

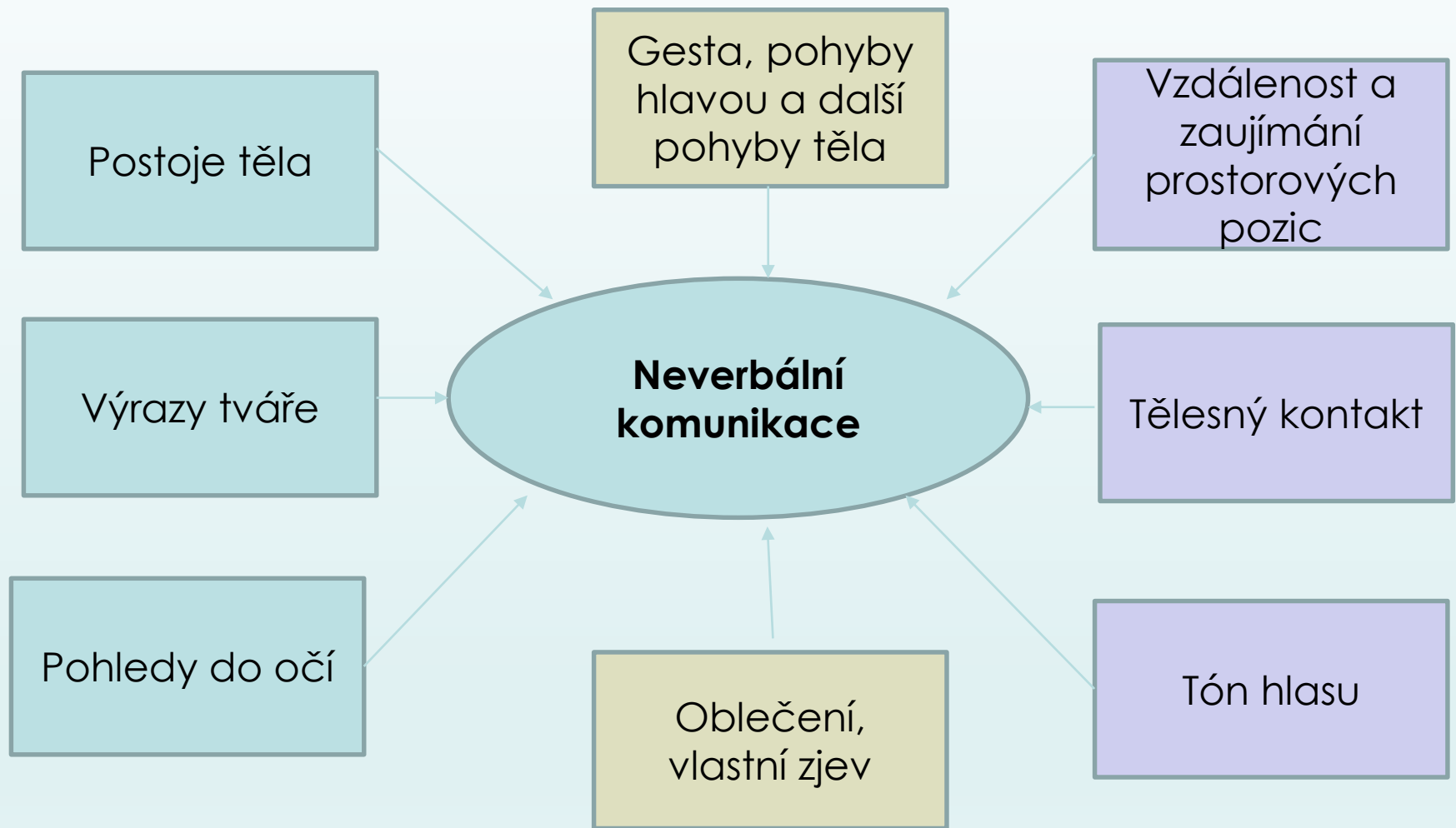
MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI

Neverbální komunikace

Co to je neverbální komunikace??

- doplňuje a upřesňuje slovní projev
- vyjadřuje emoci
- vyjadřuje interpersonální postoj (např. pochybování, naléhavost při přesvědčování)
- hlavní roli nehraje ani tolik obsah vaší řeči, ale mnohem více prozradí **řeč vašeho těla až 70% informací !!!**

Co to je neverbální komunikace??





Neverbální komunikace a její členění

1. Mimika
2. Gesta
3. Posturika
4. Kinezika
5. Haptika
6. Proxemika
7. Vizika

Neverbální komunikace-mimika

Umožňuje nám více než 1000 výrazů tváře

Typické výrazy

- **Úsměv**

- **Smích**

- **Pláč**

Neverbální komunikace-mimika

Dokážeme rozeznat 7 tzv. primárních emocí:

- Štěstí – Neštěstí
- Neočekávané překvapení – Splněné očekávání
- Strach – pocit jistoty
- Radost – smutek
- Klid – rozčilení
- Spokojenost – nespokojenost/znechucení
- Zájem - nezájem







Gestika

- Gesty symbolicky nahrazujeme slova
- Totéž gesto může mít v různých kulturách různý význam
- Vedle toho existují gesta s takřka univerzálním významem:

vzájemné tření dlaní , zdvižená ruka , zívání,
tření rukou, pokynutí , vysunutá paže, zkřížené
prsty, poklepání na ramena, hrané zastřelení sebe,
kývání, potřásání rukou

Gestika

- **Zkřížené ruce a nohy signalizují odpor**

Překřížené ruce nebo nohy představují fyzickou bariéru, kterou se chráníme.

- **Opravdový úsměv doprovázejí vrásky kolem očí**

Zatímco ústa se mohou smát, i když vám do smíchu vůbec není, oči to nezvládnou.

Gestika

- **Zvednuté obočí signalizuje nepohodlí**

Existují pouze tři druhy emocí, u kterých se vám nadzvedne obočí, a to překvapení, strach a obava.

- **Přehnané přikyvování zase nejistotu**

Osoba se nejspíš domnívá, že o ní pochybujete a nevěříte, že zvládne splnit to, co po ní chcete.

- **Sevřené čelisti, napnutý krk a zvrásněné čelo signalizují stres**

Tato gesta odkazují na nejistotu. Možná dotyčný pocítuje obavy z vývoje Vaší konverzace.

Posturika

Posturika (Posturologie) – fyzické postoje, držení těla, polohové konfigurace

- Napětí nebo uvolnění těla, náklon, natočení těla
- Poloha rukou, hlavy
- Uzavřenost – otevřenost
- Sebevědomí
- Vyjadřování záměru

Kinezika

Kinezika (řeč těla) – množství a rychlost pohybu – pohyby jako signály

- Harmonie pohybu
- Rychlost v souladu s řečí
- Mimovolní pohyby (prst, rameno ve směru pohybu)
- Základní signály řeči těla (kombinace pohledů, pohybů a vzdáleností)
- Přichylnost, nebo odmítání
- Nepřátelství a agrese

Haptika

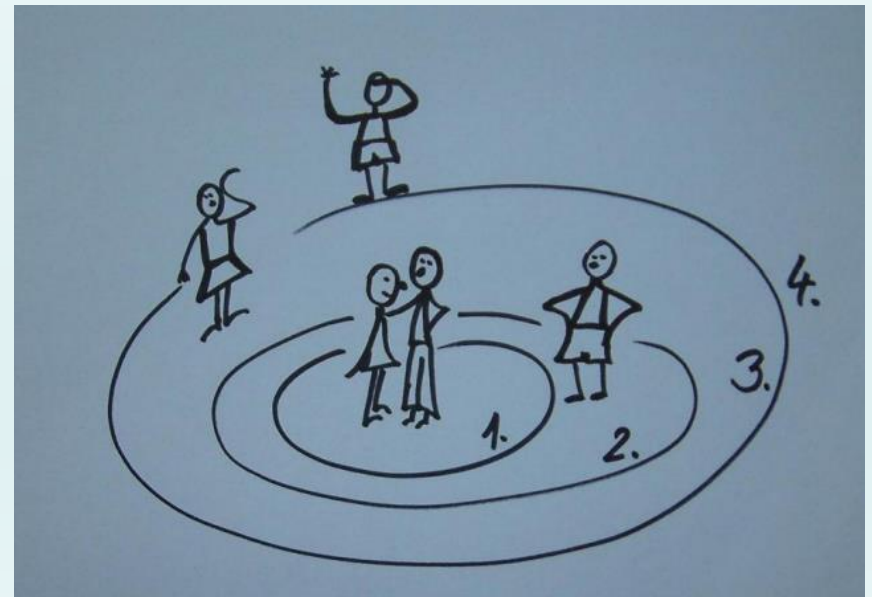
Haptika se věnuje komunikaci předávané pomocí dotyku, který může být přímý (podání ruky) či nepřímý (poplácání někoho po rameni).

Dotyk může tlumočit jak **pozitivní emoce**, tak negativní, a jejich rozlišení není tak složité, jako třeba u výrazů obličeje.

Haptika

Zóny blízkosti

1. Intimní zóna (0 – 45 cm)
2. Osobní zóna (45 – 120 cm)
3. Společenská zóna (1,2 – 3,6 m)
4. Veřejná zóna (3,6 a víc)



Vizika

Oční kontakt je ovlivněn několika faktory: délka kontaktu, zaměření na jeden objekt či přechod mezi vícero objekty, frekvence mrkání, rozšíření zornic, pohyb obočí, pozice očních víček a podobně. Rozšíření zornic je spojené se zájmem a vzrušením.

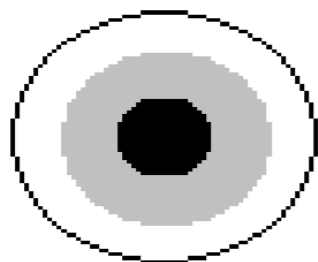
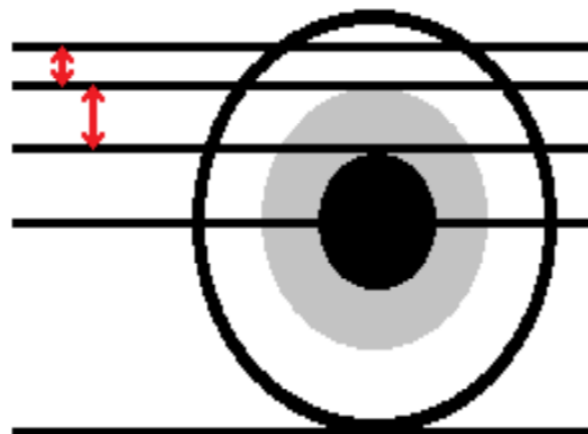
Vizika

1. šok či překvapení

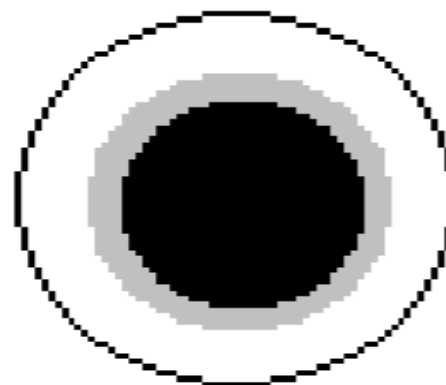
2. vysoký stupeň zájmu

3. ztráta zájmu

4. nuda a usínání



Nízký stupeň zájmu



Vysoký stupeň zájmu

Podání ruky



Podání ruky

V zásadě platí, že Ruku podává:

- Žena muži
- starší mladšímu
- nadřízený podřízenému
- Hostitel hostovi

Podání ruky

Nejčastější chyby při podání ruky:

- slabý a váhavý stisk nebo naopak extrémně silný, který doslova drtí ruku
- stisk trvá příliš krátkou dobu, může to vyjadřovat nezájem
- stisk oběma rukama u cizích lidí, což v nich může vyvolat, že máte nějaké postranní úmysly

Podání ruky

Jako leklá ryba

Tímto stiskem ruky si o vás může druhý člověk pomyslet jen to nejhorší. Působíte pohrdavě a bezcharakterně.

Silný

Váš stisk by neměl být takový, aby drtil protějšku ruku. Tím by vznikla u druhého pouze vzpomínka na nepříjemný okamžik.

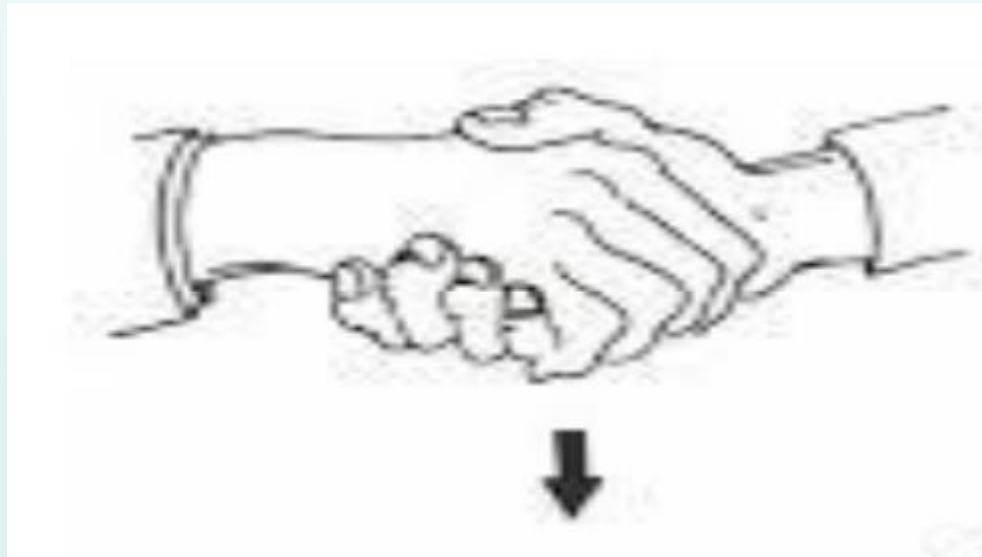
Stejně síly stisku

Přizpůsobíte se silou stisku druhému člověku podle toho, s kým se setkáváte (drobná žena, silný muž...)

Pokud vaše ruka směřuje...

Dolů

Směřování ruky dolů naznačuje dominantní styl, kterým chce dotyčný člověk získat kontrolu nad situací a člověkem, jemuž podává ruku.



Pokud vaše ruka směřuje...

Nahoru

Toto směřování vyjadřuje podřazenost vůči člověku, kterému podáváme ruku a stává se dominantním.



Pokud vaše ruka směřuje...

Kolmo

Tento směr podání ruky působí pro obě strany stejně. V pozici, když si chcete vybudovat vztah.

Řeč těla ženy x muže

Ženy

- Při komunikaci stojí blíž k sobě
- Více využívají úsměv
- Udržují delší oční kontakt
- Mají větší smysl pro detaily
- Vydrží sledovat projev, který je nezajímá

Muži

- Déle sledují své posluchače
- Méně mezi sebou volí hmatový kontakt
- Rádi se předvádějí před osobou, která je zaujme