

Neverbální komunikace

- Úspěšná komunikace – výsledky výzkumu
 - Mehrabian
 - 55% neverbální signály
 - 38% para-lingvistické
 - 7% verbální
-
- Znalost neverbální komunikace je konkurenční výhodou – obchodní vyjednávání

Neverbální komunikace

- vývojově starší
- vlastní i zvířatům
- bez jazykových bariér
- emotivnější
- méně přesná
- pravdivější v případě rozporu se slovy
- méně kontrolovatelná

Součásti neverbální komunikace

- Kinezika – vizika, mimika, gestika
 - Haptika
 - Proxemika
 - Posturika
-
- Doteky
 - Pozice celého těla
 - Pohyby celého těla
 - Vzdálenosti

Příklady gest – významová charakteristika

- Kousání se do prstu – údiv, rozpaky
- Zvedání ukazováčku do výšky
- Ruce za hlavou, prsty propletené na zátýlku
- Zkřížené paže na prsou
- Ruce v kapsách jen palci
- Ruka si mne čelo
- Zaťaté pěsti

Příklady vizických signálů – významová charakteristika

- Oči široce otevřené – zvýšená pozornost
- Oči uhnou dolů
- Oči – těkající pohled
- Obočí – hodně povytažené
- Obočí sraštělé

- Ženy-muži
- Muži – pohledy na partnerku – trojúhelník mezi očima a ústy 75%, oblast čela a vlasů 10%, brada 5%, ostatní části těla 10%

Haptika

- Podání ruky – síla stisku, délka stisku, natočení dlaně, pokrčení nebo napnutí loktu, frekvence rozkmitu potřesu, místo uchopení
- Podání ruky plochou dlaně k zemi – povýšenost
- Delší třesení a kmitání
- Malá síla stisku
- Velmi napjatý loket

Proxemika

- Osobní prostor –
- závisí na kultuře, formální pozici – nadřízený-
podřízený, emocionální vztah jedinců,
extroverze a introverze
- Finsko, Turecko

Posturika

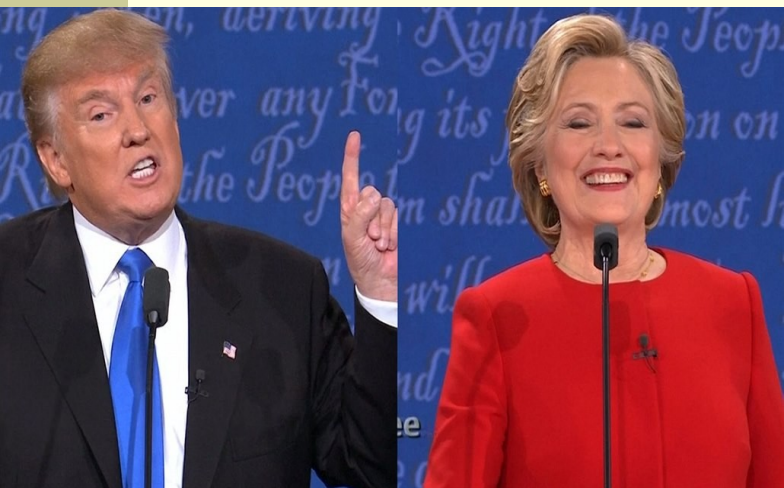
- Držení těla a hlavy
- Shrbený postoj – pesimismus
- Tělo zakloněné dozadu
- Natočení k partnerovi bokem
- Houpání na židli
- Muži zatahují břicho a vypínají hrud'
- Ženy pohazují hlavou

Další neverbální signály

- Styl oblékání a doplňky
- Neurovegetativní reakce
- Vnímání vůně
- Vnímání barev
- První dojem

Rozdílnost kultur

- Gestika – množství gest, ukazování prstem, pokyvování hlavou, úklon
- Mimika – úsměvy, pláč
- Vizika – intenzita očního kontaktu
- Haptika – frekvence podání ruky, líbání
- Proxemika – potřeba osobního prostoru



-
- <http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10169534357-komunikace-je-hra/208572231010012-rec-tela/titulky>
 - https://www.youtube.com/watch?v=6_aWmQQGErA

Případová studie 1

- Evropský manažer působící v USA je velmi spokojen s výkonem své sekretářky. Po úspěšném ukončení dalšího úkolu před termínem k ní přistoupí, poklepe ji na rameno a poděkuje jí.
- Sekretářka si stěžuje u jeho nadřízeného.
- Co se stalo? S jakou neverbální disciplínou problém souvisí?

Případová studie 2

- Student z Jižní Ameriky navštěvuje kurz angličtiny ve VB. Často po hodině zůstává, aby se učitele zeptal na některé jazykové záležitosti.
- Když k učiteli přistupuje, ten začíná couvat. Student se domnívá, že jej učitel nemá rád nebo že ve VB studenti nemají klást otázky.

Případová studie 3

- Manažer z Evropy sedí na židli v arabské zemi a ukazuje při tom podrážku boty.
- Jeho arabští partneři jsou uraženi.

Případová studie 4

- Manažer z USA pracující v Japonsku byl překvapen, že jeho japonští podřízení se mu nedívali do očí.

Interkulturní test 1

- Gesto ukazující zajíce se vztýčenýma ušima znamená v jedné asijské zemi
 - a jsem bázlivý jako zajíc
 - b slyšel jsem o tobě různé věci
 - c zlobím se
- O kterou zemi jde a co gesto znamená?

Interkulturní test 2

- Populární gesto *thumb up* – vztyčený palec - také může být použito v Íránu. Co znamená?
- a Přeji ti štěstí
- b Obscénní gesto – sexuální styk
- c Vždy pro mne budeš jednička

Zdroje

- Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi.*
- *Grada Publishing, Praha 2008*