



„Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti“

„Vzdělávací akademie“

rozvoj a inovace systému dalšího profesního vzdělávání ve VFN v Praze

„ZÁSADY VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE“

Příjmení, jméno, titul školitele

Datum..2009/02.K04

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem.

Sociální komunikace

Komunikace je

- **prostředek dorozumívání se,**
- **vzájemná výměna názorů mezi lidmi,**
- **sdělování postojů a pocitů.**

Jak na to: mluvení

- Mluvíte-li, mluvte pomalu, zřetelně, nahlas a dobře artikulujte
- Dělejte delší pauzy tam, kde chcete, aby si to klient zapamatoval

Jak na to: přemýšlení

- **Mluvte jednoduše:** krátce, známými slovy, názorně, obrazně
- **Uspořádání:** přehledně, logicky souvislé, zopakujte nejdůležitější

Jak na to: naslouchání

- **Naslouchejte pozorně, soustředěně a dávejte to najevo**
- **Naslouchejte viditelně a slyšitelně**
- **Zopakujte podstatné**
- **Shrnujte a ptejte se na přesnost shrnutí**

Nasloucháte-li pozorně, můžete rozlišovat signály a odhadovat např.:

- Pravdu a lež
- Přátelství a nepřátelství
- Klid a nervozitu
- Obavy a strach



Pozorné naslouchání může být východiskem přizpůsobit se klientovi.

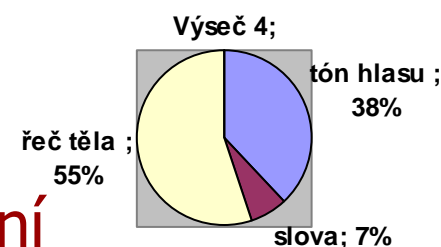
Jak na to: pozorování

Pozorujeme:

- Obličej – pohyby obličejových svalů
- Oči
- Pohyby těla, chůzi, dlouhé končetiny, postoj
- Gesta
- Doteky
- Tělesné změny (výraz tváře, tiky, drobné pohyby)
- Způsob myšlení a vyjadřování

Komunikace a její druhy

- **verbální** - děje se prostřednictvím jazyka. Jazyk je odrazem osobnosti jednotlivce a kultury společnosti.
- **neverbální** – se děje prostřednictvím řeči těla a hlasu:
 - paralingvistika – hlas, modulace, intonace, pauzy atd.
 - mimika – konfigurace obličejových svalů
 - pohledy –oči
 - proxemika – fyzické oddálení nebo přiblížení
 - posturika – postoj – vzdálenost – přibližování se
 - kinetika – komunikace rukou a hlavy
 - gestika – pohyby rukou, hlavy, - gesta
 - haptika – doteky rukou



CVIČENÍ č.1: *vnímání neverbálních projevů (profese)*

Oční kontakt

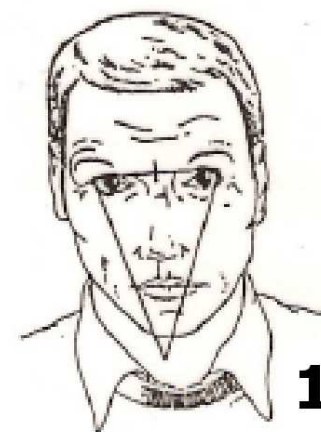
Muži a ženy se dívají rozdílně, ženy „se dívají“ častěji, i když záleží na kontextu situace.

- Kam se dívat
 - oči se soustředí na trojúhelník tvořený kobyolkou nosu a vnějšími koutky očí.
- Jak dlouho se dívat
 - obchodní a formální sezení muže s mužem: 60 – 70 % času zrakového kontaktu.

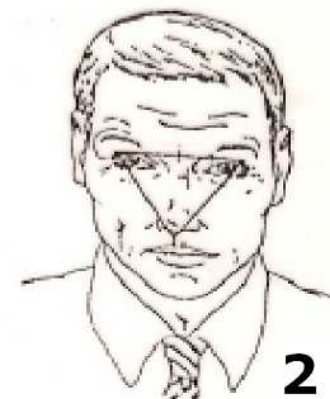
1 Společensko neformální pohled

2 Formálně obchodní pohled

- Máte-li zájem rozvíjet důvěrnější vztah, zvyšte délku trvání pohledu.



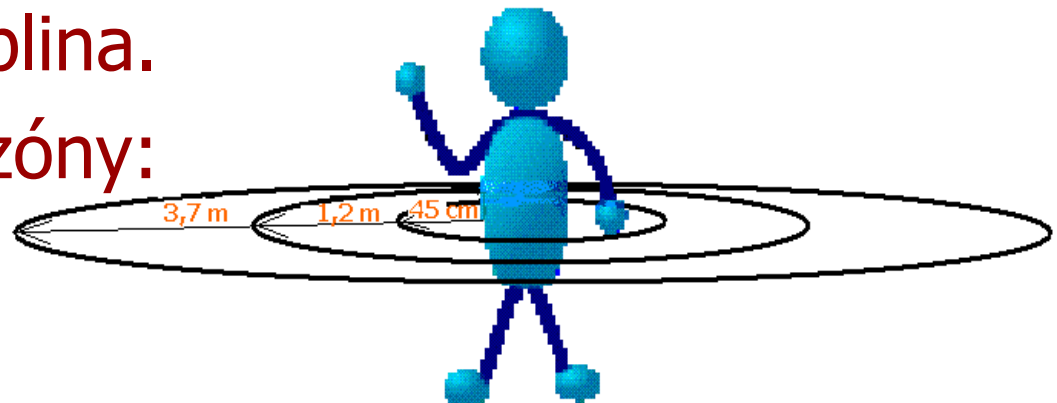
1



2

Bublina osobního prostoru

- Okolo každého člověka se vyskytuje skutečná, ale neviditelná „prostorová bublina“. Je to obranné pásmo, které nám dává největší možnost přežití. Čím více někoho známe, tím k němu cítíme větší důvěru a tím menší se stává naše prostorová bublina.
- Existují tzv. osobní zóny:
 - **Intimní** 14-45cm,
 - **Osobní** 45 – 75 cm,
 - **Obchodní** 75 – 120 cm
 - **Společenský** 1,2 – 3,7 m
 - **Veřejný prostor** 3,7 a více.



Základní neverbální prvky v komunikaci

- **Symbols - gesta**

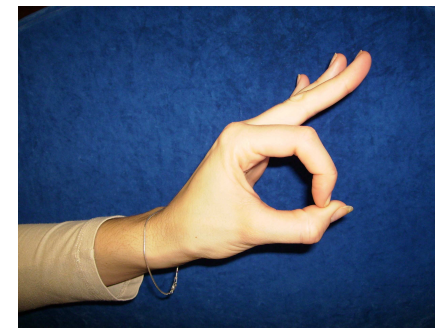
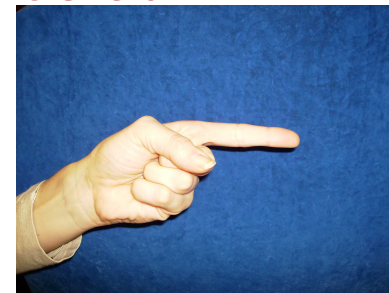
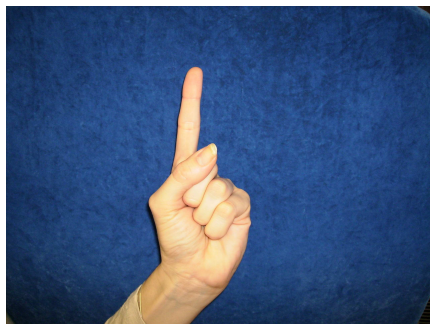
Jde o signály, které mohou být přeloženy do slova nebo slov v rámci konkrétně užívané významové oblasti.

Co vypovídají:

- obsahují pokyny(sedněte si)
- vydávají příkazy(buďte zticha)
- vyjadřují fyzický stav.....(je mi zima)
- obsahují urážku(jdi k čertu)
- znamenají odpověď.....(ano)
- vyjadřují city(jsem smutná)
- nabízejí popis.....(takhle velký)
- žádají laskavost.....(svezte mě)

Základní neverbální prvky v komunikaci

- **Regulátory – řídící signály změn**
 - Sem patří pohyby rukou, dotyk, podání ruky, vztyčený prst signalizuje přání převzít slovo. Nejvíce používané regulátory jsou kývání hlavou a pohledy, klesnutí hlasu, pomalejší tempo řeči, protažení poslední slabiky, pohled dolů.

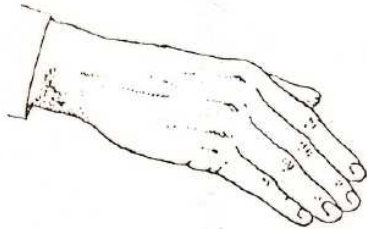


Cvičení č.2

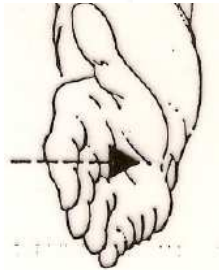
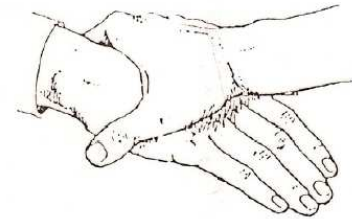


- Prohlédněte si dvojici mužů a určete, který z nich je šéfem.
- Rozdělte se na dva tábory. Každý obhájí, proč se rozhodl právě tak.
- Během cvičení se může změnit názor na základě argumentů druhé strany.

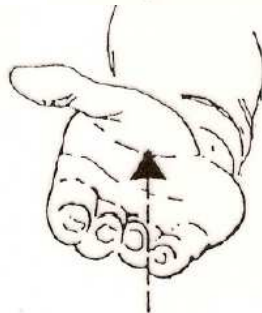
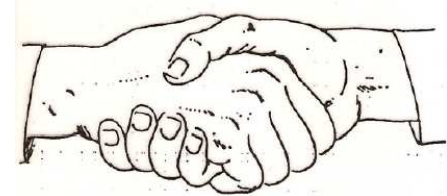
Podání ruky



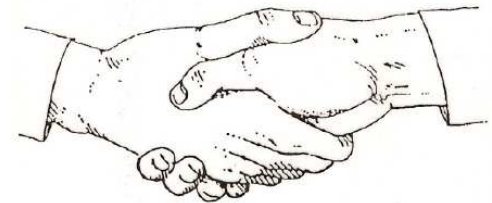
- Dominantní styl
 - „ujímám se vedení“, svou ruku směřujte směrem dolů.



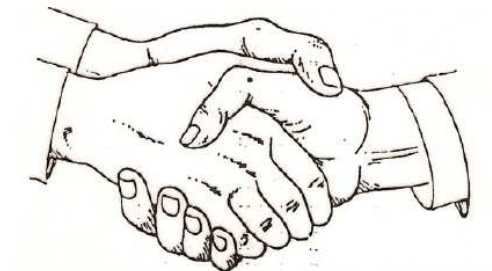
- Spojenecký styl
 - ruka je rovnoměrně podána.



- Podřízený styl
 - ruku podáváme dlaní nahoru.

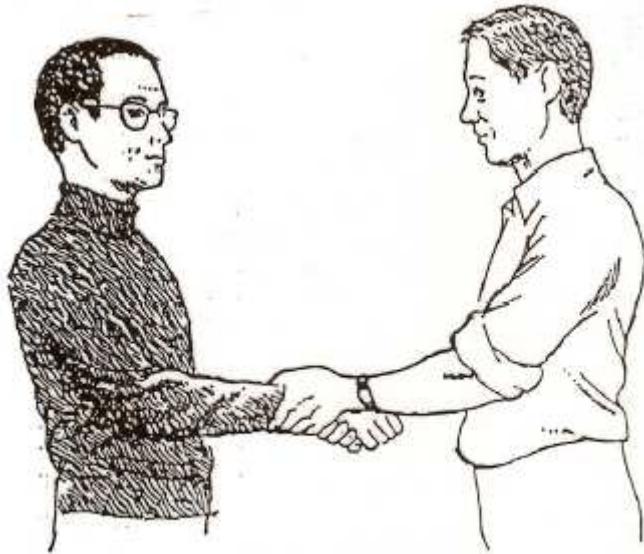


- Rukavice
 - stisk oblíbený u politiků, nepoužívat při prvním kontaktu.



Skrytá síla stisku ruky

- Podání ruky je jedním ze symbolů slovníku řeči těla. Ačkoliv jde o způsob pozdravu v západní společnosti. Mnoho arabských tradicionalistů dodržují staré zvyky. Třou si vousy, nos. Bantuové se uchopí za ruce a pomalu je zvedají do výše, než se opět pustí.



Projevy dominance



STŘÍŠKA

Manipulace pohledu

- Pokud druhá Vám druhá osoba nevěnuje dostatek pohledů, může to pouze vyjadřovat její nesmělost, nedůvěru, úzkost.
- V každém případě snižte míru zrakového kontaktu. Poskytnete mu více osobního prostoru.
- Použijte ruky nebo prstů, abyste upoutali pozornost druhého.
- Dotyk prstů ze strany nosu se také používá k ovládní pohledu druhého.



Manipulace pohledu

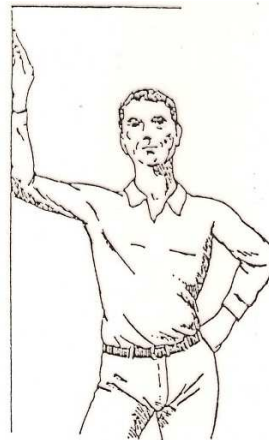
VYNUCENÉ UPOUTÁNÍ POHLEDU K OVLÁDNUTÍ
POZORNOSTI DRUHÉHO PŘI PÍSEMNÝCH
OBCHODNÍCH NABÍDKÁCH.



Ovládnutí prostoru

- Čtyři způsoby ovládnutí prostoru:
 1. Opření se o zárubeň nebo o zed'.
 2. Ruce založené v bok.
 3. Rozvalení se v židli.
 4. Ovládnutí židle i stolu zároveň.

Všechny postoje vyjadřují sebejistotu.



Signály přitažlivost ženy



- Vlající vlasy
- Pohled po očku
- Pootevřené rty
- Hra s předmětem válcového tvaru
- Mířící koleno
- Postoj s rozevřenými nohama
- Posed s propleteným nohama



Vyjádření odporu

- Zkřížení paží
 - vyjadřuje uzavřený postoj, ale také bezradnost či zimu.
- Sevřené pěsti
 - vyjadřuje už agresivní postoj.
- Bariéry pomocí nohou
 - normálně zkřížené nohy, americká verze zkřížených nohou, noha sevřená rukama.

