



MASARYK UNIVERSITY FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION

Seminář neverbální komunikace

Jan Řezáč

Rekapitulace – Jak projít kurzem

- Docházka
- Test na konci kurzu
- Prezentace:
- Výběr tématu prezentace – hotovo? ENG je OK
- Seminář 3: Krátký popis osnovy vaší prezentace na semináři.
Pokud neprojde, je možné jej přepracovat
- Seminář 4+5: Vlastní prezentace.

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE - SIGNÁLY BEZE SLOV

- Jaké jsou příklady neverbální komunikace?
- Cíl tohoto semináře: Vyjádřit podvědomé pozorování explicitně

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE - BEZESLOVNÉ SIGNÁLY

- Cíl: Učinit podvědomá pozorování explicitními, a to s přesným slovníkem
- Vzdálenost
- Kontakt očima
- Výrazy obličeje
- Tón hlasu
- Gesta
- Postoj
- Fyzický kontakt
- Pohyb a intenzita
- Oblečení/dress code

VZDÁLENOST

- **I. zóna - privátní, 0 - 45 cm**
- Důvěrná komunikace (partneři, rodiče a děti, blízcí přátelé)
- **II. zóna - osobní, 45 - 100 cm**
- Pozdravy, potřesení rukou, rodinná večeře, přátelé na oběd)
- **III. zóna - sociální, 100 - 360 cm**
- Schůzky v obchodě, prodejně, na poště, v bance, na poradách, v kancelářích atd.
- **IV. zóna - veřejná, 360 cm a více**
- Přednášky, divadlo atd.

VYHODNOCOVÁNÍ NEVERBÁLNÍCH SIGNÁLŮ – SPRÁVNÝ SLOVNÍK

- **Oční kontakt**

Dochází k navázání očního kontaktu? Pokud ano, je to příliš intenzivní nebo tak akorát?

Mimika

Co ukazuje jejich tvář? Jaké jsou pozice obočí, úst, a čela? Mění se často nebo jako maska?

VYHODNOCOVÁNÍ NEVERBÁLNÍCH SIGNÁLŮ – SPRÁVNÝ SLOVNÍK

- **Tón hlasu**
- Vyzařuje jejich hlas vřelost, důvěru a zájem, nebo je napjatý a zablokovaný?
- **Držení těla a gesta**
- Jsou jejich těla uvolněná nebo ztuhlá a nepohyblivá?
- Ramena napjatá a zvednutá, nebo mírně skloněná?

VYHODNOCOVÁNÍ NEVERBÁLNÍCH SIGNÁLŮ – SPRÁVNÝ SLOVNÍK

- **Fyzický kontakt**
- Dochází k nějakému fyzickému kontaktu? Je to přiměřené situaci? Vyvolává správné pocity?
- **Oblečení**
- Je přiměřené situaci? Mají partneři oblečení na podobné úrovni?
- **Pohyb a intenzita**
- Je pohyb v rámci místnosti adekvátní situaci, příliš, nebo příliš málo intenzivní??



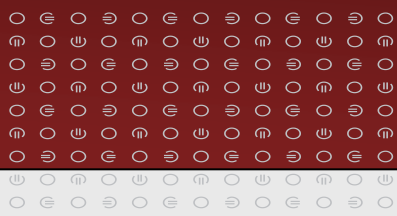
VYHODNOCOVÁNÍ NEVERBÁLNÍCH SIGNÁLŮ – SPRÁVNÝ SLOVNÍK

- **Načasování a tempo**
- Existuje snadný přeliv emocí/informací tam a zpět mezi partnery? Přicházejí neverbální reakce příliš rychle nebo příliš pomalu?
- **Zvuky**
 - Slyšíte zvuky, které naznačují starostlivost nebo obavy? Některé známky aktivního naslouchání?





Popište neverbální komunikaci a z ní vyplývající emoce

















VYHODNOCOVÁNÍ NEVERBÁLNÍCH SIGNÁLŮ - Cvičení

- Vytvořte páry (Své partnery budete často měnit). Vstaňte a najděte pohodlné místo pro vás oba.
- Jeden člověk je vypravěč, druhý je posluchač. Vypravěči prezentují (2 min). Navrhovaná témata: Vaše budoucí práce. Poslední pracovní pohovor. Zkušenosti s úspěšnou týmovou prací.
- **Vypravěči dělají ve své neverbální komunikaci jednu chybu!**
- Posluchači dávají celkovou zpětnou vazbu a snaží se všimnout si chyby (1 min).
- Změňte roli a poté změňte svého partnera.
- Můžete měnit téma, ale zachovávejte téma profesionální.



Struktura zpětné vazby

1. Pozorování

- Specifické chování
- Konkrétní a podrobný popis toho, co bylo pozorováno

2. Efekt

- Jaká je interpretace?
- Jaký to mělo účinek?
- Jaký pocit to ve vás vyvolalo?

3. Reakce

- Věděli jste o tom?
- Jaký je váš názor?
- Budoucnost?



Ideální zpětná vazba

Nezaujatý pohled do zrcadla, nikoli poradce





Pravidla zpětné vazby

Při poskytnutí zpětné vazby:

Zůstaňte subjektivní! To, co si myslíte, je názor, ne fakt. "Myslím, že..."

Zůstaňte konkrétní! Řekněte, co se stalo a kdy, aby se osoba mohla poučit.

Zůstaňte pozitivní! Nejlépe pomůže říci, co se dá zlepšit místo toho, co se nepovedlo.

Ukažte respekt. Ještě jednou: zrcadlo, ne rádce

Reakce na zpětnou vazbu:

Nechte lidi domluvit

Pokuste se chápat

Není třeba se bránit

Ideální je poděkovat



Thank you for your attention

