

# Невербальні засоби ділового спілкування

---

*Мова жестів як можливість краще розуміти  
співбесідника*

**Мовлення** - не єдиний спосіб спілкування. Люди обмінюються інформацією і за допомогою інших засобів – жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, які часто поєднуються в різних комбінаціях. Усе це невербальні (несловесні) засоби.

**Невербальне спілкування** – це вид спілкування, для якого характерне використання невербальної поведінки і невербальних комунікацій як головного засобу передачі інформації.

## Сутність невербального спілкування

- ✓ 60-80 % інформації передається невербальними засобами;
- ✓ жести вкрай необхідні, коли неможлива вербалізація (через мовний бар'єр чи проблеми зі слухом);
- ✓ невербальне спілкування виступає одним із засобів репрезентації свого «Я»;
- ✓ розуміння мови міміки та жестів дозволяє більш точно визначити позицію співбесідника;
- ✓ жести можуть підсилювати чи змінювати зміст сказаного;
- ✓ невербальне спілкування цінне тим, що воно спонтанне;
- ✓ **жести**-це сигнали, які можуть розповісти про те, що думає людина в даний момент;
- ✓ **невербальна мова**-це імпульс нашої підсвідомості, і відсутність можливості підробити ці імпульси дозволяє нам довіряти цій мові більше, аніж вербальній.

## Міміка

*Міміка - це експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрій людини в певний момент часу.*

**Міміка репрезентує 6 емоційних станів**

**ГНІВ**

**РАДІСТЬ**

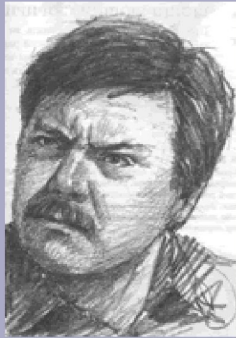
**СТРАХ**

**СТРАЖДАННЯ**

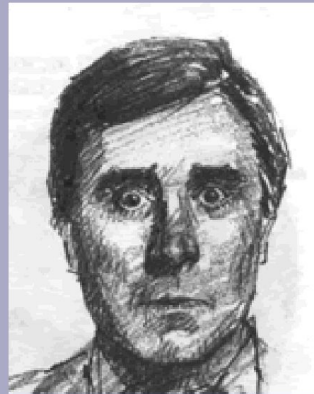
**ПОДИВ**

**ПРЕЗИРСТВО**

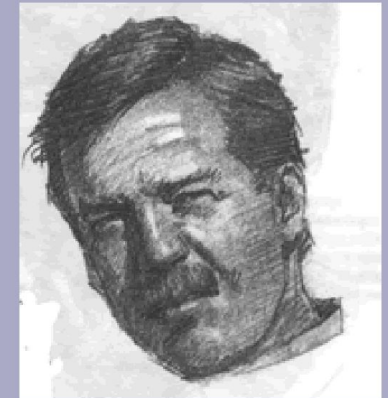
# Як “читати” обличчя?



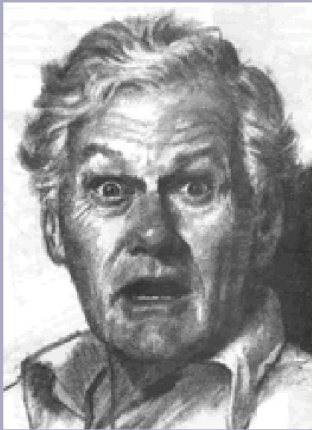
Гнів



Шок



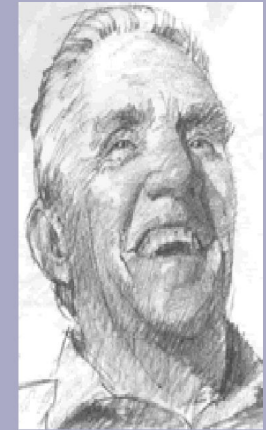
Підозра



Здивування



Страждання



Радість

❖ **Жести** - свідомі чи несвідомі рухи людини ,які сигналізують про її внутрішній стан.

❖ **Постава** - звичне положення тіла людини під час сидіння,ходіння; всластива манера триматися.

**Оноре де Бальзак стверджував: «Хода- це фізіономія тіла».**

*Про що вона свідчить?*

**«Стурбована людина»** - голова опущена,руки в замку ззаді ,ходить у позі мислителя.

**«Пригнічений стан»** -руки в кишенях,погляд під ноги.

**«Впевненість»**- швидка хода,розмах рук.

**«Зарозумілість»** - високо підняте підборіддя,хода рівнокрокова.

# ПРОМОВИСТІ ЖЕСТИ

- ❖ Потирання бороди, підборіддя-НЕДОВІРА.
- ❖ Поправляння гудзиків чи манжетів-НЕЩИРИСТЬ.
- ❖ Кусання нігтів-НЕРВОЗНІСТЬ.
- ❖ Широко розплющені очі –ЗДИВУВАННЯ.
- ❖ Руки «в замку» або схрещені на грудях – НЕБАЖАННЯ ГОВОРИТИ.
- ❖ Підборіддя оперте на кулак – НУДЬГА,СКЕПТИЦИЗМ.
- ❖ «Блукаючі очі-НЕЩИРИСТЬ.
- ❖ Потирання скронь – СУМНІВ.
- ❖ Потирання лоба – НАПРУЖЕНІСТЬ ДУМКИ ,ЗОСЕРЕДЖЕНІСТЬ.
- ❖ Потирання потилиці – БЕЗПОРАДНІСТЬ.



## МЕТАМОВА

**Метамова** - це істинні думки співрозмовника, приховані в його словах і фразах. Тобто це мова, схована у звичайній розмові. Як і мова тіла, метамова базується на **інтуїції**, **передчуттях**, «шостому відчутті», що слова і думки співрозмовника - це не одне й те саме.

**Роль метамови** : а) пом'якшує словесні удари; б) не наносить образ; в) дозволяє маніпулювати співрозмовником.

## Метамова

«Компактний»

«Затишний котедж»

«Унікальна пропозиція»

«Ідеальний будинок для людини, яка любить працювати своїми руками»

## Переклад

Дуже тісний

Виглядає по –сільському

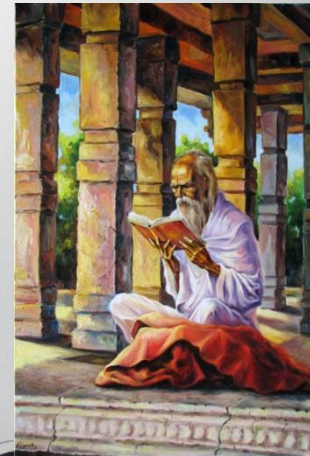
Серйозні труднощі з продажем

На ремонт потрібно ціле багатство

| <i>Поведінка</i>  | <i>Трактування</i>                                      | <i>Висновок</i>                    |
|---|---|------------------------------------|
| Руки зчеплені на грудях   | Позиція оборони   | Переговори не завершувати          |
| Партнер легко стукає по столу   | Нетерпіння  | Переговори слід закінчити          |
| Молитовне складені долоні, пальці                                     | Почуття переваги, співрозмовник вважає, що він хитріший | Можливо, переговори слід перервати |
| Співрозмовник потирає очі   | Недовіра  | Подумати                           |
| Легкий нахил голови вбік  | Спокій, задоволеність                                   | Переговори можна завершити         |
| Підйом голови і погляд вгору або нахил голови з зосередженим виглядом | Почекай хвилину, я подумаю                              | Контакт перервати                  |
| Рух головою та нахил брови  | Не зрозумів, повтори                                    | Підсилення контакту                |
| Усмішка, можливий   | Розумію, мені нічого додати                             | Підтримання контакту               |

**Фрейд** свого часу сказав : *«Жоден смертний не в змозі сказати внутрішні таємниці. Якщо губи його мовчать, то говорять його очі ...»*

Як розумієте цей вислів?



# Очі - дзеркало душі



Переляк



Смуток



Відраза



Здивування



Чесність та відкритість



Знаки захисту:  
небажання спілкуватися



**Жест залякування  
«Вірте мені, бо пошкодуєте!»**





«Синдром Піноккіо».  
Чоловіки, коли обманюють, чухають ніс



Авторитарність

## ЦЕ ЦІКАВО!!!

**Тлумачення жестів на всій планеті неоднакове!**

Жести, як і мова, часто мають потребу у перекладі. Ось кілька нюансів:

- ✓ для китайців підняті брови - знак гніву, для американців - залицяння, а європейцям властива манера здивування;
- ✓ американці не сприймають співрозмовників, що не посміхаються;
- ✓ європейці, хитаючи головою вниз, дають згоду, болгари - незгоду, а японці демонструють — увагу.

# РУКОПОТИСКАННЯ



# ЖЕСТИ З ОКУЛЯРАМИ

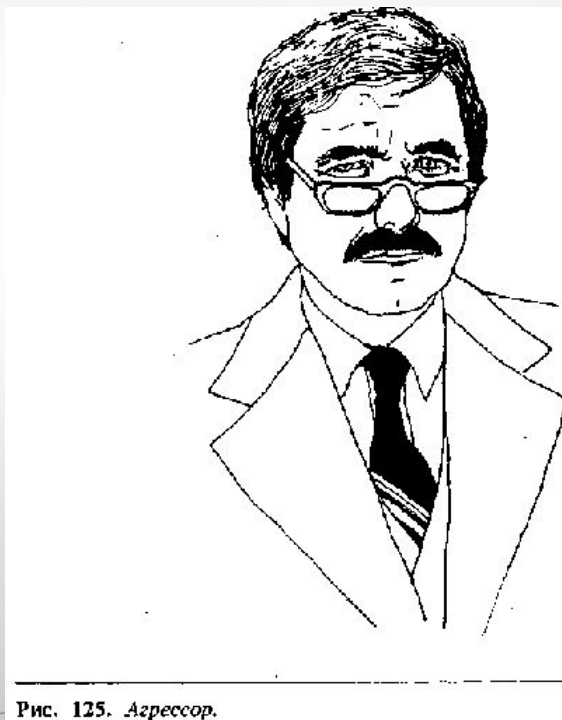


Рис. 125. Агрессор.

# ПОЧІСУВАННЯ ПІДБОРІДДЯ



# ПОСТУКУВАННЯ ПО СТОЛУ



# ГОЛОВА В РУЦІ





# МАШИНАЛЬНЕ МАЛЮВАННЯ НА ПАПЕРІ









✓ у США кільце ,утворене великим і вказівним пальцями, означає «о'кей»!У Франції - «нуль», в Японії – «гроші»,а в Тунісі цей жест рівноцінний погрозі «Я тебе вб'ю!».

✓ великий палець ,піднятий угору, у слов'ян означає «клас», а в Греції – «та пішов ти» ☺ ;

✓ прийнявши від японця візитну картку,слід відразу прочитати (бо ,поклавши в кишеню, ви повідомите,що вважаєте несуттєвою людиною).

## ПІДСУМКОВІ ЗАВДАННЯ

- 1) Які психологічні стани людини можна визначити за її жестами?
- 2) Ви хочете продемонструвати співрозмовнику, що тема розмови вас не цікавить. Якими жестами і мімікою скористаетесь?
- 3) Назвіть жести, за допомогою яких у процесі спілкування можна продемонструвати:
  - a) своє незадоволення співрозмовником;
  - б) свою вищість над співрозмовником;
  - в) свою думку про необхідність закінчити розмову

## **Мікроситуація 1**

До вас на вулиці звернувся іноземець мовою, якою ви не володієте . Опишіть свою міміку і жести у відповідь на його запитання.

## **Мікроситуація 2**

Ви розмовляєте по телефону з діловим партнером. У процесі розмови ви ненароком повідомили йому конфіденційну інформацію. Який жест зробите картаючи себе за необачність.