

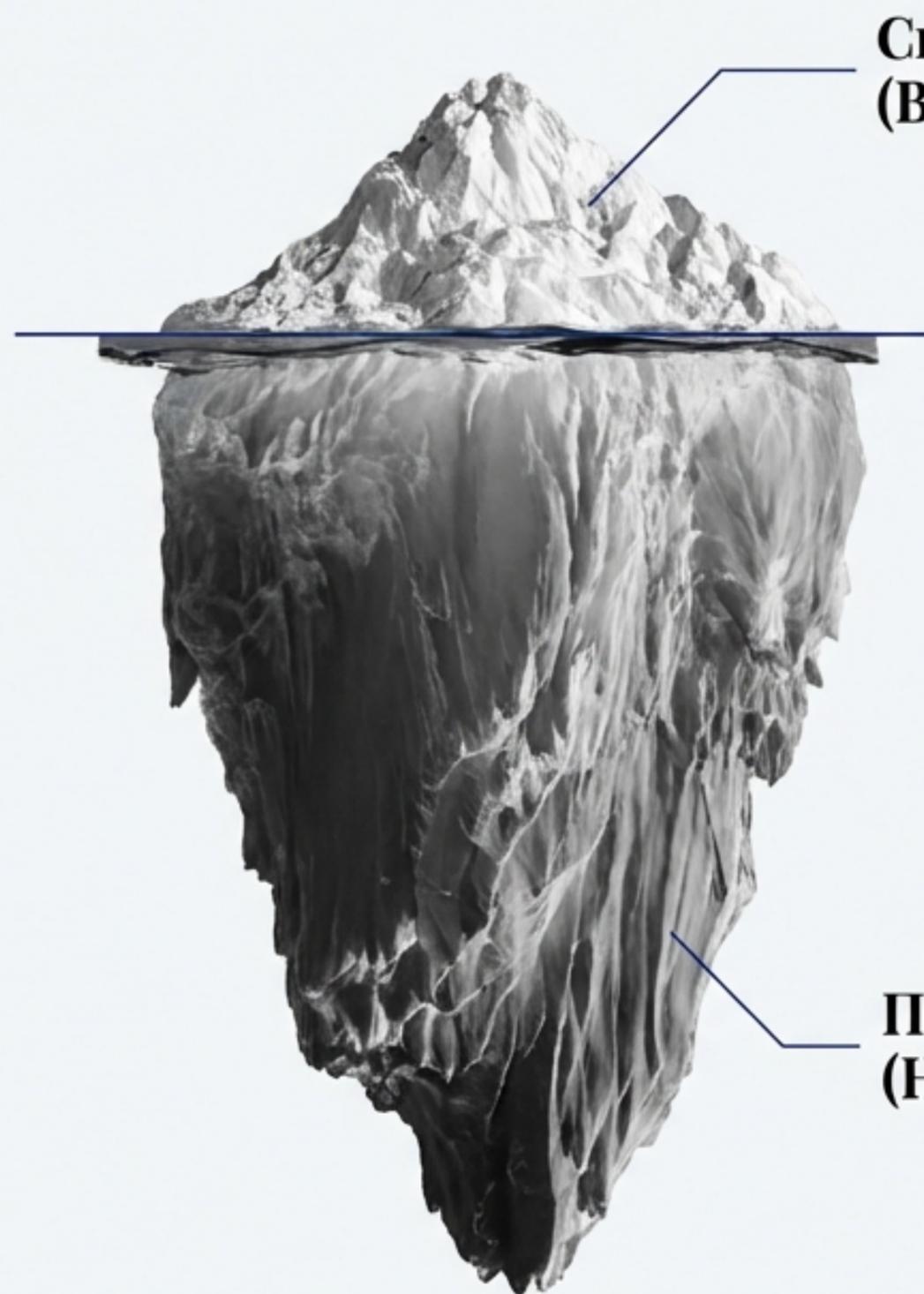
Невербальна комунікація: Мистецтво розуміти без слів

Розкодування жестів, міміки, голосу та простору для ефективної взаємодії

Ця презентація допоможе вам опанувати «приховану мову», яка керує людськими стосунками та бізнесом.



Слова — це лише вершина айсберга



**Свідоме
(Вербальне)**

60–80%

комунікації здійснюється без слів.

Свідоме (Вербальне):

Слова адресовані нашій свідомості. Ми обдумуємо їх сенс.

Підсвідоме (Невербальне):

Жести, інтонація та погляд сприймаються підсвідомістю. Вони можуть підтвердити слова або поставити їх під сумнів.

**Підсвідоме
(Невербальне)**

Невербальна комунікація — це процес взаємодії за допомогою знакових систем: міміки, жестів, пантоміміки, простору та кольору.

Якщо слова суперечать жестам, люди інстинктивно вірять жестам.

Система сигналів: Класифікація засобів спілкування



Ця структура дозволяє аналізувати поведінку комплексно, залучаючи всі сенсорні системи: зір, слух, нюх та дотик.

Кінесика: Ваше тіло говорить раніше, ніж ви

Термін ввів антрополог Рей Бердвістел (1952). Це «загальна моторика»: жести, міміка, пантоміма.



Жести-символи

Мають чітке значення.

Приклад: Знак «ОК» (у США — «все добре», у Франції — «нуль»).



Жести-ілюстратори

Доповнюють мову.

Приклад: Вказівка напрямку рукою («Вам праворуч»).



Жести-регулятори

Керують діалогом.

Приклад: Рукостискання або кивок головою.



Жести-адаптори

Видають емоції.

Приклад: Чухання потилиці (сумнів/роздуми).

Зазвичай спочатку з'являється жест, а лише потім формулюється висновок словами.

Пантоміміка: Що каже ваша хода та постава

Впевненість



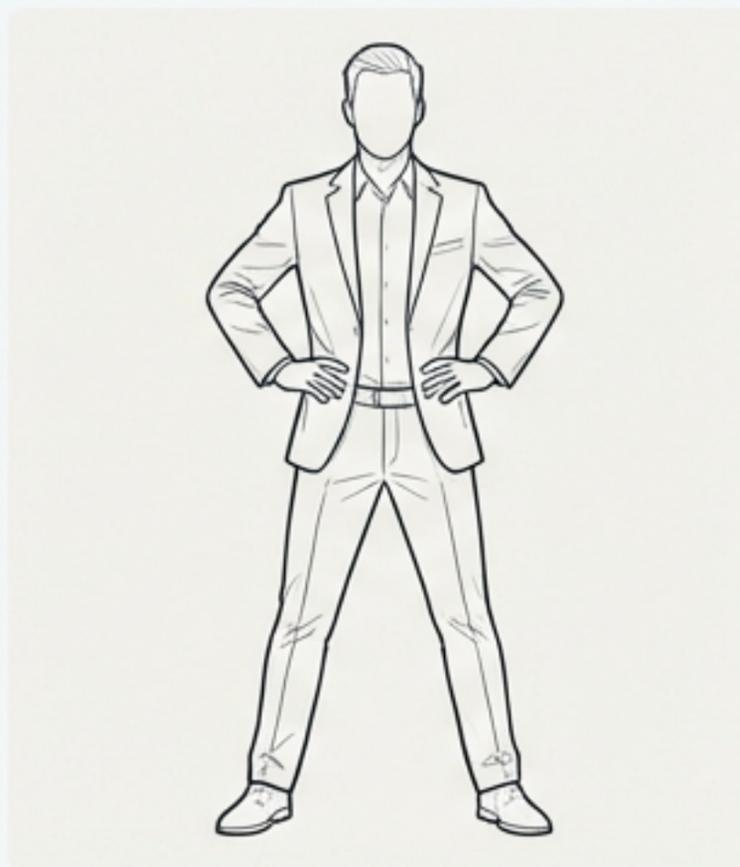
Швидка хода, розмах рук, голова піднята. Легка, пружна постава.

Критичність/Скритність



Руки в кишенях. Бажання «пригнічувати» інших.

Цілеспрямованість



Руки на стегнах (прагнення досягти мети найкоротшим шляхом).

Поза «Мислителя»

Голова опущена, руки зчеплені за спиною, повільна хода.



«Важка» хода характерна для гніву, «легка» — для радості.

Відкритість проти Захисту: Як читати опір

Закрита поза (Захист)



- **Ознаки:** Схрещені руки та ноги (бар'єр).
- **Значення:** Недовіра, незгода, критика, протидія.

Третина інформації втрачається, якщо співрозмовник слухає вас у такій позі.

Відкрита поза (Довіра)

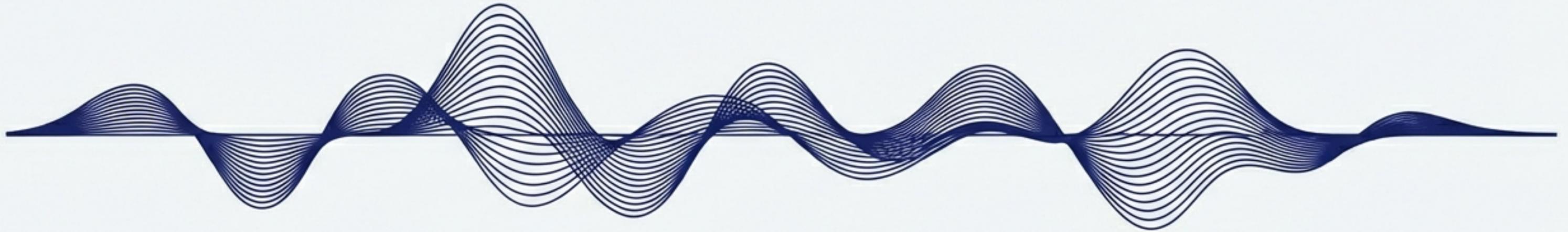


- **Ознаки:** Корпус розгорнутий до партнера, долоні відкриті.
- **Значення:** Згода, доброзичливість, психологічний комфорт.

Людське тіло здатне прийняти близько 1000 стійких положень, кожне з яких сигналізує про статус і ставлення.

Просодика: Музика вашого голосу

40% змісту повідомлення сприймається через те, **ЯК** ми говоримо.



Низький голос

Асоціюється з владою, домінуванням та впевненістю.
Найкраща зброя на нарадах.

Високий/Пронизливий

Ознака тривоги, страху або слабкості.

Гучність

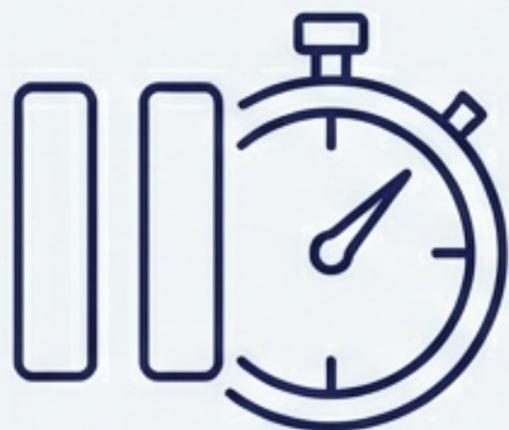
Тихий голос може свідчити про скромність або високий статус (змушує прислухатися).

Темп

Швидка мова = хвилювання. Повільна = розсудливість, втома або зарозумілість.

Голос — це «рейки», по яких думки доходять до підсвідомості.

Екстралінгвістика: Сила паузи та емоцій



Правило 20 секунд

Допустима пауза після висловлювання співрозмовника. Вона дає час зібратися з думками і стимулює діалог. Пауза не просто розділяє слова, вона підкреслює значущість сказаного.

Попередження: Надмірна пауза викликає тривогу та агресію.

Емоційні звуки

- **Сміх:** Природний (знімає напругу) vs. Штучний (маніпуляція).
- **Зітхання/Кашель:** Часто виражають приховане невдоволення.

Не поспішайте заповнювати тишу. Мовчання може бути красномовнішим за слова.

Такесика: Мова дотиків і статус

Такесика – це спілкування через фізичний контакт.



Домінуюче
(Долоня вниз)



Покірне
(Долоня вгору)



Рівноправне
(Вертикально)



«Рукавичка»
(Щирість або імітація)

Warning:
Неадекватне використання дотиків може спровокувати конфлікт, якщо статуси не рівні.

Проксеміка: Чотири зони взаємодії

Інтимна (< 0.5 м)

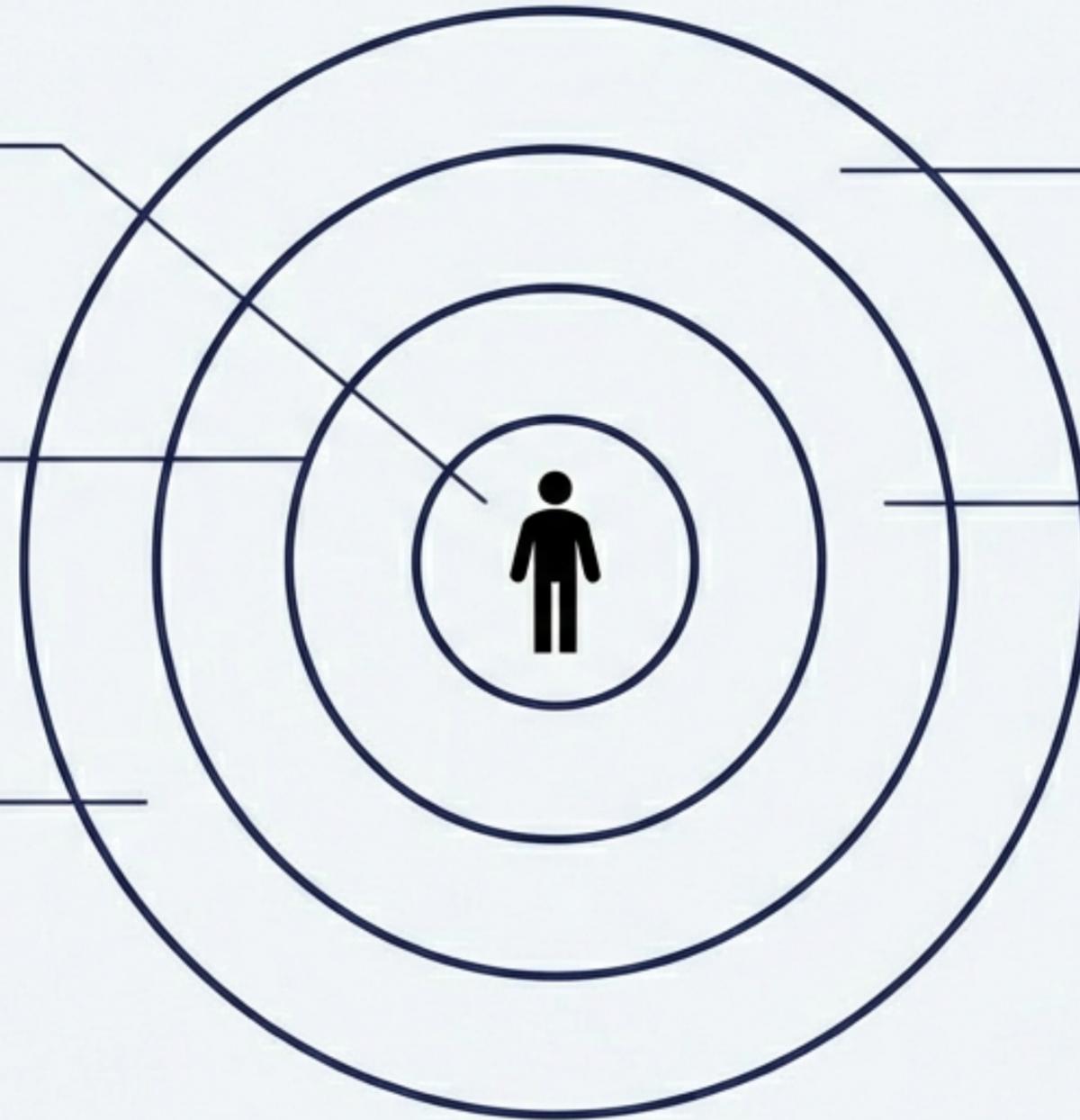
Тільки для найближчих.
Вторгнення викликає агресію.

Особиста (0.5 – 1.2 м)

Дружні вечірки, офіційні
прийоми.

Соціальна (1.2 – 3.6 м)

Лекції, ваниш зі сторонніми,
аудиторією.



Публічна (> 3.6 м)

Лекції, виступи перед
аудиторією.

Соціальна (1.2 – 3.6 м)

Спілкування зі сторонніми,
ділові переговори.

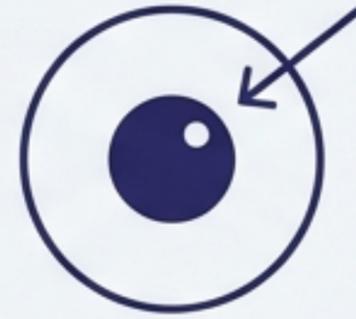
Контекстне правило: У ліфті, де інтимна зона порушується, ми інстинктивно уникаємо погляду.

Окулесика: Найчесніший сигнал



Розширення

Реакція на приємне, цікаве або отримання бажаного.
Підсвідомий сигнал симпатії.



Звуження

Ворожість, злість або негативна реакція.

Правило 60–70%: Для встановлення доброго контакту погляд має зустрічатися з очима партнера 60–70% часу.

Експеримент Гесса: Ми не можемо свідомо контролювати зіниці, тому це найнадійніший індикатор правди.

- 👁️ Погляд скоса + посмішка = інтерес.
- 🧐 Погляд скоса + насуплені брови = підозра.

Гендерні особливості: Хто краще «читає» людей?



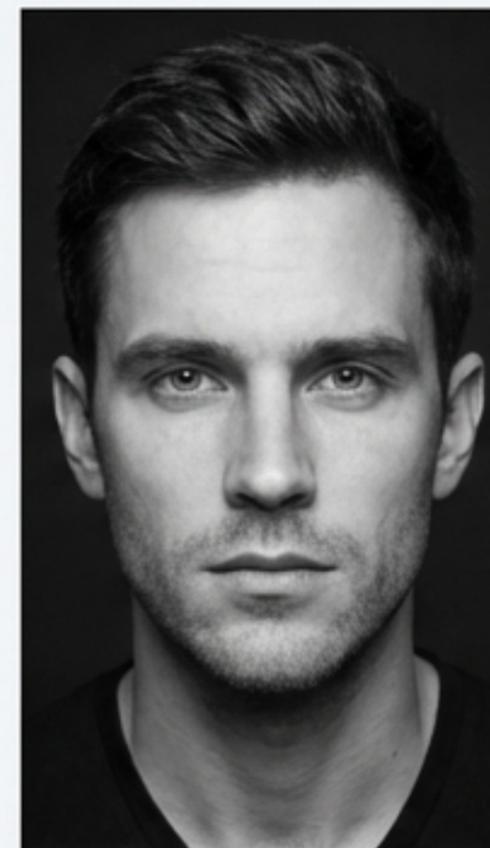
Жінки

- Кращі декодери сигналів («Материнський синдром»).
- Підтримують зоровий контакт довше для збору інформації та встановлення зв'язку.
- Роль слухача.



Чоловіки

- Прямий погляд часто сприймається як виклик або сигнал домінування.
- Менш схильні підтримувати тривалий зоровий контакт під час розмови.

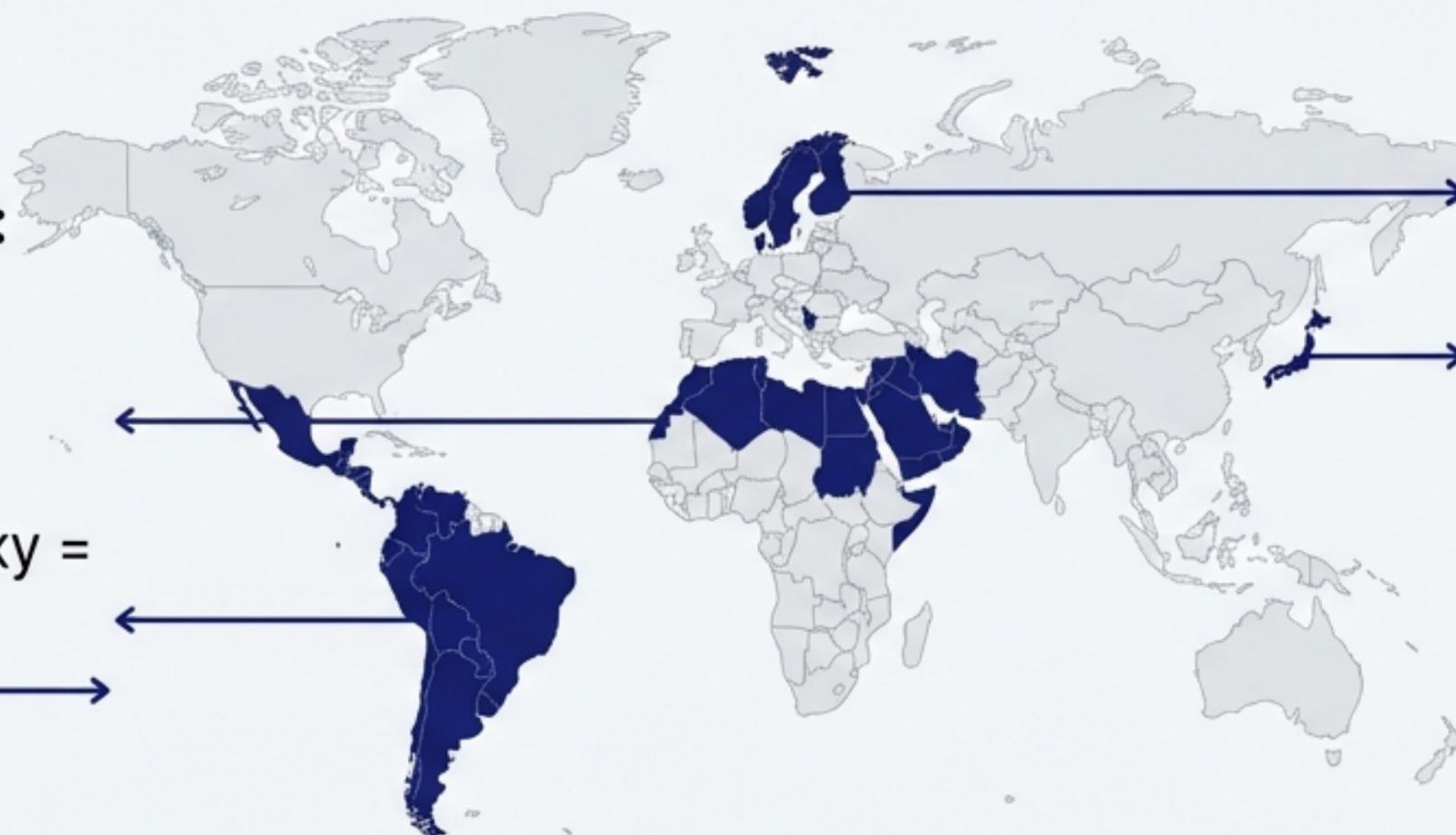


Ризик непорозуміння: Жіночий уважний погляд може бути помилково сприйнятий чоловіком як сексуальний інтерес, а чоловічий погляд жінкою — як агресія.

Культурний фільтр: Контекст змінює все

Контактні культури (Араби, Латиноамериканці):

- Дотик і близька дистанція = дружелюбність.
- Відсутність дотику = холодність.



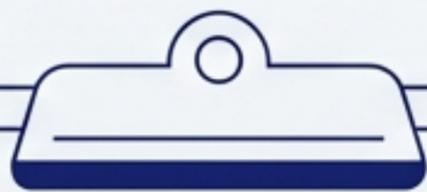
Неконтактні культури (Японія, Північна Європа):

- Дотик = агресія.
- Дистанція понад 1 м.
- У Японії прямий погляд в очі — неповага (дивляться на шию).

Specific Examples

- Кивок головою: В Україні — «так», у Болгарії — «ні».
- Знак «ОК»: У США — схвалення, у Франції — «нуль», у Японії — «гроші».

Синтез: Інструментарій успішного менеджера



- ✓ **Конгруентність:** Ваші жести мають відповідати словам. Не ховайте руки, коли говорите про відвертість.
- ✓ **Синхронізація:** Підлаштовуйтеся під темп мови та дихання партнера.
- ✓ **Експрес-аналіз:** Швидка мова — хвилювання; паузи зі словами-паразитами — невпевненість.
- ✓ **Зворотний зв'язок:** Слідкуйте за зіницями та позою клієнта. Схрещені руки — сигнал змінити тактику.



Мета: Контролювати власні сигнали та декодувати чужі.

Гармонія внутрішнього та зовнішнього

**«Внутрішня гармонія
веде до зовнішньої
гармонії»**

Неможливо постійно імітувати правильні жести. Культура та багатство особистості облагороджують голос і рухи.



Слухайте не тільки слова. Дивіться, відчувайте та розумійте більше.