

# Řeč těla a nácvik komunikace

JUDr. Petr Skryja, Ph.D., LL.M.

# Funkce komunikace

- ▶ Informativní - předání faktů
- ▶ Instruktivní - vysvětlení pojmů, podání návodu
- ▶ Přesvědčovací
- ▶ Posilovací a motivující - posilování pocitu sebevědomí
- ▶ Zábavná
- ▶ Vzdělávací
- ▶ Výchovná
- ▶ Svěřovací

# Pojmy z teorie, se kterými se můžete setkat

- ▶ Komunikátor - vysílá zprávu, sděluje
- ▶ Komunikant - ji přijímá
- ▶ Komuniké - vysílaná zpráva, myšlenka nebo pocit. Může mít i neverbální podobu. Podání ruky, zaslání květin, gesto, mimika.
- ▶ Interakce - výměna informací mezi komunikátorem a komunikantem

# Co ovlivňuje komunikaci

- ▶ Čas
- ▶ Prostor
- ▶ Emoční naladění
- ▶ Mezilidské vztahy, míra formálnosti
- ▶ Míra chápání jazyka
- ▶ Stereotypy
- ▶ Záměry účastníků
- ▶ Sociální situace
- ▶ Věk, pohlaví, pozice kvalifikace, profese

# Bariéry komunikace

- ▶ Vnitřní obavy z neúspěchu
- ▶ Emoční problémy
- ▶ Sémantické problémy - druhá strana nerozumí našemu jazyku. Má jinou slovní zásobu, jin kulturní zázemí, případně jiné chápání pojmů.
- ▶ Stereotypy - pokud jim podlehneme, projevují se neúctou ke druhému, nedůvěrou, přehlížením toho, co říká.
- ▶ Skákání do řeči.
- ▶ Nesoustředěnost
- ▶ ...

Neverbální (nonverbální komunikace)

# První dojem

- ▶ Oblékejte se vhodně pro danou příležitost. Pokud si nejste jisti, oblékněte se raději o něco více formálně.
- ▶ Dodržujte kromě hygieny i čistotu oděvu, pozor na čisté boty.
- ▶ Vzpřímený postoj je důležitý. Vyvolává pozitivní signály a pocit sebeúcty a sebejistoty.
- ▶ *Cvičení: Postavte se k zrcadlu a zkontrolujte si zvednutí hlavy symetricky v lince páteří. Netlačte čelisti, nevytahujte bradu. Nenaklánějte ramena. Rozložte hmotnost do obou nohou.*

# Úsměv

- ▶ Značí vstřícnost a otevřenost, ale nesnažte se křečovitě a falešně usmívat za každou cenu. Udržujte v pořádku a čistotě zuby.
- ▶ *Cvičení: Představte si, že potkáte někoho sympatického. Zkuste úsměv reprodukovat. Natrénujte toto příjemné naladění a lepší výraz a při příští příležitosti jej zkuste předat dalším lidem.*



# Řeč prostoru

- ▶ Uvědomte si, že je i důležité, kde se prezentujete.
- ▶ Nevod'te pokud možno při navození prvního dojmu návštěvy do oprýskaných prostor nebo například na neudržovanou část stadionu. Dejte ostatním vědět, že má někdo přijet a ať aspoň slušně pozdraví. Občas se na to zapomíná a není nic horšího, než když přijede například sponzor a připadá si na obtíž. A ještě někdo haleká: Hele kdo to je?

# Setkání

- ▶ Pokud vítáte, chvíli vyčkejte a pak naznačte gestem, kam se má posadit.
- ▶ Podání rukou - nedrťte ruku ani se nedotýkejte příliš zlehka (jen konečky prstů) jako byste ruku vůbec nepodali.
- ▶ Na druhou stranu zbytečně neodsuzujte člověka, který vám ruku podá špatně. Může být nervózní, není v kondici, musí si chránit ruce (třeba někteří hudebníci) nebo si neuvědomuje svou fyzickou sílu („drtiči“).
- ▶ Oční kontakt - uvádí se podle situace mezi 30 až 60 procenty času. Upřeně necivte ani neuhýbejte očima.
- ▶ V natěsnaných prostorech (výtah) se dívejte přímo před sebe a neskenujte lidi.

# Otevřená a uzavřená řeč těla

- ▶ Křížení rukou před tělem (na prsou, propletené prsty) značí negativní bariéru, rezervovanost, nedůvěru, vytvoření obranného prostoru. Eventuálně nepřátelství a uzavřenost. Vyhýbejte se tomu.



# Otevření těla

- ▶ Pokud nekřížíte nohy ani ruce (nadměrně) před tělem volně dýcháte, i váš hlas a zbytek těla působí sebevědoměji.
- ▶ Pokud chcete prolomit bariéry druhé strany, můžete zkusit požádat druhého člověka, aby vám podal nějaký předmět. To ho přiměje pohnout tělem a trochu uvolnit svaly. Můžete také navrhnout, abyste přeli do jiné místnosti nebo trochu popošli, tím člověk doslova změní postoj.

# Způsoby sezení a stání

- ▶ Nased'te s nohama na stole, to snad nepotřebuje komentář.
- ▶ Nased'te obkročmo na obrácené židli opření o opěradlo. Vyvolává to dojem, že si před tělem tvoříte štít.
- ▶ Přehnaně vzpřímený postoj, ruce za zády nebo vysoko nad hlavou. Obě ruce v bok, strnulá pozice. Vše uvedené vyvolává dojem nadřazenosti.

# Prostor

- ▶ Intimní - cca 15-45 cm, vstupují do něj nejbližší osoby.
- ▶ Vlastní osobní 46-120 cm - například při podání rukou běžná konverzační vzdálenost.
- ▶ Společenský prostor -1,2- 3 m. Jednáme v něm se známými lidmi.
- ▶ Veřejný prostor - vzdálenost nad 3,6 m. Cizí lidé.

# Vstup

- ▶ Pokud jste „nižšího postavení“ počkejte u dveří a čekejte na výzvu.
- ▶ Pokud se blížíte ke skupině lidí, vstupujete do jejich teritoria. Nebuďte přehnaně razantní, neobtěžujte. Pokud otočí své ruce a nohy k vám, jste vítáni.
- ▶ Pokud jdete za jednotlivce, nechodte přímo k němu, zastavte se na okraji jeho prostoru. Nenaklánějte se dopředu žádnou částí těla. Pokud k někomu přijdete zezadu, může to být nepříjemné. Razantně někoho konfrontovat napochodováním přímo před obličej rovněž není dobrá cesta. Snažte se, aby si vás dotyční všimli, když k nim jdete.

# Sdělení

- ▶ Snažte se, abyste mluvili s výdechem.
- ▶ Mluvte zřetelně. Raději méně, pomaleji. Nedrmlte, nepolykejte slova.
- ▶ Dojmy: přílišná hlasitost - hněv rozrušení, příliš potichu: nedostatek sebevědomí. Uzpůsobte konkrétním situacím.
- ▶ Tón. Měl by být odpovídající. Vyhnout se nechtěnému sarkasmu.
- ▶ Používejte pauzy, aby bylo možno informace zpracovat.
- ▶ Nemluvte přehnaně monotónně ani hlasem neskákejte jak netopýři.



# Stres, hněv

- ▶ Stres - třes, pocení, zrychlený dech, zrudlý nebo pobledlý obličej. Zkuste se přesunout na chvíli do ticha. Vydýchat se. Co používáte na zklidnění vy?
- ▶ Pokud jednáte s rozčileným člověkem, snažte se nepůsobit agresivně. Nestojte konfrontačně tváří v tvář. Mějte uvolněná gesta. Nezakládejte ruce.

# Obecně jak naslouchat

- ▶ Nedělejte ukvapené závěry.
- ▶ Snažte se na vidět věci očima druhého.
- ▶ Naslouchejte.
- ▶ Mějte úctu k druhým.
- ▶ Buďte sami sebou.

# Schůzky

- ▶ Přijďte včas. Pokud nestíháte, omluvte se krátce a stručně.
- ▶ Bud'te vzpřímené, mějte otevřená gesta. Nesnažte se za každou cenu být středem pozornosti ani nebud'te utápnutí.
- ▶ Přineste s sebou vše důležité, dokumenty, poznámky. Případně si ujasněte, co chybí. Ať se tím zbytečně nezdržujete.
- ▶ Sed'te přiměřeně. Neválejte se na židli. Klidně si lehce opřete hlavu o dlaň, ale neopírejte si hlavu extrémně lokty opření o stůl.
- ▶ Pokud chcete mluvit, upoutejte pozornost i neverbálně. Položte ruce na stůl, nakloňte hlavu.
- ▶ Pokud máte prezentaci, sledujte publikum. Používejte prostor, gesta rukou.