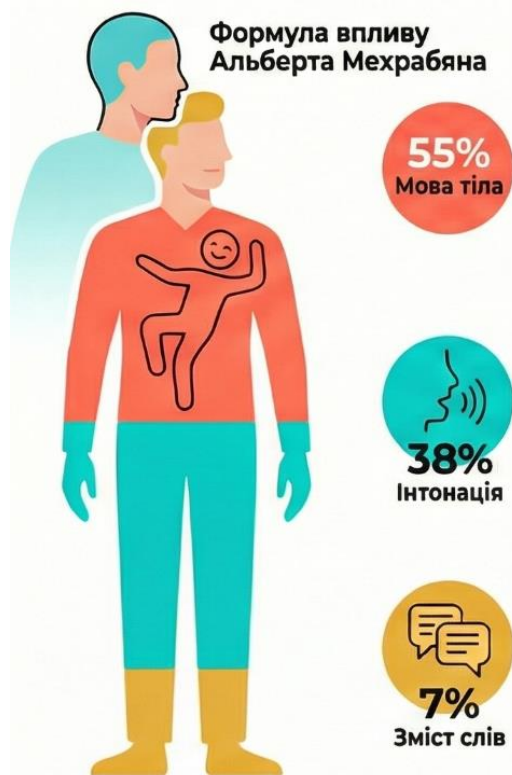


Мистецтво вербальної комунікації: як говорити, щоб вас чули

Навчити менеджерів та фахівців ефективно використовувати вербальні та невербальні інструменти спілкування для досягнення взаєморозуміння та побудови професійних стосунків.

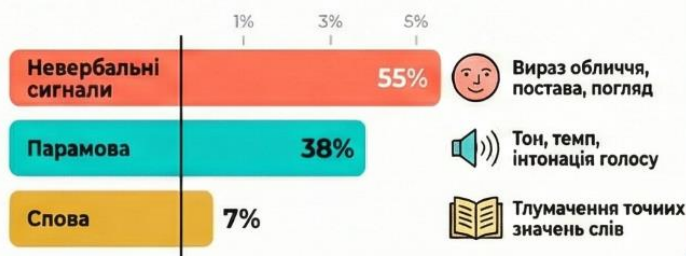
Анатомія та психологія сприйняття



Слухання — головна навичка



Чотири стратегії слухання



Стилі взаємодії та створення прихильності

Асертивність — баланс сили та поваги



Мовленнєві прийоми атракції (притягання)



Стиль	Реакція на проблему	Наслідки для стосунків
Асертивний	"Давайте знайдемо рішення разом"	Зростання довіри та професіоналізму
Агресивний	"Ви ще, не бачите, що я зайнятий?!"	Конфлікт та руйнування репутації
Маніпулятивний	"Я зроблю, хоча в мене жахлива мігрень..."	Токсична атмосфера та почуття провини

Невербальна комунікація: Мистецтво читати між рядків

Візуальні сигнали та мова тіла



**60–80%
комунікації.**

Більша частина інформації передається не через слова, а через підсвідомі невербальні сигнали.

Відкриті та закриті пози

У закритій позі людина не засвоює до 30% отриманої інформації.



Ефективний контакт очей



Для встановлення довіри погляд має зустрічатися з очима партнера 60–70% часу спілкування.

Голос, простір та дотики



40%

Паралінгвістика та голос.
Близько 40% змісту повідомлення сприймається через те, ЯК ми говоримо (тон, темп, висота).

Проксеміка (дистанція)



Порушення інтимної зони сприймається як загроза.



Інтимна
до 0.5 м
Тільки близькі люди та родичі

Особиста
0.5 м – 1.2 м
Офіційні прийоми та дружні вечірки

Соціальна
1.2 м – 3.6 м
Спілкування зі сторонніми людьми

Такесика (рукопритискання)



Владне рукопритискання (долоня виніс) демонструє домінування.



"Рукавичка" свідчить про щирість.