

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

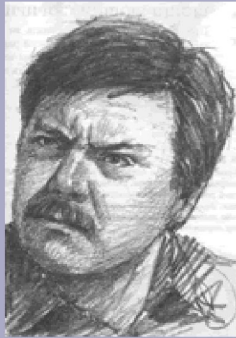
СТРАХ

СТРАЖДАННЯ

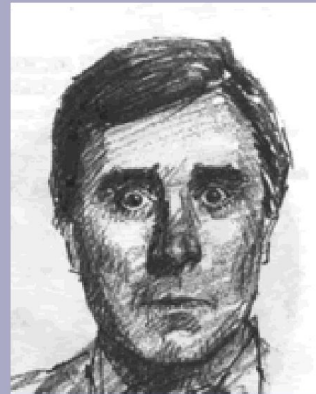
ПОДИВ

ПРЕЗИРСТВО

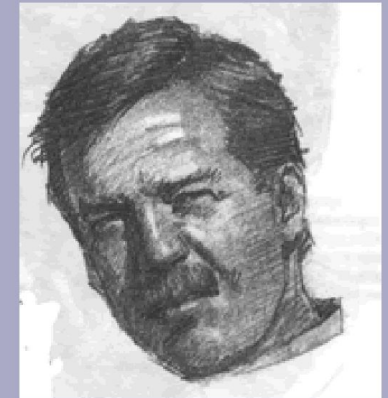
Як “читати” обличчя?



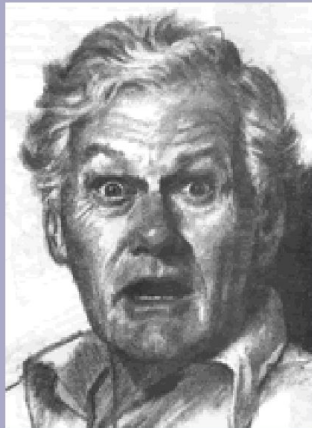
Гнів



Шок



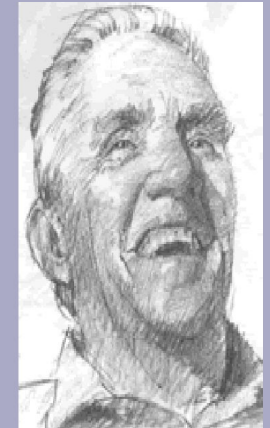
Підозра



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

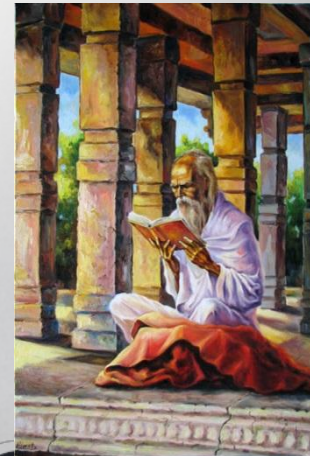
Серйозні труднощі з продажем

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 насуплені 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, болгарини - незгоду, а японці демонструють — увагу.

РУКОПОТИСКАННЯ



ЖЕСТИ З ОКУЛЯРАМИ

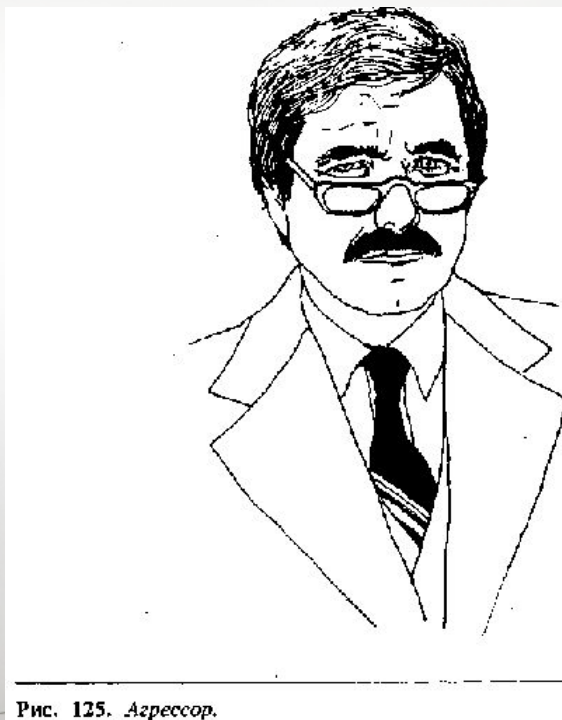


Рис. 125. Агрессор.

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.