

ДЕНИС РЕШЕТОВ

- **Руководитель «Академии деловых коммуникаций»**
Более 500 тренингов, работа с ТОП-5 корп. университетов
- **Преподаватель** в РАНХиГС и Инновационном кластере МГУ
Тема «Система бизнес-коммуникации» и «Управление командами»
- **Автор книги-бестселлера «Настрой на общение»**
Занесена в Российскую Национальную Библиотеку
- **Эксперт по развитию** коммуникативных навыков и доверию действующих гос.управленцев и команд в МУ «Сенеж»
- **Федеральный спикер и эксперт** в сфере делового общения и защиты проектов АНО «Россия страна возможностей», РДДМ «Движение первых», АНО «Большая перемена», Росмолодежь.Бизнес, Российского Фонда Культуры, Московского урбанистического форума
- **Модератор программ и проектов** в Национальном центре «Россия»
- **Консультант топ-менеджеров** ведущих российских и партнерских зарубежных компаний:
Сбер, Почта России, Альфа-страхование, Ростех, Росатом, М.Видео. Эльдорато

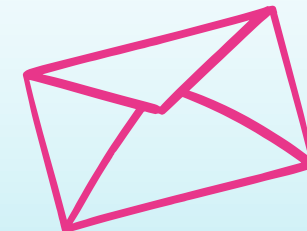
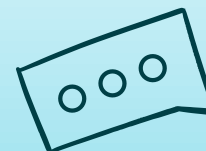


МОСКВА, 21 августа 2024 г. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) представляет результаты мониторингового опроса россиян на тему доверия.

Не терять бдительности...

Сегодня, как и шесть лет назад, **в российском обществе доминирует мнение, что во взаимодействии с людьми следует соблюдать осторожность** (73%, 2023 г. — 71%, 2018 г. — 74%). Потенциальную готовность доверять другим («большинству людей можно доверять») демонстрируют около четверти наших сограждан (24%), за рассматриваемый период эта доля также остается неизменной (2018 г. — 23%, 2023 г. — 25%).

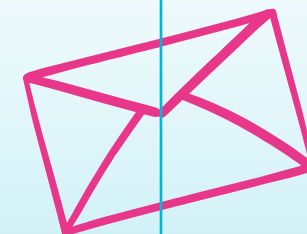
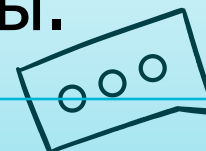
Молодежь по-прежнему менее доверчива в сравнении со старшим поколением: абсолютное большинство 18-34-летних выступает за осторожность с другими людьми (18-24 года — 88%, 25-34 года — 83%), и только каждый восьмой — за доверие большинству (18-24 года — 12%, 25-34 года — 13%). Россияне, разменявшие седьмой десяток (60+ лет), напротив, в 2,5 раза чаще молодых говорят о возможности довериться окружающим (32%). Альтернативная точка зрения («во взаимодействии с другими людьми нужно соблюдать осторожность») звучит в их ответах на 18-23 п.п. реже (65%).





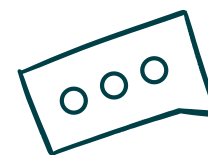
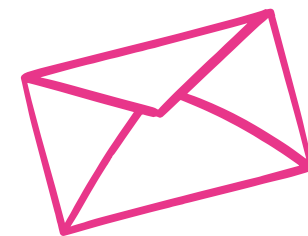
Доверие — это готовность поставить себя в уязвимое положение ради сотрудничества. Этот шаг может быть осознанным выбором, основанным на опыте предыдущих взаимодействий или репутации другой стороны.

Доверие всегда связано с риском, который человек готов принять, рассчитывая на честность и порядочность другой стороны.





МЫ ВЕРИМ ТЕМ, КОМУ ДОВЕРЯЕМ



6 КЛЮЧЕЙ КОММУНИКАЦИИ ВЕДУЩИХ К ДОВЕРИЮ



ДОВЕРИЕ СТРОИТСЯ НА КОММУНИКАЦИИ

ПРОДВИГАЮЩИЕ
ВОПРОСЫ

АУТЕНТИЧНОЕ
СЛУШАНИЕ

ОБРАТНАЯ
СВЯЗЬ

ФАКТ И МНЕНИЕ
О ФАКТЕ

ПОДДЕРЖКА

СОЗИДАТЕЛЬНОЕ
ГОВОРЕНИЕ

30-40%

Времени тратят люди на обдумывание того почему именно им, именно так, именно это, именно тем было сказано.

Что это на самом деле значит и что те имели в виду.

98%

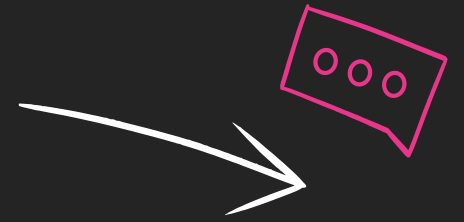
Людей додумывают в худшую сторону.



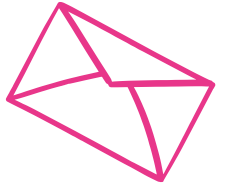
**НЕ НУЖНО ДОДУМЫВАТЬ СЛИШКОМ МНОГО. ТАК
ВЫ СОЗДАЕТЕ ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫХ
ИЗНАЧАЛЬНО НЕ БЫЛО.**



КАК ПЕРЕСТАТЬ ДОДУМЫВАТЬ?



АУТЕНТИЧНОЕ СЛУШАНИЕ

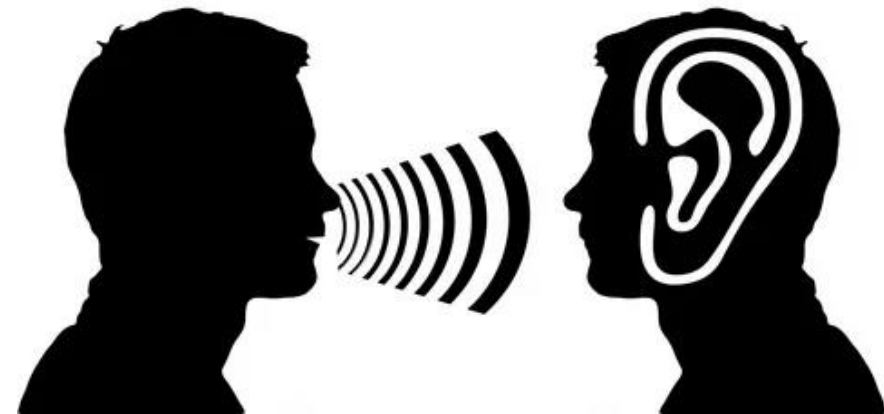


Мы слушаем не для того, чтобы понять.
А для того, чтобы высказаться.

Большинство людей на самом деле не слушают,
они просто ждут своей очереди высказаться

АУТЕНТИЧНОЕ СЛУШАНИЕ

СЛУШАНИЕ, БЕЗ ПЕРЕКЛАДЫВАНИЯ
НА ПРОШЛЫЙ ЛИЧНЫЙ ОПЫТ



АУТЕНТИЧНОЕ СЛУШАНИЕ



275

Слов в минуту читает
«средний» человек

150

Слов в минуту говорит
«средний» человек

300

Слов в минуту слушает
«средний» человек

825

Слов в минуту слушают
люди с нарушением
зрения.

*исследование Рэймонда Пасторе

<https://habr.com/ru/companies/alconost/articles/486252>



КАК НАС ОЦЕНИВАЮТ ДРУГИЕ?

4 АСПЕКТА ВОСПРИЯТИЯ



ВИЗУАЛЬНЫЙ



АУДИАЛЬНЫЙ



СМЫСЛОВОЙ



ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ

ВИЗУАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

- ✓ ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ
- ✓ РАССЛАБЛЕННАЯ ЖЕСТИКУЛЯЦИЯ
- ✓ ПОДДЕРЖИВАЮЩАЯ УЛЫБКА
- ✓ УМЕСТНАЯ МИМИКА
- ✓ ОПРЯТНАЯ ПРИЧЕСКА
- ✓ РОВНЫЙ ТОН КОЖИ ЛИЦА
- ✓ БЕЛЫЕ ЗУБЫ
- ✓ НЕ СУХИЕ ГУБЫ
- ✓ ОТСУТСТВИЕ «СИНЯКОВ» ПОД ГЛАЗАМИ
- ✓ РОВНАЯ ОСАНКА
- ✓ УХОЖЕННЫЕ ПАЛЬЦЫ РУК
- ✓ УМЕСТНЫЕ АКСЕССУАРЫ
- ✓ ВЫГЛАЖЕННАЯ ОДЕЖДА
- ✓ ЧИСТАЯ ОБУВЬ
- ✓ РОВНАЯ ПОХОДКА
- ✓ ПОЛОЖЕНИЕ ТЕЛА В ПРОСТРАНСТВЕ
- ✓ РАВНОМЕРНОЕ ДЫХАНИЕ
- ✓ НЕНАВЯЗЧИВЫЙ ПАРФЮМ
- ✓ НАКЛОН В СТОРОНУ СОБЕСЕДНИКА
- ✓ ОДОБРЯЮЩЕЕ КИВАНИЕ ГОЛОВОЙ
- ✓ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВНИМАНИЕ МЕЖДУ
- ✓ СЛУШАТЕЛЯМИ
- ✓ ОТСУТСТВИЕ ЗАПАХА ИЗО РТА
- ✓ ПОЗИЦИЯ НА СЦЕНЕ

АУДИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

- ✓ ВЫСОТА ГОЛОСА
- ✓ СКОРОСТЬ РЕЧИ
- ✓ СОБЛЮДЕНИЕ ПАУЗ В РЕЧИ
- ✓ ТЕМБР ГОЛОСА
- ✓ ГРОМКОСТЬ ГОЛОСА
- ✓ АКЦЕНТНЫЕ ИНТОНАЦИИ
- ✓ НЕ РАСТЯГИВАТЬ СЛОВА
- ✓ ВНЯТНЫЕ ОКОНЧАНИЯ СЛОВ
- ✓ РОВНОЕ ДЫХАНИЕ ПРИ РЕЧИ
- ✓ ТЕМП РЕЧИ
- ✓ АРТИКУЛЯЦИЯ И ДИКЦИЯ
- ✓ БЛАГОЗВУЧНОСТЬ И ЧИСТОТА РЕЧИ
- ✓ ОТСУТСТВИЕ СЛОВ ПАРАЗИТОВ
- ✓ ЛОГИЧЕСКИЕ УДАРЕНИЯ

СМЫСЛОВОЙ АСПЕКТ

- ✓ РИТОРИКА ПОНЯТНАЯ АУДИТОРИИ
 - ✓ СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОВ ЛОГИКИ
 - ✓ ФОКУСИРОВКА НА ГЛАВНОМ
 - ✓ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ТЕЗИСОВ АРГУМЕНТАМИ
 - ✓ ЛЕГКО ПРОСЛЕЖИВАЕТСЯ МЫСЛЬ ПОВЕСТВОВАНИЯ
 - ✓ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СТОРИТТЕЛИНГА
 - ✓ ПРЕДЛАЖЕНИЕ ИДЕЙ НЕ ОТОРВАННЫХ ОТ РЕАЛЬНОСТИ
 - ✓ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИНИЦИТИВ, А НЕ ОЦЕНКА ДРУГИХ
-
- ✓ УЧИТЫВАНИЕ КОНЬЮКТУРЫ АУДИТОРИИ
 - ✓ УЧИТЫВАНИЕ УРОВНЯ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ АУДИТОРИИ
 - ✓ ПОНЯТНОСТЬ И ЯСНОСТЬ ИЗЛОЖЕНИЯ МЫСЛЕЙ
 - ✓ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИМЕН СОБЕСЕДНИКА
 - ✓ ПОНЯТНЫЙ ПРИЗЫВ К ДЕЙСТВИЮ
 - ✓ ПОВТОРЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ТЕЗИСОВ ВЫСТУПЛЕНИЯ
 - ✓ ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ВЫСТУПЛЕНИЯ
 - ✓ АНОНСИРОВАНИЕ ТЕМЫ И СТРУКТУРЫ ВЫСТУПЛЕНИЯ
 - ✓ ПРАВИЛЬНАЯ ЦИТИРОВАНИЕ ВЫСКАЗЫВАНИЙ

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

- ✓ ПРАВИЛЬНО ВЫБРАННАЯ РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ
- ✓ СИЛЬНАЯ ИЛИ СЛАБАЯ КОММУНИКАЦИЯ
- ✓ СОБЛЮДЕНИЕ «ЗОНЫ КОМФОРТА» С АУДИТОРИЕЙ
- ✓ КЛЮЧЕВАЯ ЭМОЦИЯ ПОВЕСТВОВАНИЯ
- ✓ КОНТРОЛЬ ВРЕМЕНИ ВЫСТУПЛЕНИЯ
- ✓ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ НАСТРОЙ
- ✓ РАЗГОВОР НА УЛЫБКЕ
- ✓ «ГОРЯЩИЕ ГЛАЗА»
- ✓ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ ВЫСТУПАЮЩЕГО К ТЕМЕ
- ✓ ПРАВИЛЬНО ВЫБРАННЫЙ ФОРМАТ ВЫСТУПЛЕНИЯ
- ✓ КОНТРОЛЬ «ПО-СЕРЕДИНЕ»