



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Vzdělávací modul

Komunikační dovednosti

Marta Kanno

Anotace

Cílem vzdělávacího modulu je nejen zopakovat a utřídit dosud nabyté vědomosti účastníků, ale také rozšířit jejich znalosti o nové poznatky z oblasti komunikace. Nové informace jsou doplněny o praktické příklady a videa, k ověření znalostí jsou zařazeny krátké testy.

Absolvent tohoto vzdělávacího modulu bude schopen rozeznat komunikační styly a sladit svůj komunikační styl se stylem partnera.

Obsah vzdělávacího modulu

I.část Úvod do rozvoje komunikačních dovedností

Historie, význam rétoriky a komunikace

II.část Efektivní komunikace v neziskovém sektoru

Základní prvky v komunikaci, formy komunikace, efektivnost komunikace uvnitř a vně

III.část Neverbální komunikace

Oční kontakt, mimika, optika, proxemika, posturika, kouzelná moc úsměvu, síla dlaní, podání ruky, signály paží, ruka a palec hovoří, nejistota v řeči těla, lhaní a neupřímnost

V.část Komunikační styly

Konvenční, konverzační, operativní, vyjednávací a osobní

V.část Srozumitelná prezentace

Rétorika, prezentace projektu – jak zaujmout investora, typ publika, počet posluchačů, řečnické útvary, časový limit

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



VI..část Rozhovor poradenský

Otázky v rozhovoru, fáze rozhovoru, jak poskytnout zpětnou vazbu

VII. Závěr

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

KAPITOLA TŘETÍ

klíčová slova: řeč těla, oční kontakt, mimika, optika, gesta, proxemika, postupka, kinezika, paralingvistické projevy, úsměv, palec, dlaně, paže, ruce, nohy, nejistota, lhaní, zrcadlení

Mluvit tělem?

Neverbální komunikací rozumíme všechno to, co doprovází mluvený projev. Je vývojově starší než komunikace verbální (slovní) a funguje automaticky. To jsou důvody, díky kterým se hůře ovládá vůlí. Velice snadno prozradí opravdový pocit nebo záměr. Právem je tedy neverbální komunikace označována za „řeč těla“. Řeč těla vyjadřuje pocity jako radost, zlost, smutek, zaujetí, překvapení, strach, hněv, odpor, opovržení či stud přes hranice kontinentů a moří stejně.

Průkopníky komunikace beze slov byli herci němeého filmu. Dobro a zlo se dalo velice dobře rozeznat podle gest. Od té doby věda o této problematice pokročila a znalost řeči těla se stala nedílnou součástí komunikace.

V poslední době je kladen veliký důraz na schopnost komunikovat. Většina lidí si však vůbec neuvědomuje signály řeči těla a jejich dopad na výsledek jednání.

„Nezáleží na tom, co jsi řekl, ale jak jsi u toho vypadal.“

Allan Peas

Průkopník výzkumu řeči těla z padesátých let minulého století Albert Mehrabain zjistil, že z celkového významu sdělení připadá pouhých 7% na verbální složku (slova), 38% na zvukovou složku (tón hlasu a intonace) a 55% na neverbální projev.

Graf č. 1: Podíl jednotlivých složek na komunikaci

Lze řeč těla předstírat?

Obecně platí, že NE. Snaží-li se člověk sdělovat nepravdu, dříve nebo později se objeví nesoulad mezi gesty, signály řeči těla a vyřčenými slovy.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY

„Podvodníci dokážou předstírat jen po omezenou dobu.“

Allan Peas

Všimněme si, že čím výše člověk stojí na žebříčku moci, tím jsou jeho gesta skromnější. Také čím je člověk starší, tím více brzdí své komunikování tělem. Zkrátka moc a věk redukuje gesta. Často vycítíme lež instinktivně, ale ne vždy jsme ochotní svému „šestému smyslu“ uvěřit. Nechceme nebo neumíme vidět, že slova a gesta jsou ve vzájemném rozporu. Ženy mají tento „šestý smysl“ vyvinutý mateřstvím. Svému dítěti zvláště v prvním roce jeho života rozumějí právě prostřednictvím řeči těla.

Co patří do neverbální komunikace?

Oční kontakt

Pohledem do očí druhého člověka přijímáme vědomě či nevědomě informace. Říká se, že oči jsou okna duše, proto je právě oční kontakt základem veškeré komunikace. Oční kontakt je důležitý pro navázání vztahu a vedení komunikace. Známe to všichni. Pokud člověk mluví, potřebuje důkaz, že mu protějšek rozumí a že komunikuje. Vytrvalejší pohled může na člověka působit nápadně a nepřírozně. Méně častý kontakt zase může být považován za znak nudy nebo neshody. Odhadnout správnou míru očního kontaktu je otázkou obratnosti a praxe. Podle A. a B. Peasových (2008) je optimální pohled do očí po dobu několika sekund (3-5) následovaný mrknutím dolů a opětovným návratem k očnímu kontaktu.

Mimika

Mimika je vědomým vyjádřením emocí a myšlenek pomocí mimických svalů, které jsou v obličeji. Právě v obličeji se odráží naše aktuální psychické stavy, ale i poměrně stálé emoce. Jejich pomocí je možné vytvořit bezpočet nejrůznějších výrazů – zda-li je člověk šťastný, bezradný, vzteklý, překvapený apod. Například *falešný úsměv* prozradí absence jemných vrásek kolem očí, *zájem* signalizují koutky úst stočené nahoru nebo *nadšení z milého setkání* poznáme podle lehce povytaženého obočí směrem nahoru.

Haptika

Haptika je výraz označující dotyky, které komunikaci provází. Doteky lze rozdělit na přátelské: podání ruky, poplácání po ramenu, objetí, polibek, hlazení a nepřátelské: pohlavek, facka, štípnutí, uhození. Tělo každého z nás je rozděleno do tří dotekových pásem. Pásmo první společenské, profesionální a zdvořilostní (paže, ruce), druhé pásmo přátelské (paže, ramena, obličej, vlasy) a třetí je pásmo intimní, erotické (intimní místa). Z výzkumů vyplývá, že iniciátorkami přátelských dotyků bývají častěji ženy než muži. Ženy také dotyky přijímají více než muži. Mezi stěžejní kontakt dotykem patří podání ruky, které je všeobecně přijímanou zvyklostí.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Gesta

Gesta jsou bezděčné pohyby zejména rukou, nohou či hlavy, které provází každý slovní projev a nebo jej nahrazují. Je důležité, aby gesta podporovala vyřčené a nebyla s ním v rozporu. Gesta jsou dorozumivacím prostředkem, který se dá číst i na větší vzdálenost. Budeme-li pozorovat lidi, kteří spolu diskutují a nebudeme-li slyšet, o čem diskutují, z jejich gest můžeme vyčíst, zda rozhovor probíhá v napjatém ovzduší, anebo naopak v klidu. Zda se jeden druhého snaží přesvědčit nebo uklidnit, anebo naopak rezignoval. Někteří lidé nejsou schopni hovořit, pokud nemohou používat gesta rukou. Máme-li v oblibě užívat výrazná gesta, doporučuje se, umírnit tyto do takové podoby, aby nebyla druhé osobě nepříjemná, aby se necítila ohrožovaná.

Proxemika

Proxemika je neverbální komunikací zabývající se vzdáleností, kterou vůči sobě zaujímají lidé. Rozdělujeme ji do dvou kategorií vertikální a horizontální. Vertikální proxemika je využívána pro zdůraznění nadřazenosti. Například ve škole stupínek žáky upozorňuje na důležitost učitele. Nebo u soudu je na vyvýšeném místě soudce. Z toho je nám hned jasné, kdo má zde hlavní slovo. Horizontální proxemika zkoumá prostor kolem člověka. Ten je vymezen určitými zónami. Do jaké zóny si druhého člověka pustíme záleží na tom, jaký k němu máme vztah. Rozlišujeme čtyři proxemické zóny:

Zóna intimní (do 45 cm). Je nejdůležitější ze všech zón a je to nejbližší okolí jedince. Člověk si jej chrání jako osobní vlastnictví a vstup do této zóny je povolen pouze nejbližším osobám (například milenci, manželé, děti, rodiče, blízcí přátelé a domácí mazlíčci). Připomeňme si, že narušení intimní zóny je vnímáno extrémně negativně.

Zóna osobní (od 46 cm do 120 cm). Je vyhrazena méně známým přátelům a příbuzným, kteří jsou však s dotyčným ve dobrém vztahu (například kolegové v práci).

Zóna společenská (od 1 m do 3 m). Ve společenské zóně se odehrávají formální schůzky nebo ji používáme pro kontakt s lidmi, s nimiž nás nepojí osobní vztah.

Zóna veřejná (3m a více). Veřejná zóna platí **ze** bezpečnou vzdálenost při jednání se zcela cizími lidmi.

Pamatujme si, že velikost jednotlivých zón je individuální, proto ji nelze přesně stanovit. Závisí na několika faktorech. Ženy považují za narušení intimní zóny to, co muži obvykle berou za vstup teprve do osobní zóny. Velikost proxemických zón se s věkem mění. Například děti berou fyzický kontakt více automaticky než dospělí lidé. Introverti si jako osobní zónu chrání větší prostor než extroverti. A v neposlední řadě má na velikosti zón vliv též skutečnost, zda lidé žijí ve městech či na vesnici. Ve městech jsou lidé citlivější na narušení osobního prostoru než lidé na vesnici.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Posturika

Posturika zkoumá polohu těla, kterou člověk při komunikaci zaujímá. Fyzickým postojem je možno prozradit třeba ztrátu zájmu o komunikaci s druhým člověkem. Například *založené ruce* nebo *zkřížené nohy* mohou signalizovat uzavřenost, nesouhlas nebo nechut' komunikovat. *Špičky nohy* ve stoji obvykle míří na osobu, jež nám je sympatická.

Kinezika

Kynezika vypovídá o stylu našeho pohybu. Jednotlivé pohyby a jejich soulad dávají člověku určitou eleganci. Naopak nekoordinovanost, napětí či křečovitě pohyby naznačují nejistotu nervozitu či bezradnost.

Paralingvistické projevy

Paralingvistické projevy řeči jsou písemně nezaznamenané. Můžeme je rozdělit do tří skupin. První skupinou je hlasová dimenze (síla hlasu, tón hlasu, zabarvení hlasu, intonace), druhou skupinou je časová charakteristika mluveného projevu (rychlost řeči, plynulost řeči, pomlky a pauzy v řeči) a třetí skupinou jsou mimoslovní složky řeči (citoslovce ehm, hm, přecheknutí se, hlasité dýchání).

Jak správně v řeči těla číst?

Pro správnou interpretaci gest je dobré řídit se třemi pravidly: pozorovat gesta ve shlucích, hledat shodu a číst gesta v souvislostech. *Pozorovat gesta ve shlucích* je důležité protože samostatné gesto může být vyloženo naprosto mylně. Je to jedna z nejzávažnějších chyb, které se člověk dopouští v posuzování řeči těla. Pokud nebudeme člověka sledovat jako celek, naše interpretace gesta nebude správná. Při verbální komunikaci musíme vnímat celou větu (nikoli pouze jednotlivá slova), abychom správně pochopili její obsah. Stejně tak je tomu při neverbální komunikaci. Samostatné slovo může mít několik významů, tak i gesto může signalizovat více věcí a pokud ho nezasadíme do kontextu, tak si nemůžeme být jistí, že jsme ho pochopili správně. Dalším pravidlem je *hledat shodu* mezi verbální a neverbální komunikací. Pokud tyto komunikace nejsou v souladu, tak člověk říká něco jiného, než si myslí. V takových situacích hlavně ženy dávají přednost neverbální komunikaci. Podle ní odhadnou, co si řečník vážně myslí. Neverbální komunikace je tedy daleko pravdivější hlavně proto, že většina lidí ji užívá nevědomky a nemůže jí tedy ovlivnit. Posledním z pravidel je *čtení gest v souvislostech*. To znamená, že nemůžeme vnímat gesto samo o sobě bez posouzení s momentální situací. Příkladem může být nepříjemně naladěný člověk, který sedí se zkříženýma nohama a mračí se v zimě na autobusové zastávce a člověk, který používá stejnou řeč těla, ale sedí v teple a někdo se ho snaží o něčem přesvědčit. V prvním případě je člověk nepříjemně rozladěn, kvůli nepříznivému počasí, Ve druhém případě je

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

člověk také nepříjemně rozladěn, ovšem kvůli nedostačujícím schopnostem komunikačního partnera (Peasovi, A. a B., 2008).

„Řeč těla se snadněji předstírá před muži než před ženami, protože muži nejsou obecně dobrými čtenáři řeči těla“

Allan Peas

Kouzelná moc úsměvu

Úsměv pomáhá lidem sbližovat se. Kromě sbližování nám smích slouží i k zlepšení zdraví. Úsměv má kouzelnou moc. Pokud se na někoho usmějete, oplátí vám úsměv dokonce i tehdy, když je váš úsměv předstíraný. Je důležité zařadit úsměv do řeči našeho těla, protože úsměv bezprostředně ovlivňuje to, jak na nás lidé reagují a jaký k nám zaujmou postoj.

„Pouze 15% smíchu je reakcí na komické situace. Smích častěji souvisí s vytvářením vztahů“

Allan Peas

Je pro nás velmi praktické, naučit se rozlišovat přirozený úsměv a ostatní, řekněme strojené úsměvy.

Přirozený úsměv je automatický, podvědomý a vytváří vrásky kolem očí. Tváře se roztáhnou,, oči se zúží a obočí maličko poklesne.

U *neupřímného úsměvu* se usmívají pouze ústa. A ještě jedno poznávací znamení: předstíraný úsměv je často výraznější na jedné straně obličeje. Bohužel, takovýto úsměv je typický pro náš západní svět a můžeme z něj odečíst sarkasmus nebo jízlivost.

Úsměv se sevřenými rty tvoří linku a skrývá zuby. Takto se usmívá člověk, který má nějaké tajemství (mohou to být i nehezké zuby) nebo s námi nesouhlasí. Více tento úsměv používají ženy.

Úsměv s pokleslou spodní čelistí je úsměvem nacvičeným. Používá jej člověk, který potřebuje vyvolat dojem, že je veselý a má hravou náladu. Známe ho všichni - je to úsměv klaunů.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY

Úsměv s pohledem směřujícím vzhůru nám pomůže vypadat mladistvě, hravě i tajněšťkářky. Je to typický úsměv princezny Diany, kterým si získala srdce lidí na celém světě.

Úšklebek je úsměv, který člověk nosí trvale na tváři.

Síla dlaní

Ruce byly nedůležitějším nástrojem evoluce lidstva. Povšimněme si, že právě z polohy dlaně lze vyčíst dominanci, podřízenost nebo boj o moc. Otevřená dlaň je spojována s pravdivostí a upřímností, oddaností a podřízeností. Podle dlaní velmi lehce odhadneme upřímnost či neupřímnost. Existují tři hlavní gesta dlaně: poloha dlaní nahoru, poloha dlaní dolů a poloha se sevřenými prsty a vztyčeným ukazováčkem.

Poloha dlaní nahoru vyjadřuje podřízený, otevřený postoj, který nikoho neohrožuje. Naznačuje, že člověk nemá zbraně, na nikoho nenaléhá. Též tímto gestem můžeme dát najevo předání slova. Protějšek pochopí, že jsme připraveni naslouchat.

Poloha dlaní dolů znamená autoritu. Dovolím si připomenout nacistický pozdrav, při kterém dlaň směřuje dolů. Tento pozdrav je všeobecně vnímám jako symbol moci a tyranie.

Třetí polohou je *zavřená dlaň s nataženým ukazováčkem*. Toto gesto přeneseně nutí k poslušnosti. Téměř všichni jsme se s ním setkali v dětství a znamená: Udělej to, nebo uvidíš. Zapamatujme si, že toto gesto evokuje negativní pocity a je jedno z nejnepříjemnějších gest. Lidé, kteří zavřenou dlaň s nataženým ukazováčkem používají jsou označováni za agresivní, hrubé a útočné.

Podání ruky

Podání ruky – jak všichni víme – je jedním z nejvýznamnějších faktorů, které se podílejí na prvním dojmu při setkání s neznámou osobou. Stisk ruky totiž vypovídá velmi mnoho o povaze. Uvědomme si, že špatně podaná ruka může být osudným omylem, který se později těžko napравuje. Také mějme na paměti, že podání ruky je symbolem důvěry a přivítání.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Existují pravidla pro toto gesto. Jen pro lehké připomenutí: Ruku podává

- Žena..... muži
- Starší..... mladšímu
- Nadřízený..... podřízenému
- Hostitel..... hostu
- Obecně výše postavený..... níže postavenému.

Jak už zde bylo zmíněno, podání ruky patří mezi stěžejní kontakty dotykem, proto bychom mu měli věnovat více pozornosti.

Dominantní podání ruky. Dominance je vyjádřena obrácením ruky tak, že dlaň při potřásání směřuje dolů, a to i v tom případě, kdy dlaň nesměřuje přímo k podlaze, ale pouze toto naznačuje. Vzniká pocit: Tento člověk se mě snaží ovládnout, měl bych si dát pozor. To není nejlepším začátek prvního kontaktu či jednání.

Submisivní podání ruky je protikladem dominantního podání. Podávaná ruka směřuje dlaní nahoru. Toto může být účinné, pokud chcete protějšku předat velení nebo mu naznačit, že je pánem situace. Navodíte pocit: Můžeš mě ovládnout, udělám, co budeš chtít. Ani toto podání ruky není nejlepším počátkem jednání dvou rovnocenných partnerů.

Rovnocennost se v navázání kontaktu prostřednictvím podání ruky projevuje tak, že naše dlaň i dlaň partnera je ve vertikální poloze, aby ani jeden z nás nebyl dominantní nebo submisivní. Pamatujme si, že stisk ruky se vyvinul jako gesto, kterým se zdravíme nebo kterým pečujeme dohodu. Stisk by měl být pozitivní a přátelský.

Takto rozhodně NE!

Z podání ruky můžeme usoudit, s jakou osobou zřejmě máme tu čest. Proto si dovoluji uvést zde ještě pět nejhorších podání ruky, abychom si byli naprosto jistí, čemu je dobré se vyvarovat.

Leklá ryba. Míra důvěryhodnosti na stupnici od jedné do deseti: 1 (Peasovi, A. a B., 2008). Je to nejnejpříjemnější podání ruky, obzvláště když je ruka studená a vlhká. Tento stisk ruky je spojován se slabým charakterem a s namicovatým pocitem. A jedna rada na závěr: Pokud se vám v důsledku nervozity potí ruce, je dobré s sebou nosit kapesník (látkový či papírový) a před podáním ruky si ruku preventivně otřít.

Svěrák. Míra důvěryhodnosti na stupnici od jedné do deseti: 4 (Peasovi, A. a B., 2008). Tento stisk je oblíben mezi muži a ve světě podnikání. Upozorňuje na touhu dominovat a získat kontrolu na vztahem, případně ukázat protějšku, kde je jeho místo. Je zajímavé, že tento stisk někdy i používají slabí lidé, ve snaze zakrýt strach z toho, že je druzí budou ovládat.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Drtič kloubů. Míra důvěryhodnosti na stupnici od jedné do deseti: 0 (Peasovi, A. a B., 2008). Stisk svěrák je nejobávanější ze všech stisků a zanechává nezapomenutelné vzpomínky v mysli i prstech oběti. Jednoznačně imponuje pouze pachateli a je neomylným poznávacím znamením velmi agresivní osoby. Proti podání ruky stylem drtič kloubů neexistuje obrana. Můžeme se pouze hlasitě ohradit: „Au, váš stisk je příliš silný.“

Uchopení za konečky prstů. Míra důvěryhodnosti na stupnici od jedné do deseti: 3 (Peasovi, A. a B., 2008). Na první pohled se zdá, že jsou aktéři jsou k sobě vstřícní a upřímní. Pouze jeden z nich jakoby minul cíl. Ve skutečnosti ten, který minul cíl, má malou sebedůvěru a snaží se udržet si bezpečný odstup.

Rukojeť pumpy. Míra důvěryhodnosti na stupnici od jedné do deseti: 4 (Peasovi, A. a B., 2008). V tomto případě pumpující uchopí ruku pumpovanému a zahájí dlouhé, energické třesení rukou podobající se pumpování vody. Stisk by měl trvat zhruba pět sekund (což přibližně odpovídá době vyslovení „těší mě“). Příliš dlouhý stisk působí vtíravě, naopak nápadně krátký stisk budí dojem nezájmu. Ovšem někteří pumpaři pumpují a pumpují...

Signály paží

Zkříženými pažemi si podvědomě stavíme bariéru mezi sebou a okolím. V dětství to bylo jednoduché. Při pocitu nejistoty či nebezpečí jsme se schovali za máminu sukni. Postupem času jsme pochopili, že schovávat se, není dobré a tak naše podvědomí vymyslelo způsob, jak se ochránit. Zkřížit paže, to je ono! Zkřížit paže na prsou, v pase, před tělem a dokonce můžeme přidat ještě i zkřížené nohy. Je to vyjádření obranného a odmítavého postoje. Nezapomínejme, že i kdyby toto gesto mělo být pouhým vyjádřením toho, že si děláme pohodlí, okolí jej vnímá jako gesto odmítavé.

Zkřížené paže na hrudi jsou pokusem postavit překážku mezi člověkem a okolím. Jeho význam je obranný a zároveň i záporný. Vždy prozradí, že člověk má z něčeho obavy nebo v případě posluchače, že s něčím řečeným nesouhlasí.

Umocněné zkřížené paže jsou paže zkřížené na hrudi se zaťatými pěstmi. Naznačuje nám velmi nepřátelský postoj a až agresivní naladění člověka. Je-li toto gesto ještě spojeno se sevřenými rty či zaťatými zuby, můžete očekávat útok.

Při gestu *uchopení a sevření paží* se člověk při zkřížených pažích uchopí za vlastní nadloktí (jako když je člověku zima). Je to určitá forma objetí, která uklidňuje a konejší při negativních pocitech.

„Možná máte pocit, že zkřížit paže je prostě pohodlné, ale ostatní budou mít dojem, že jste nepřístupní.“

Allan Peas

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Ruka a palec hovoří

Ruce společně s naším mluveným projevem hovoří. Jsou lidé, kterým svážete ruce za zády a ztratí řeč. Je prokázáno, že gestikulace řečníkům pomáhá upoutat pozornost a pronikavě zvyšuje schopnost (prý až o třetinu) zapamatovat si.

Ruce zakleslé do sebe značí frustraci. Používá ho člověk v okamžiku, kdy má pocit, že se něco důležité nepovede, nebo kdy je v negativním či úzkostném rozpoložení. Jsou tři hlavní polohy zakleslých rukou: před obličejem, na stole nebo na klíně a u stojícího člověka v úrovni rozkroku.

Stříška vypovídá o sebevědomém a sebejistém postoji. Člověk užívající toto gesto působí též, že zná na všechno odpověď. Podle průzkumů se toto gesto často vyskytuje v interakci mezi nadřizenými a podřizenými.

Ruku za zády často doprovází vztyčená hlava a vystrčená brada. Vyjadřuje sebejistotu, nadřazenost a moc. Ze zkušeností vyplývá, že pokud tuto pozici zaujmeme člověk ve stresující situaci (např. při rozhovoru s novináři nebo v čekárně u zubaře) začne se cítit sebevědoměji, dokonce autoritativně.

Palce – pamatujme si: palec obecně značí nadřazenosti, převahu a někdy i asertivitu. Každé gesto jejichž součástí je vystrčený palec, vyjadřuje sebejistý, nadřazený postoj.

Čtyři hlavní postoje

Lidský mozek řídí nohy za tím, co chceme anebo pryč od toho, co nechceme. Proto nám nasměrování nohou a chodidel lehce prozradí co chceme a co nechceme. Zkřížené nohy (stejně jako ruce) značí nejistotu a uzavřenost. Naopak nepřekřížené nohy upozorňují na otevřenost i sebevědomí.

Postoj v pozoru je formálním, neutrálním postojem.

Postoj nohy od sebe zaujímají spíše muži a dává najevo dominanci a úmysl zůstat.

Noha nakročená dopředu vypráví přesně o úmyslech člověka, protože tak, kam směřuje špička nakročené nohy, tam se také ubírají jeho myšlenky. Špička vždy směřuje k nejzajímavější či nejpřitažlivější osobě, nebo také ukazuje směr, kterým se chceme vydat (třeba dveře).

Překřížené nohy jsou projevem nejistoty, nepřístupnosti či obrany.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Způsoby sezení

Pokud sedí člověk uvolněně a přirozeně vzpřímeně, bude na nás působit živým a otevřeným dojmem. Je-li jeho pohled vnímavý a ruce jsou na stehnech, sděluje nám, že umí dobře naslouchat a je připraven se kdykoliv zapojit do rozhovoru i za předpokladu, že si dá nohu přes nohu. Pamatujte: ten, kdo sedí na hraně židle vy nejraději vyskočil a utekl.

Přeložená noha přes nohu je pozicí, se kterou se žně setkáváme. Pokud ovšem k přeložené noze přes nohu člověk přidá ještě zkřížené paže, znamená to, že se stáhl do sebe a nestojí o žádnou komunikaci.

Americký způsob překřížení nohou připomíná číslici 4 a nejčastěji se s ním setkáváme u mladých lidí. Působí mladistvým, uvolněným, ale i dominantním dojmem.

Zkřížené nohy v kotnících symbolizují snahu ovládnout negativní pocity, nervozitu nebo obavy. U mužů mohou toto gesto doprovázet zaťaté pěsti nebo ruce svírající opěrky, u žen kolena u sebe a ruce na stehnech.

Propletené nohy jsou typické pro ostýchavé a stydlivé ženy. Toto gesto naznačuje, že se žena stáhla do sebe.

Rovnoběžně přeložené nohy jsou typicky ženským gestem a signálem ženskosti. Je velmi nevhodné při pracovních jednáních, protože ženě ubírají důvěryhodnost.

Nejistota v řeči těla

Kolikrát za život jsme se v dětství ocitli v nepříjemné situaci? Co nám nejvíce pomohlo? Bylo to objetí rodičem či někým blízkým. Objekt je přesně to, po čem zatoužíme v napjatých situacích i jako dospělí. I zde nám opět přiběhne na pomoc naše podvědomí a vyšle signál tělu. Tělo si poradí podle toho, zda jsme žena či muž, zda jsem ve společnosti či na pódiu před zrakem mnohých lidí.

Pozice rozbitého zipu je typická pro muže. Jde o dlaň v dlani před tělem ve výšce rozkroku a toto gesto nám prozrazuje zranitelnost, možná až sklíčenost. Navozuje pocit, že nás někdo drží za ruku.

Částečné zkřížení paží je naopak typické pro ženy. Jedno paže uchopí druhou za loket nebo nadloktí a částečně tak napodobí objetí. I toto gesto je výrazem zranitelnosti a sklíčenosti.

Jsme-li často v hledáčku ostatních lidí, není divu, že jsme nejistí či nervózní. Velmi nám uleví úprava náramku či hodinek, nebo manžetových knoflíčků. Ženám pomáhá kabelka, kytice či kapesníček v ruce před tělem. Muži i ženy vezmou zavděk sklenice nápoje nebo šálku kávy, kterou drží před tělem. Tyto gesta používáme prakticky každý, ale jen málokdo z nás si je uvědomuje.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Lhaní a neupřímnost

Lhaní je prý mazivem, které usnadňuje naše kontakty s druhými lidmi a umožňuje nám udržovat přátelské a společenské vazby. Nechci zde vést polemiku zda pravda či lež. Pojďme se podívat na pět nečastěji používaných gest při lhaní.

Přikrytá ústa rukou, jedním prstem, několika prsty nebo dokonce sevřenou pěstí upozorňují na lživá slova. Někteří lidé se snaží zamaskovat lhaní falešným zakašláním.

Dotýkání se nosu může mít podobu jednoho lehkého dotyku (používají ženy, aby si nepoškodily make-up) nebo několika tahů pod nosem. Toto gesto je třeba pozorovat v souvislostech, protože člověk, který se dotýká nosu, může mít například rýmu.

Tření oka je typičtější pro muže. Ženy si třou oko jen málokdy, zřejmě proto, aby si nepoškodily make-up. Při tomto gestu se lhář podvědomě vyhýbá pohledu na toho, k němuž je neupřímný.

Škrábání se na krku je známkou pochybnosti a vyjadřuje: „Nevím, zda vám mohu věřit“

Tahání za límeček můžeme zpozorovat u člověka, který má pocit, že byl přistižen při lži.

Zrcadlení

V každodenním životě si neuvědomujeme, že při navazování vztahů s ostatními lidmi napodobujeme jejich řeč těla. Tomu se říká zrcadlení. Napodobováním člověk sděluje svému protějšku, že souhlasí s jeho myšlenkami, názory i s jeho postoji. Je dobré si pamatovat, že napodobováním druhého člověka mu dodáme pocit jistoty. Zrcadlení se může hrát důležitým nástrojem při navazování vztahů a vytváření pozitivních vazeb.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Praktické příklady pro zapamatování

Jak rozumět polohám rukou?

Obrázek č 2

Co lze vyčíst ze způsobu sezení?

Obrázek č 3

Co můžou prozradit pozice těla?

Obrázek č 4

Co nám řeknou ústa?

Obrázek č 5

Co prozradí úsměv?

Obrázek č 6

Jak se vyznat v řeči očí a obočí?

Obrázek č 7

Co lze vyčíst z pohledu?

Obrázek č 8

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Sedm rad pro získání sympatií

Začněte se usmívat a nezapomeňte odhalit zuby.

Gesta používejte s rozmyslem, ruce nezvedejte výše než k úrovni brady a vynechejte křížení rukou i nohou.

Při mluvení pokývejte hlavou, při naslouchání nakloňte hlavu stranou.

Navazujte oční kontakt, aby to bylo příjemné pro všechny zúčastněné.

Při mluvení stůjte zpříma, při naslouchání se mírně předkloňte.

Respektujte osobní prostor druhých. Pokud druhý poodstoupí, nepřistupujte k němu blíže.

Mírně napodobujte řeč vašeho protějšku

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



**KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA**

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

KAPITOLA : DRUHÁ

klíčová slova:

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

PEASE, Allan a Barbara PEASE. *Řeč těla*. Vyd. 2. Překlad Hana Antonínová. Praha: Portál, 2011, 359 s. ISBN 978-80-7367-921-7.

PEASE, Allan a Barbara PEASE. *Řeč těla na pracovišti*. Vyd. 1. Překlad Hana Antonínová. Praha: Portál, 2012, 125 s. ISBN 978-802-6201-526.

STEFAN MÜHLEISEN, Nadine Oberhuber a [přeložila Iva MICHŇOVÁ]. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi*. 1. vyd. Překlad Miroslav Hartl. Praha: Grada, 2008, 136 s. ISBN 978-802-4726-625.

THIEL, Erhard a Barbara PEASE. *Mluvíme tělem: řeč těla prozradí víc než tisíc slov*. Vyd. 1. Překlad Miroslav Hartl. Praha: Knižní klub, 1997, 136 s. ISBN 80-717-6511-2.

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

**KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA**

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



**KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA**

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



**KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA**

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

**KOALICE
NEVLÁDEK
PARDUBICKA**

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

NÁZEV PROJEKTU: „MONEYBOX ANEB JAK ZŮSTAT VE HŘE“

REGISTRAČNÍ ČÍSLO: CZ.1.07/3.2.13/03.0032

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN Z EVROPSKÉHO SOCIÁLNÍHO FONDU
A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČESKÉ REPUBLIKY