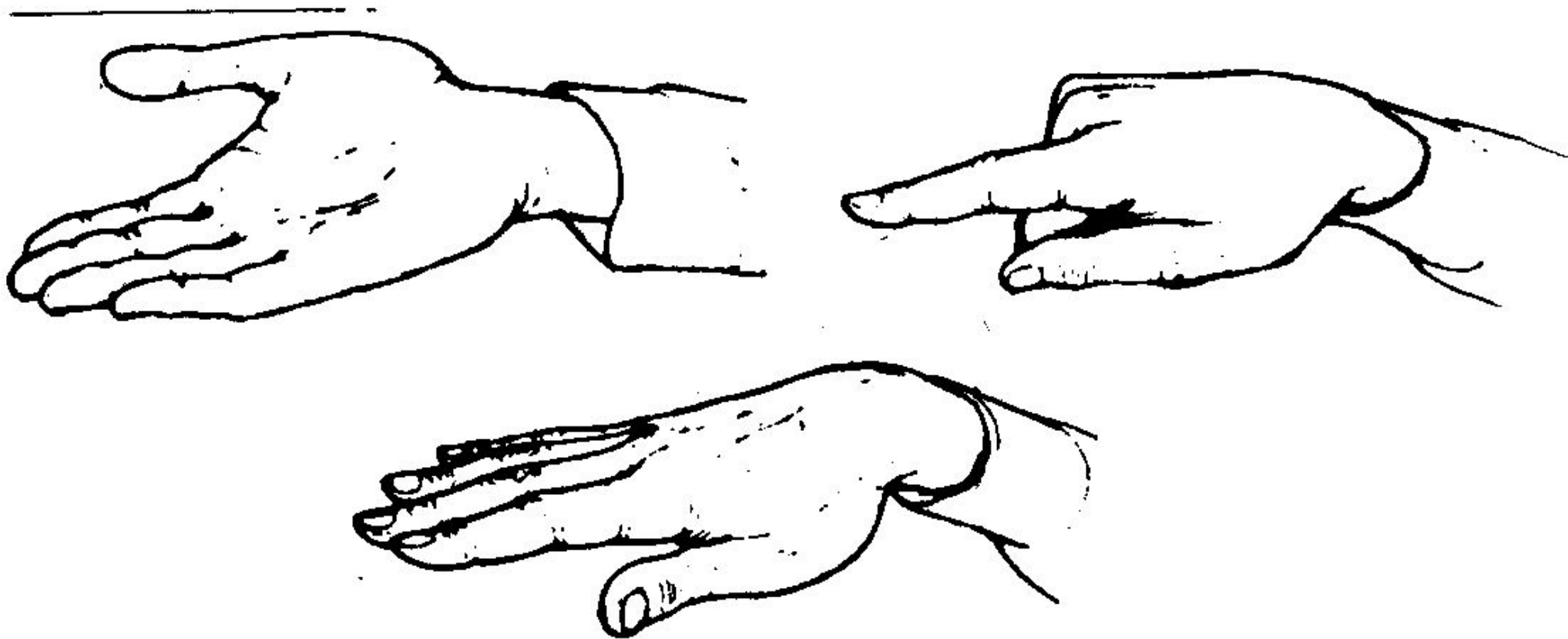


Кинестическая подсистема

Типы рукопожатий



Положение ладоней



Жесты и позы защиты

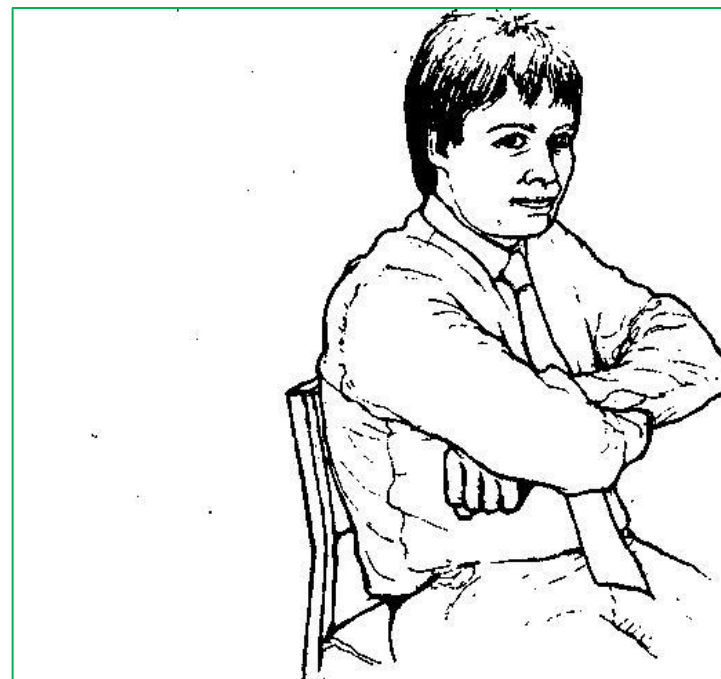


Рис.68. Кулаки говорят о враждебности.

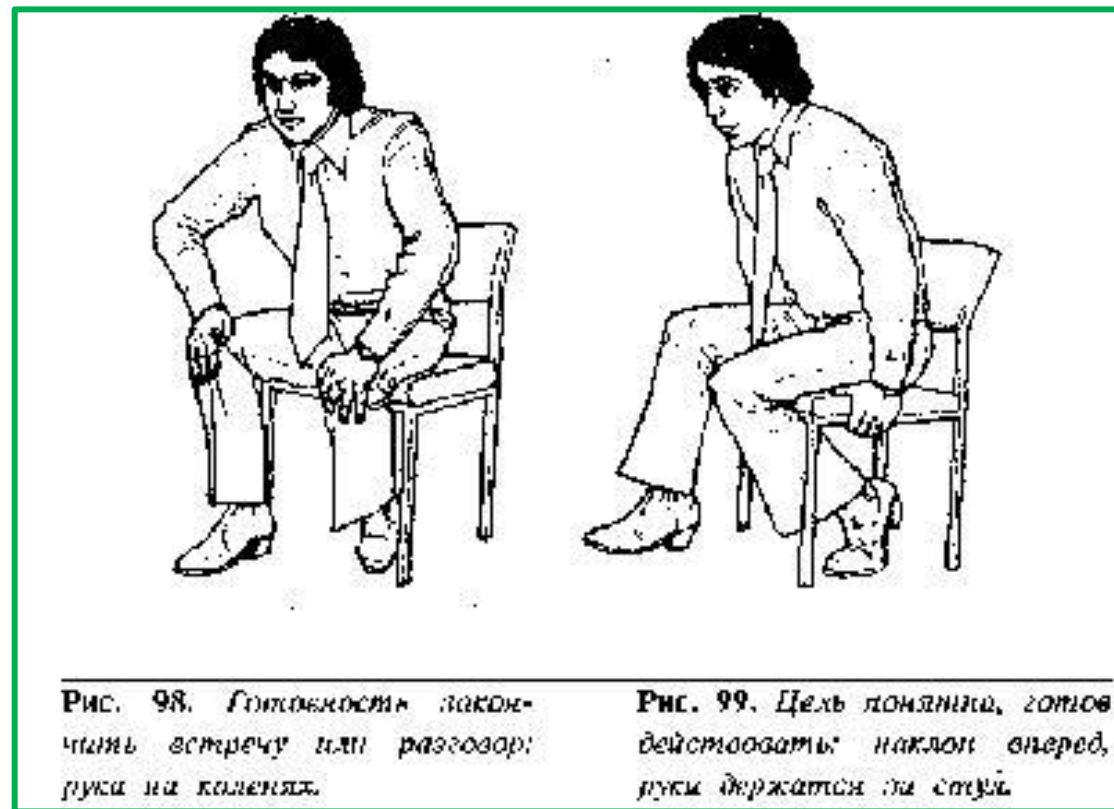
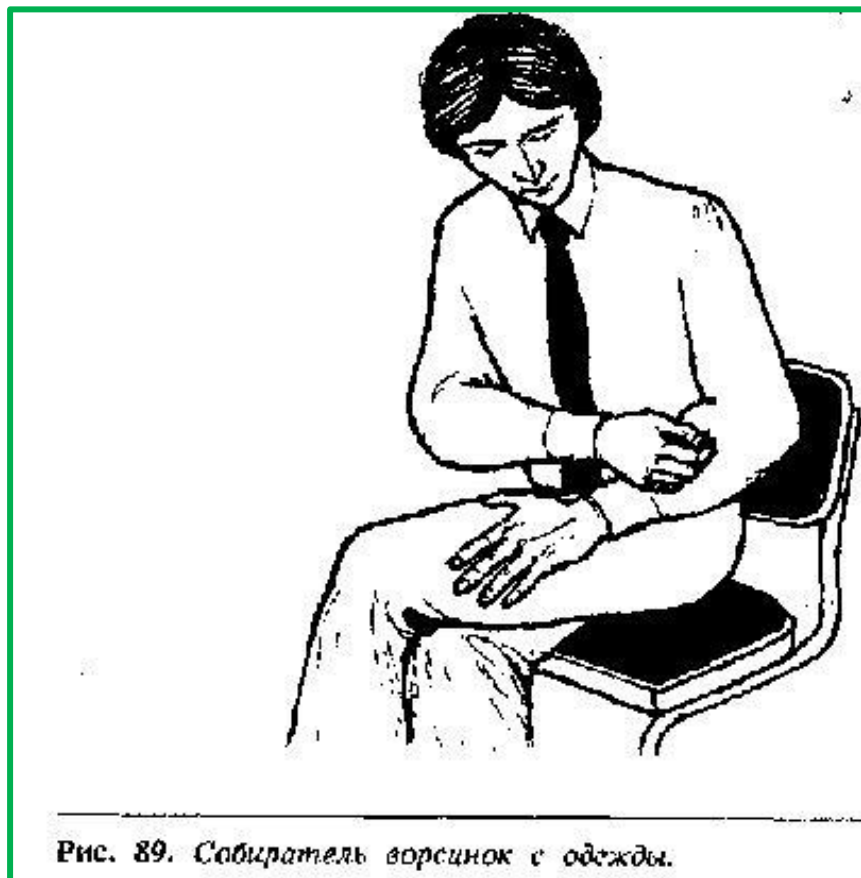


Жесты и позы защиты

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.



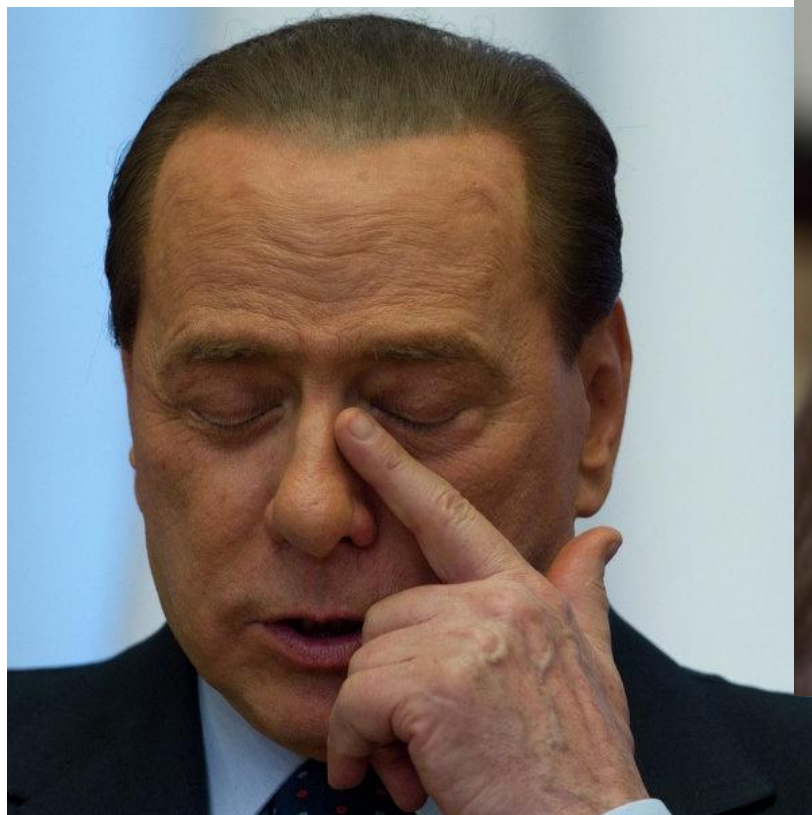
Жесты несогласия и желания закончить переговоры



Оптико-кинестическая подсистема



Мимика «обмана»



Жесты подозрительности и скрытности



"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>