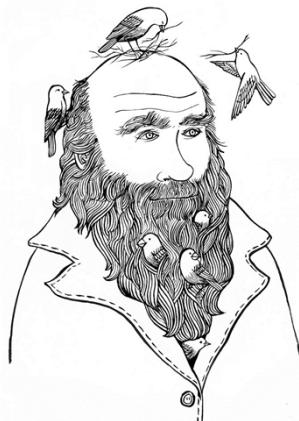


Nonverbální komunikace

Nonverbální komunikace



„Jen 17 % informací si odneseme ze slov. Gesta mají historii a společný jazyk, ale také dialekty.“
(Charles Darwin)

„38% informací získáváme z tónu hlasu, 55% z komunikace tělem.“ (Albert Mehrabian)

„Denně mluvíme pouze 12 minut, 65 % informací nepochází ze slov.“ (Ray Birdwhistell)

- verbální kanál – tzv. tvrdá fakta
- neverbální – tóny, mimika, gestikulace (jako slova, může být vícevýznamová, nikdy nelze posuzovat jednotlivě)

Nonverbální komunikace



Řeč těla:

- vědomá a nevědomá gestikulace
- člověk dělá až milion gest.
- dá se ovlivnit, ovšem ne úplně.
- věk – s věkem se umírňuje gestikulace
- postavení – čím vyšší postavení, tím méně gest

Nejlépe se ovládají profesionálové – politici, herci, agenti, prodejci.

Nonverbální komunikace



- výrazy tváře: emoce, kulturně tradované, instrumentální (nemůžeme ovlivnit)

Dělení:

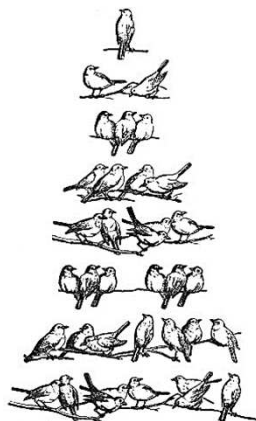
1a) primární emoce: jeden pocit (šťastí – nešťastí; překvapení – splněné očekávání, strach a bázeň – pocit jistoty; radost – smutek; klid – rozčilení; spokojenost – nespokojenost; zájem – nezájem)

1b) sekundární emoce: složení dvou a více pocitů

2a) emoce pravé – skutečně prožívané

2b) emoce záměrně vytvářené –
rádoby přirozené výrazy obličeje

Nonverbální komunikace

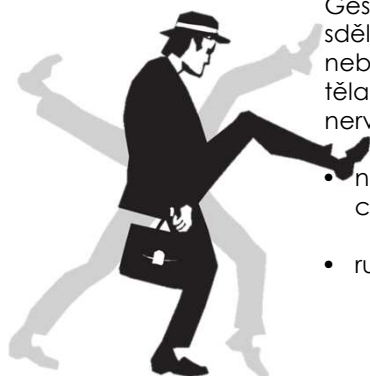


Výběrem místa k sezení vyjadřujeme sympatie, postoj, postavení, náladu.

- systém Artušova „kulatého stolu“ při poradách – falešný pocit rovnosti
- sezení při pracovním jednání dvojice – přes roh, proti sobě, vedle sebe, šikmo proti sobě
- hry s předměty – ohraničování teritoria nevědomé a vědomé

Výběr a zařazení kanceláře ovlivňuje postavení a komunikaci s protějškem.

Nonverbální komunikace



Gestika: rozumí se jí pohyby, které mají výrazný sdělovací účel, který doprovází slovní projev nebo jej zastupují. Patří do kineziky (z pohybů těla lze rozeznat eleganci, nekoordinovanost, nervozitu apod.)

- nohy – postoj a poloha: naznačuje pocity, chtění, pozici (úhel – kolena, chodidla)
- ruce - pravda, lež, pocity, nálada

Nonverbální komunikace



Haptika: taktilní kontakt (dotek) – příkladem tzv. haptického kontaktu může být podání ruky.

Podání ruky prozradí, jak přistupujeme k protějšku a jak se cítíme.

- rozhodující roli mají dlaně

Podání ruky:

- vyrovnané
- dominantní
- únikové

Nonverbální komunikace



Posturika - poloha těla, kterou člověk v komunikaci zaujme.

- bariéry z nohou a rukou mají historický kontext - ochrana citlivých míst

Jak fungují:

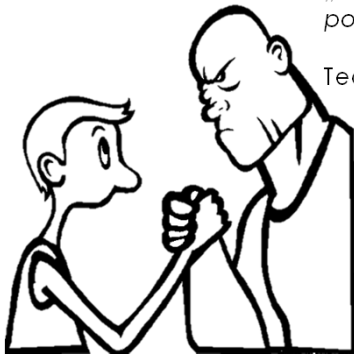
- ochrana
- vzdor
- ofenzíva

Jako bariéry lze využít předměty – spis, kabelka, kniha, sklenka apod.

Can't we discuss this non-verbally?

Nonverbální komunikace

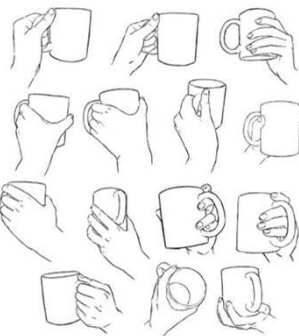
„Cizí lidé, zaujmou automaticky odlišné pozice.“ (Albert Schefflen)



Techniky:

- postoj (čelní, boční, narušení osobní zóny)
- zrcadlová technika (gesta)
- hry s výškou (kdy je vhodné být „větší“)
- princip šéfa (být první)
- židle jako trůn (využití kancelářské židle)

Nonverbální komunikace



Drobný předmět běžného užívání jako bariéra a pomůcka při komunikaci.

- šálek kávy - držení hrnečku, způsob pití
- kouření - cigarety, specifika dýmky
- brýle - co vyjádříme hraním s brýlemi

Nonverbální komunikace



Proximita: pohled na vzdálenosti, které mají lidé mezi sebou při kontaktu.

Interpersonální vzdálenost je v různých situacích různě kulturně podmíněná.

Americký antropolog Edward T. Hall rozlišuje 3 druhy proxemických "bublin":

- intimní a osobní sféra (do 50 cm)
- sociální a konzultační sféra (od 50 do 360 cm)
- veřejná sféra (od 360 cm)

Nonverbální komunikace



Všechny projevy, jak verbální tak neverbální posuzujeme v kontextu se souvislostmi (i historickými) a komplexu.

Kromě mimiky (výrazy), haptiky (doteky), gestiky (pohyby, posunky), proxemiky (blízkost, vzdálenost), posturiky (poloha) a kineziky (pohyb) zasahují do neverbální komunikace paralingvistické projevy jako tón hlasu, rychlost a tempo či hlasitost řeči, pomlky a pauzy v řečovém projevu jsou rovněž její součástí.

Poznávání a používání neverbální komunikace může laik do jisté míry naučit a využívat.