

Profesionální komunikace

LS 2010

vyučující: Mgr. Jitka Pinková

semináře: letní semestr 2010

kontakt: pinkova@fel.cvut.cz, pinkovaj@seznam.cz

skupiny: pátek - viz rozvrh

učebna: viz rozvrh

Stručný přehled náplně daného semináře:

③

Neverbální komunikace

- ◆ Ohlédnutí za mluveným projevem – aneb miniprezentace: moje vizitka (skupinová práce)
- ◆ Neverbální komunikace – úvod (povídka D. Fischerové: Jak se chodí po vlnách)
- ◆ Neverbální komunikace – kontext, řeč těla v jazyce
- ◆ Neverbální komunikace – interpretace situací + Pro zvědavé

Materiály:

Brahm, A.: Strach z vystoupení na veřejnosti. Alternativa, Praha 2007.

Fischerová, D.: Jak se chodí po vlnách in: **Fischerová, D.:** Duhová jiskra. Vyšehrad, Praha 2008

Lewis, D.: Tajná řeč těla. Viet. Publishing, Praha 1994.

Mikulaščík, M.: Komunikační dovednosti v praxi. Grada Publishing. Příbram 2008.

Pease, A.: Řeč těla. Portál, Praha 2001.

Pinková, J.: Materiály k předmětům Rétorika, Profesionální komunikace

Neverbální komunikace – úvod

Vybrané citáty

Řeč těla je jedním z posledních tajemství našeho materialisticky orientovaného prostředí.

*Nikdo nemůže jednat nezávisle na svém těle, neboť tělo vyjadřuje,
co jsme a zachycuje náš vztah ke světu. Proto denně zcela samozřejmě
používáme řeč těla, ale často podceňujeme její vliv. Řeč těla nám
prozradí o vnitřním postoji člověka více než jeho slova.*

(Podle Bruno, T. a Adamczyk, G.)

*„Ve stále více uspěchaném světě konkurence se může schopnost neverbální komunikace
ukázat jako klíče k dosažení vytčeného společenského a profesionálního cíle.“*

(Lewis, D.)

Vybráno z rozhovoru s D. Fischerovou, která vede mimo jiné i semináře neverbální komunikace.

Daniela Fischerová je to spisovatelka a dramatička (narozena 13. 2. 1948 v Praze), která absolvovala v roce 1971 studium scenáristiky a dramaturgie na pražské FAMU; od roku 1972 působila ve Filmovém studiu Barrandov, v letech 1973-74 jako odpovědná redaktorka nakladatelství Orbis a poté ve svobodném povolání. Je členkou výboru Českého centra Mezinárodního PEN klubu. Vyučuje obor Tvůrčí psaní na Literární akademii Josefa Škvoreckého, jako pedagožka působila externě na DAMU. Od poloviny 70. let se věnuje básnické a prozaické tvorbě pro děti (jmenujme alespoň Povídání s liškou, 1978; O rezatě veverce, 1982; Lenka a Nelka neboli Aha, 1994; Jiskra ve sněhu, 1999 a další). Za svoji divadelní a rozhlasovou tvorbu získala domácí i mezinárodní ocenění. Mezi její záliby patří jóga, astrologie a psychoterapie.

Jak dalece souvisí gesta s naší psychikou?

Řeč těla není nikdy náhodná. Všechno má svůj význam. Někdy velký, někdy malý. Někdy snadno odhalitelný, někdy těžko. Ale tělo nezná náhodu.

Do jaké míry se tomu dá naučit?

Někdo má dar od pána boha. Nicméně do značné míry se to naučit dá. Když máte základní vodítka, nejvíce se naučíte tím, že pozorujete lidi. Proč ta slečna houpe nohou? Proč se na mě ten pán ještě vůbec nepodíval? Proč se ten chlapec pořád drbe na nose? Jak to souvisí s jejich povahou a vztahy? Když tomu porozumíte, najednou vám dění kolem začne tvořit smysluplný obraz.

Je to výhoda nebo nevýhoda rozumět neverbální komunikaci?

Pravda je, že když se naučíte v lidech číst, jako byste rozhrnuli neviditelnou záclonu. A to, co se za ní skrývá, nemusí být vždy příjemné. Najednou si třeba uvědomíte, kolik sympatií, které vám lidé projevují, je falešných. Možná je lépe v blahé nevědomosti žít. Ale když někoho zajímají lidské vztahy a příběhy, tak ho to musí bavit.

A jaké jsou pozitivní stránky výuky neverbální komunikace?

Každý z nás máme nějaké chyby, které brání v kontaktu. Když jsem například s tímto oborem začínala, podstoupila jsem profesionální výcvik v psychoterapii. Moji kolegové mi vyčetli, že se jim nedívám přímo do očí, ale můj pohled směřuje na obočí. Půl centimetru a najednou měli pocit, že se na ně dívám shora. Maličkost, ale bránila v navázání kontaktu. Dodnes jsem vděčná, že mě na to někdo upozornil a já měla čas se to odnaučit. V běžném životě si totiž takové věci neříkáme.

(Zkráceno JP.)

Neverbální komunikace – kontext

Většina řeči těla se odehrává na nevědomé úrovni. Pokud řeknete slova, jež nesouhlasí s neverbálním chováním, posluchači věří spíše neverbálnímu chování než řeči. Nicméně neverbální projevy při komunikaci většinou nebývají tak přísně kontrolovány jako řeč. To proto, že neverbální zprávy nám sice poskytují hodně informací o pocitech, o postojích druhých, ale tento způsob komunikace nemusí být vždy přesný a efektivní jako komunikace verbální.

Neverbální komunikace je stejně jako komunikace verbální, ovlivněna kulturními vlivy. Mnoho neverbálních signálů se člověk naučí už v dětství, zejména kopírováním svých rodičů / vychovatelů.

Neverbální chování je dobře viditelné, ale pro mnohé nesnadno interpretovatelné. Někdy dochází k přeceňování a paušalizování signálů neverbálního chování. Pamatujte, že riziko nesprávné interpretace můžeme snížit tím, že se vyvarujeme předčasného děláním závěrů.

Obecné předpoklady dobré a úspěšné komunikace:

- ⊙ orientace na druhé,
- ⊙ porozumění sobě i druhým,
- ⊙ mít znalosti o komunikaci aj.

V připravené komunikační situaci, jakou mluvené prezentace bývají, bych měl / měla „vědět“:

- ⊙ co sděluji,
- ⊙ proč to sděluji,
- ⊙ komu to sděluji,
- ⊙ jak a čím to sděluji.

Řeč těla aneb NVK:

- ⊙ potvrzuje naši verbální komunikaci a zesiluje ji,
- ⊙ doplňuje nebo také supluje naši verbální komunikaci,
- ⊙ přináší odlišné informace × neshoduje se s verbální komunikací.

Hlavní obsahy našich neverbálních sdělení aneb „co je na nás vidět“

☺ pocity

👤 vztahy

👁️ záměry

Co zahrnujeme do neverbální komunikace?

mimika

posturika

teritorium

gestika

proxemika

parametry prostředí

pohledy

haptika

neurovegetativní reakce

kinezika

chronematika

rekvizitové prostředky

Vybrané výrazové komponenty řeči těla a jejich stručná charakteristika

⊙ Posturika (postulorogie) – držení těla, napětí a uvolnění v těle, náklon těla (k posluchačům), poloha těla, směr natočení těla, např. tím, jak sedíme na přednáškách, za stolem v restauraci, jak stojíme a čekáme na zastávce... ,cosi signalizujeme.

⊙ Proxemika – prostor, vzdálenost při komunikaci, čím jsou si lidé sympatičtí, tím kratší vzdálenost při komunikaci udržují. (Ovšem pozor na manipulativní komunikaci vzdáleností.) Pamatujte, že každý máme svoji stabilní distanci, kterou dodržujeme a cítíme se v ní nejbezpečněji.

Rozděluje čtyři základní vzdálenosti:

1) **intimní vzdálenost** (asi 0 – 46 cm), do této zóny pouštíme své nejbližší, rodinné příslušníky, partnery... Zpravidla při této komunikaci nespolehneme na zrak, protože obličej druhého je u nás příliš blízko. Více se soustředíme na informace získané hmatem a čichem. Ženy často v této vzdálenosti zavírají oči a spoléhají se na dotek, na vůni.

2) **osobní vzdálenost** (asi 46 – 120 cm), v této vzdálenosti zpravidla komunikujeme s druhou osobou, s dalšími dvěma až třemi osobami. Všimněte si, že ve vzdálenosti 100 cm se např. v lékárnách, bankách nachází upozornění, abychom dodržovali odstup od přepážky, od člověka, který na přepážce cosi vyřizuje. V této vzdálenosti dobře vnímáme mimiku druhého. Na signály tváře se spoléháme, samozřejmě vedle verbální komunikace.

3) **společenská / skupinová vzdálenost** (asi 120 – 360 cm), vzdálenost na přednáškách, na větším prostranství, tato vzdálenost neumožňuje vzájemný kontakt rukou, nohou. Zaměřujeme se nejvíce na gesta a mimiku komunikačních partnerů.

4) **veřejná vzdálenost** (více než 360 cm – až 100 metrů), vzdálenost mezi řečníky na např. politických mítincích, na slavnostech apod. Povšimněte si udržování této vzdálenosti např. ve filmech, v nichž je „významná“ osoba na vyvýšeném místě a od posluchačů bývá oddělena např. záhony květin, bazénem, silnicí...

Víte, co se skrývá za spojením PROXEMICKÝ TANEČEK?

(V pátek se k obsahu daného slovního spojení vrátíme.)

⊙ Haptika – je spojena s doteky. Při komunikaci se často stává, že se lidé sebe navzájem dotýkají. Doteky mohou mít různý význam: formální, neformální, přátelský, intimní. Dejte pozor na tzv. doteková pásma těla. Je potřeba tato pásma respektovat. Jako budoucí řečníci si zapamatujte, že pásmo společenské, profesionální a zdvořilostní tvoří ruce a paže. Nejčastěji používaným dotekem je podávání ruky, přátelské poplácání po paži nebo rameni.

- Dnes obecně platí, že když nám někdo cizí podá ruku a usmívá se na nás, je to zpravidla projev určité vzájemné náklonnosti. Před mnoha lety to byl jasný znak toho, že při kontaktu s touto osobou nám nejde o život, protože když někdo podával ruku, ukazoval, že v ní nedrží kámen, kterým by mi mohl ublížit.

Gestika – souhrn gest, pohyby rukou, hlavy, nohou. Mají sdělovací funkci + funkci expresivní. Gesta jsou sociálně-komunikační prvek, který předchází vzniku řeči o milion let. Dá se říct, že gesta jsou prvotní a verbalizace se vytvářela později. Ve starověku se dokonce gestika považovala za jednu z nejdůležitějších složek rétorického umění. Většinu gest se učíme napodobováním lidí, žijících kolem nás. Gesta zpravidla užíváme nevědomě, automaticky doprovázejí naši řeč. V souhře s mimikou obličeje jsou gesta nejdůležitějším klíčem ke „čtení“ pocitů a myšlenek našich komunikačních partnerů.

Mimika – aneb tvář jako barometr emocí - zahrnuje pohyby svalů v obličeji. (Např. oči, pozvednutí obočí, úsměv, tvar natočení, našpulení úst, smích.) Tyto projevy neverbálního chování jsou nejvýraznějšími „sdělovateli“ jinak neviditelných emocí.

„Lidská tvář je mapa, z níž se dá vyčíst daleko víc než z vyřčených slov.“ (Hanák, A.)

Jedno arabské přísloví praví: „Kdo nerozumí jednomu pohledu, nepochopí ani dlouhé vysvětlování.“

Mějte proto na paměti, že **oční kontakt** představuje vzdušný ale velmi pevný most mezi řečníkem a posluchači.

Úsměv – aneb věřte, že není potřeba se usmívat pořád. Vypadá to většinou křečovitě. Úsměv by měl být upřímný, poznáte ho tak, že ho doprovázejí i oči, které se „smějí“. Úsměv může být zubatý, jsou vidět zuby, nebo bezzubý, jen mírně zapojíme mimické svaly. Při prvním setkání řečníka s posluchači by řečník měl zvolit upřímný bezzubý úsměv či se o něj alespoň pokusit. Stačí jen zlehka zapojit mimické svaly.

Pozor také na tzv. keep smiling.

Shrnutí

- Neverbální znaky jsou **mnohovýznamové**. Při jejich **objasňování** je proto na místě opatrnost doprovázená nezbytným **kontextem dalších gest**. NVK vysíláme celým tělem i v době, kdy nemluvíme.
- Vězte, že nikdo se nedokáže přetvařovat 24 hodin denně. Nemůžeme mít po celou dobu svou NVK pod 100% kontrolou. NVK je po většinu času bezděčná.
- Vědomě něco pomocí NVK sdělujeme hlavně v předem plánovaných, dobře připravených a promyšlených vystoupeních, při prezentacích.
- Volní kontrole (naší vůli) **nepodléhá**, přímo se vzpírá: třes rukou, chvění či napětí v hlase, změny barvy kůže (krk, tváře apod.), míra napjatosti svalstva, některé bezděčné pohyby.
- Klíčový význam v sociálním chování člověka má **oční kontakt**.

Doporučení: Buďte - (snažte se o to být) - přirození.

Tolik velmi stručně o neverbální komunikaci.

Věřím, že jsou pro vás některé informace nové,
jiné alespoň připomenou to, co jste už někdy někde slyšeli, četli apod.

S pozdravem Jitka Pinková

Neverbální komunikace – interpretace situací

Tři opice a další

Pokuste se signály NVK interpretovat sami, teprve poté požádejte o spolupráci i své okolí. Hodně pozorujte lidi kolem sebe. Nejlepšími místy pro pozorování signálů NVK bývají: haly supermarketů, prostory nádražních budov a letišť, pěší zóny ...



*Slova nejen selhávají, podvádějí nebo se ukazují jako zbytečná, ale někdy vyjadřují tak málo,
že je lépe dívat se než naslouchat. A je to také mnohem zajímavější. (W. Lamb)*

Popis jednotlivých situací a obrázků:

*** Porovnejte svou interpretaci jednotlivých obrázků s tím, co uvádí A. Pease, ve své publikaci Řeč těla.**

Tři opice

Tři opice bývají symbolem klamu a neupřímnosti. Signalizují: nic neslyším, nic nevidím, nic neřeknu. Pokud na někom zaznamenáte podobné projevy neverbálního chování, (výrazné jsou u dětí, u dospělých v náznaku nebo vyjádřené mírněji než-li u opic a dětí), člověk se buď dopouští klamu sám, nebo usvědčuje z daného chování druhé. NVK, jež symbolizují opice, je možné také interpretovat jako projev nejistoty, lži, přehánění a pochybnosti.

1. Zakrytá ústa

Mluví si zakrývá ústa, sám se dopouští lži, nebo někoho jiného usvědčuje ze lži. Toto gesto také může signalizovat, že dotyčný by chtěl již promluvit. Dostat slovo.

2. Dotýkání nosu

Dotýkání nosu je v podstatě důmyslnou a maskovanou verzí zakrývání úst. Prstem si zlehka třeme místa mezi horním rtem a nosem. Když nás svědčí nos, nebývá tření tak lehké a také tak nenápadné.

3. Tření ucha

Dané gesto vyjadřuje fakt, že nechci nic slyšet, nejraději bych si zakryl uši. (Dítě si uši zacpe, aby neslyšelo výtky a křik např. domovnice, rodičů apod.) Dalšími variantami „nic neslyšet“ je škrábání zadní strany ucha, strkání prstu do ucha, tahání za ušní lalůček, ohýbání ušního boltce, přikrývání ušního otvoru, u žen jemné pohrávání s náušnicí.

4. Tření oka

Nic nevidím, tímto gestem se mozek pokouší vytěsnit klam, pochybnosti, lež, které vidíme, zaznamenáváme, kterým se chceme vyhnout. Muži si většinou rázně třou oči, popř. se dívají stranou, na zem. Ženy si třou oči jen zlehka, pohled spíše směřují do stropu.

5. Škrábání na krku

Gesto je známkou pochybnosti, nejistoty, zpravidla se člověk poškrábe pětkrát ☺.

6. Popotahování límečku

Lež vyvolává svědivé pocity v jemných tkáních obličeje a krku. V takové situaci si člověk tře nebo škrábe podrážděná místa. Když člověk lže, nebo když má pocit, že ho podezíráme ze lži, začíná se potit na krku. Tím se vysvětluje, proč jedinec, který se v takové situaci ocitne, si popotahuje límeček košile, svetru, roláku. Popotahování límečku se rovněž objevuje u rozzlobených lidí, kteří by si límeček nejraději rozervali, strhli. Zkrátka potřebují závan svěžího vzduchu. Vánek.

7. Shluk gest, jež značí hodnocení a rozhodování

Všimněte si, v jakých situacích si lidé mnou bradu. Je zajímavé, jak řečníci v závěru svých prezentací přesouvají ruku k bradě, mnou si ji a čekají na názory, připomínky a dotazy posluchačů.

8. Shluk gest značící hodnocení, rozhodování a nudu. Při rozhodování si lidé často vkládají do úst raménko brýlí, dýmku, pero, prst, jakýkoli předmět. „Předmět“ v ústech dotyčnému umožňuje odložit okamžité rozhodování. Získat čas.

9. Postavení hlavy naznačuje zaujetí. Je zajímavé, že už Charles Darwin si všiml, že lidé i zvířata naklánění hlavu na stranu, když je něco zaujme. Všimli jste si, že když vyprávíte, tak druzí naklánějí hlavu?

10. Postavení hlavy odráží nesouhlas. Často mají naši posluchači na začátku naší prezentace skloněnou hlavu, je dobré „udělat“ něco, čím je zaujmeme. Oni s námi pak udržují oční kontakt a nemívají tendenci hlavu sklonit.

11. Co prozradí palec

Palec svědčí o síle charakteru a ega. Postavení palců dává najevo dominanci a nadřazenost, někdy dokonce i agresivitu. Gesta palců jsou druhotnými gesty a jsou součástí celého shluku gest. Vystrčené palce směřující vzhůru představují dvojitý signál naznačující obranný nebo odmítavý postoj. Pokud člověk stojí, obvykle se ještě lehce pohupuje vpřed a vzad.

12. Uchopení obou paží

Jestliže člověk zkříží paže a současně je pevně uchopí nad loktem, je to zdůrazněný postoj vyjadřující neochotu uvolnit se, odhalit tělo. Gesto vyjadřuje zpravidla potlačovaný negativní postoj.

13. Zatátá pěst značí nepřátelský postoj. Dané gesto doprovází často i tzv. pokerový obličej.

14. Vztyčená věžička

Používají ji sebevědomí lidé nebo ti, kteří jinak gestikulují omezeně. Často ji lidé používají, když druhým něco vysvětlují, předávají pokyny, rady aj. Člověk mluví, vysvětluje, vyjadřuje své názory, přesvědčuje.

15. Skloněná věžička

Objeví se v okamžiku, kdy člověk spíše naslouchá, je verbálně neaktivní. Obě uvedená gesta bývají vnímána pozitivně.

16. / 17. Spojené ruce se zaklesnutými prsty

Toto gesto většinou odráží nespokojenost, člověk se snaží potlačit negativní postoj. U obr. 16 bude jednání obtížnější, protože musíme proniknout přes štít vytvořený ze sepjatých rukou. U obr. 17 bude nutné využít tzv. zrcadlení, aby nahněvaný člověk rozpletl prsty, odhalil dlaně a odkryl tělo. Jinak např. jednání nikam nepovedou.

18. Obě ruce složené za hlavou

Gesto typické pro vysoce postavené lidi. Pro ty, kteří překypují sebedůvěrou, cítí se nadřazení. Tzv. „Všechno znám, všechno vím.“ Dané gesto může vyjadřovat i soutěživost, hádavost, spokojenost, teritoriální zájmy, aj. V kombinaci se složenými nohama také dotýčný signalizuje připravenost jít do sporu. Takový shluk gest mnohé jedince rozčiluje.

19. Shluk gest, která vyjadřují kritický postoj. Tj. ruka u tváře, prst směřující podél tváře vzhůru, částečné obranné gesto paží přes tělo, blok zkřížených nohou.

20. Sbírání pomyslných smítek

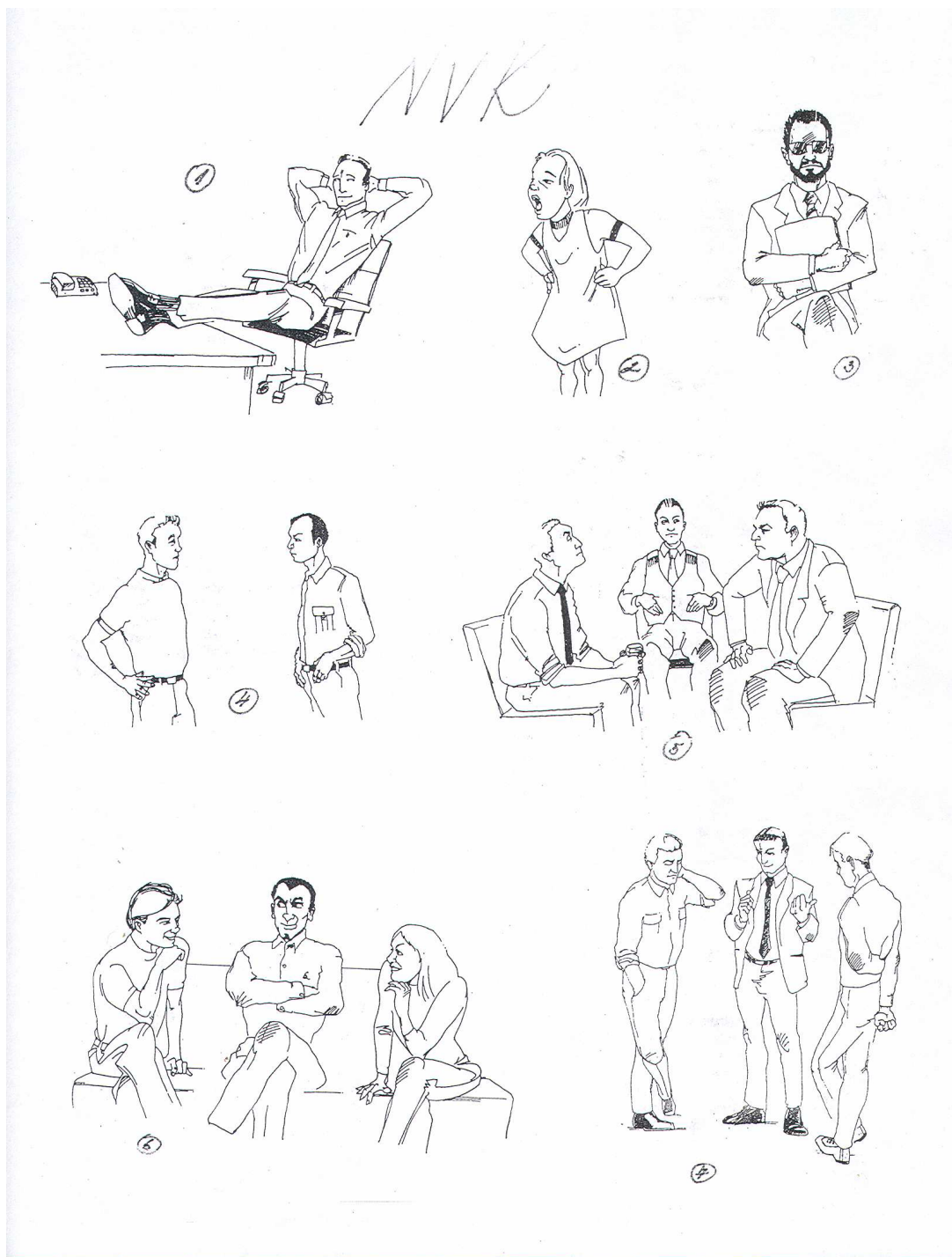
Jestliže člověk nesouhlasí s názory nebo postoji ostatních lidí ve skupině, ale má dojem, že není vhodné dát najevo své mínění, projeví to konkrétními gesty. Jedním z nich je sbírání pomyslných smítek z oděvu. Člověk se zpravidla dívá stranou, vytěšňuje své komunikační partnery ze zorného úhlu. Neverbálně vyjadřuje dotyčný nesouhlas, byť slovně může tvrdit pravý opak. Je dobré takového člověka vyzvat, aby vám řekl, co si o tom či onom myslí.

Mnohé často zaujme **obr. 15**. Posílám vám níže oskenovanou fotku indického herce Kabira Hedino, který ztvárnil věhlasného Sandokana. Při rozhovoru pro Lidové noviny byl vyfocen v okamžiku, kdy jeho ruce dělaly uvedené gesto. Dané gesto dělávají lidé, když se soustředí, když něco vysvětlují, jsou aktivní a důraz kladou na slova.

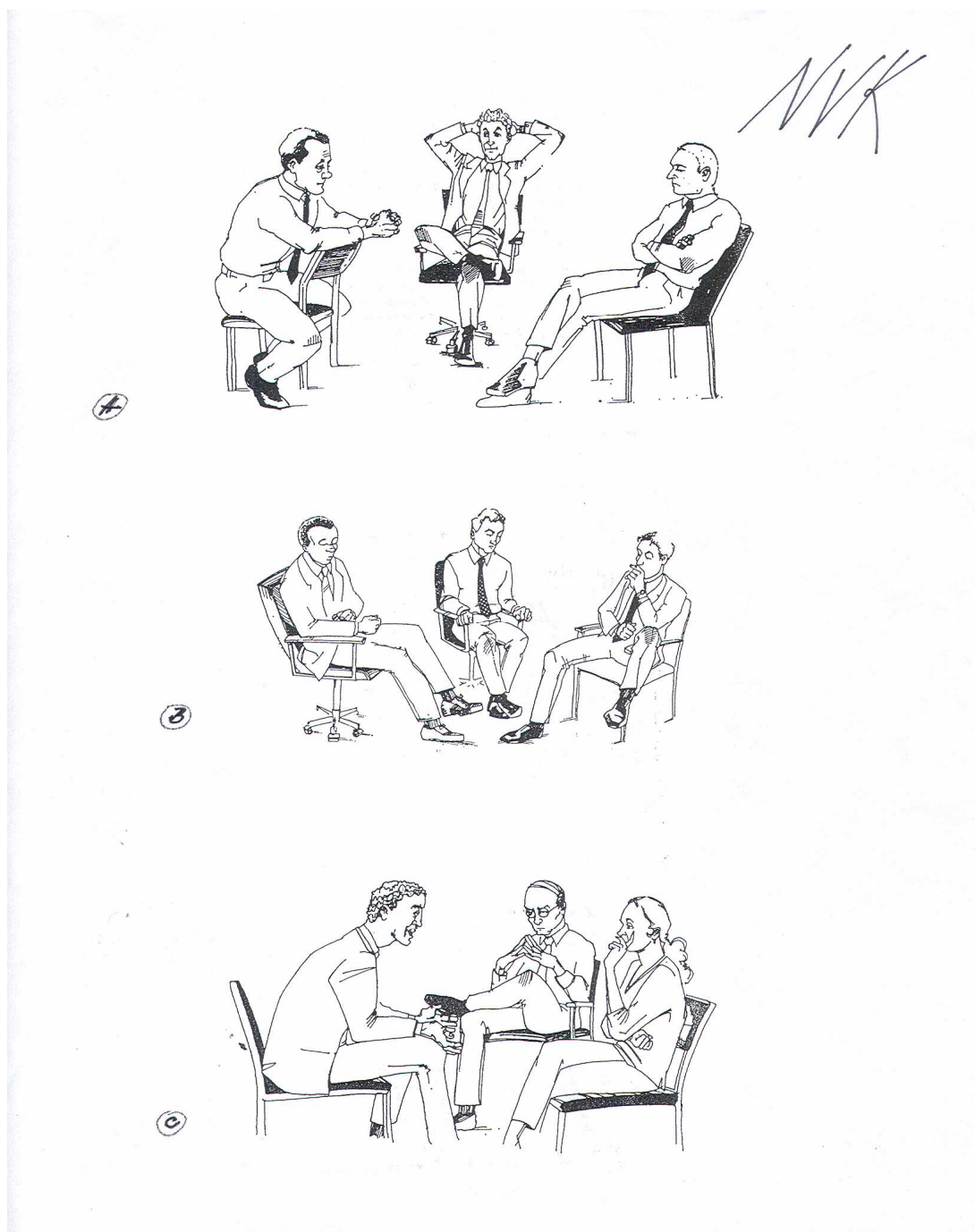


Pro zvidavé

Situace, které se pokusíme interpretovat společně na pátečním semináři. Se situacemi se, budete-li mít čas, seznámte a svůj popis jednotlivých osob, situací a další si připravte. Předem děkuji JP



Situace v kanceláři, které se pokusíme interpretovat společně na pátečním semináři. Se situacemi se, budete-li mít chuť a čas, seznamte a svůj popis jednotlivých osob, situací a další si připravte. Předem děkuji JP



Děkuji za přání k velikonočním svátkům a zdravím

Jitka Pinková

12. dubna 2010