

# Obsah

<b>Úvod</b>	<b>11</b>
<b>KAPITOLA 1</b>	
<b>Komunikácia</b>	<b>13</b>
<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>13</b>
<b>SOCIÁLNA KOMUNIKÁCIA</b>	<b>13</b>
ČO JE TO SOCIÁLNA KOMUNIKÁCIA	14
DESATORO FALOŠNÝCH PREDSTÁV O KOMUNIKÁCI	15
TEST: KOMUNIKUJETE JASNE?	16
HLAVNÉ PRÍČINY NEDOROZUMENÍ	17
VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	20
NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	22
ETAPY VO VÝVOJI SOCIÁLNEJ KOMUNIKÁCIE	24
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>26</b>
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>27</b>
<b>KAPITOLA 2</b>	
<b>Neverbálna komunikácia a prečo je užitočné sa ňou zaoberať</b>	<b>29</b>
<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>29</b>
<b>ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ PRE ŠTÚDIUM NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE</b>	<b>29</b>
POJEM NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	30
VÝZNAM NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE	30
NEVERBÁLNE KÓDY A KÓDOVANIE	36
ARBITRÁRNE KÓDOVANIE	37
IKONICKÉ KÓDOVANIE	37
INTRINZICKÉ KÓDOVANIE	37
ZÁMERNOSŤ NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE	37
AKO STE VNÍMAVÝ K REČI TELA?	38
NEVERBÁLNA VERSUS VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	39
KLASIFIKÁCIA NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE	42
1. SYMBOLY	45
2. ILUSTRÁTORY	47
3. REGULÁTORY	47
4. ADAPTÉRY	48

ZHODNÉ PRVKY MEDZI PSYCHOTRONIKOU A NIEKTORÝMI ZNAKMI V SPRÁVANÍ ĽUDÍ	49
<b>KOMUNIKÁCIA A NLP</b>	<b>52</b>
<b>RAPORT</b>	<b>52</b>
<b>PACING A LEADING</b>	<b>52</b>
1. KOMUNIKÁCIA PREBIEHA STÁLE	53
2. ZMYSLOM KOMUNIKÁCIE JE REAKCIA, KTORÚ VYVOLÁ	53
3. ĽUDIA REAGUJÚ NA SVOJU PREDSTAVU O SKUTOČNOSTI, NA SVOJ MODEL SKUTOČNOSTI A NIE NA SKUTOČNOSŤ SAMOTNÚ	53
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>53</b>
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>56</b>
<b>KAPITOLA 3</b>	
<b>Zložky neverbálnej komunikácie a čo v nich nájdeme</b>	<b>57</b>
<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>57</b>
OSOBNÉ ZÓNY	58
PROXIMITA	59
ORIENTÁCIA A PRIESTOROVÉ ÚPRAVY	60
TERITORIALITA	61
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>62</b>
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>63</b>
<b>KAPITOLA 4</b>	
<b>Posturoológia</b>	<b>67</b>
<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>67</b>
POSTOJE	68
ZÁKLADNÉ TELESNÉ POSTOJE	68
DRŽANIE TELA V INTERPERSONÁLNO M KONTAKTE	68
VZÁJOMNÁ POLOHA V INTERPERSONÁLNO M KONTAKTE	70
ŠEŠŤ KROKOV K PERFEKTNÉMU DRŽANIU TELA	70
SEDENIE	71
NESPRÁVNE SEDENIE	71
<b>NIEKOĽKO INŠPIRÁCIÍ K POZÍCIÁM V SEDE</b>	<b>72</b>
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>75</b>
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>75</b>
<b>CVIČENIA:</b>	<b>77</b>

**KAPITOLA 5****Kinezika****81**

<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>81</b>
KINEZIKA	81
GESTIKA	81
TERMINOLÓGIA KINEZIKY	82
GESTÁ	82
KINEZIKA A VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	84
KONVENČNÉ GESTÁ	84
<b>BARIÉRA V PODOBE ZALOŽENÝCH RÚK</b>	<b>85</b>
OBVYKLÉ PREKRÍŽENIE RÚK	86
TEST POZNÁVANIA GEST	87
ODPOVEDI:	111
GESTÁ A PREJAVY OSOBNOSTI	113
PÁR RIADKOV O CHÔDZI	114
SPRÁVNA CHÔDZA MÁ TIETO ZÁSADY:	114
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>115</b>
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>115</b>

**KAPITOLA 6****Mimika****117**

<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>117</b>
MIMIKA – KOMUNIKÁCIA PROSTREDNÍCTVOM VÝRAZU TVÁRE	117
FUNKCIE MIMICKÝCH PREJAVOV	117
MIMICKÉ PREJAVY V INTERAKCII	118
OTVÁRANIE A ZATVÁRANIE KOMUNIKAČNÝCH KANÁLOV	118
KOMPLEMENTÁCIA ČI ZHODNOTENIE VERBÁLNEHO/ NEVERBÁLNEHO PREJAVU	118
NAHRADENIE HOVORENÉHO PREJAVU	118
UKAZUJTE SA Z KRAJŠEJ STRANY	119
ROZPOZNÁVANIE EMOCIÍ V ĽUDSKEJ TVÁRI	120
ZÓNY V TVÁRI	120
PREKVAPENIE	121
STRACH	122
ZNECHUTENIE	122
ROZČÚLENIE	122
ŠŤASTIE	122

SMÚTOK	122
JEMNÉ POZDVIHNUTIE OBOČIA	123
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>124</b>
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>125</b>

## KAPITOLA 7

### Haptika

**127**

<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>127</b>
HAPTIKA – KOMUNIKÁCIA DOTYKOM	127
DOTYKY	128
TYPY DOTYKOVÉHO SPRÁVANIA	129
FUNKČNO–PROFESIONÁLNE DOTYKY	129
SOCIÁLNE DOTYKY	130
PRIATEĽSKÉ DOTYKY	130
MILOSTNÉ DOTYKY	130
SEXUÁLNE DOTYKY	130
<b>NIEKOĽKO POZNÁMOK K PODÁVANIU RUKY</b>	<b>130</b>
ŠTÝL STISKU RUKY	130
DOMINANTNÝ ŠTÝL	131
SPOJENECKÝ ŠTÝL	131
PODRIADENÝ ŠTÝL	131
RUKAVICE	132
ZDVOJENÝ DOTYK	132
CHYTENIE ZA ZÁPESTIE	133
UCHOPENIE ZA RAMENO	133
DĹŽKA STISKU RUKY AKO KOMUNIKAČNÝ NÁSTROJ A AKÝ JE VÁŠ STISK RUKY?	133 135
SEBADOTÝKANIE	136
VÝZNAM DOTYKOVÉHO SPRÁVANIA	136
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>137</b>
HAPTIKA	137
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>137</b>

## KAPITOLA 8

### Očný kontakt

**139**

<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>139</b>
KOMUNIKÁCIA PROSTREDREDNÍCTVOM POHĽADU	139
PREMENNÉ POHĽADU	140

POHĽAD V INTERAKCII	140
UPRIAMNÝ POHĽAD A POHĽAD Z OČÍ DO OČÍ	143
ZUŽOVANIE A ROZŠIROVANIE ZRENIČIEK	144
OČNÝ KONTAKT A PRÍŤAŽLIVOSŤ	145
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>147</b>
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>148</b>

## KAPITOLA 9

### **Paralingvistika** **151**

<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>151</b>
PARALINGVISTIKA – KOMINIKÁCIA MIMOSLOVNÝMI ZLOŽKAMI HLASOVÉHO PREJAVU	151
ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY PARALINGVISTIKY	152
HLASOVÁ DIMENZIA AKUSTICKÉHO PREJAVU	152
PAUZY V KOMUNIKAČNOM PRÚDE	153
GRAMATICKÉ PRÍPADY	154
NEGRAMATICKÉ PRÍPADY	154
PARALINGVISTIKA V INTERAKCII	154
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>156</b>

## KAPITOLA 10

### **VZHĽAD A ÚPRAVA ZOVŇAJŠKU** **159**

<b>ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE</b>	<b>159</b>
KOMUNIKÁCIA VZHĽADOM	159
SIGNÁLY VYSIELANÉ NAŠIM VZHĽADOM	160
OBLEČNIE A ĎALŠIE DOPLNKY	161
FYZICKÝ VZHĽAD	161
NIEKOĽKO POZNÁMOK NA TÉMU KOMUNIKÁCIA PACHOM	162
<b>SÚHRN KAPITOLY</b>	<b>163</b>
<b>OTÁZKY A CVIČENIA</b>	<b>163</b>

## KAPITOLA 11

### **REČ TELA – RÝCHLY SPRIEVODCA** **165**

HLAVA	165
RAMENÁ	165
RUKY	165
NOHY	166
CELÁ POSTAVA	166

SPRÁVANIE SA OSOBY, KTORÁ KLAME	166
SPRÁVANIE OSOBY, KTORÁ SA SNAŽÍ ZÍSKAŤ ZÁUJEM DRUHÉHO POHLAVIA	166
<b>REČ TELA – RÝCHLY SPRIEVODCA II. PODĽA O´CONELLOVCOV</b>	<b>167</b>
<b>REČ TELA – RÝCHLY SPRIEVODCA III.</b>	<b>168</b>
<b>PRÍKLADY A PRAKTICKÉ APLIKÁCIE</b>	<b>175</b>
NESÚLAD VERBÁLNEHO A NEVERBÁLNEHO	175
KLAMSTVO A NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	175
VLASY – SYMBOL NEVEDOMIA	175
ČERVENÁ CO VLASOCH	176
MAKE-UP	176
OBLEČENIE	176
ČO MOŽU PREZRADIŤ TOPÁNKY	176
DĹŽKA KROKU	177
NAIVNÉ A PRIMITÍVNE KLAMANIE	179
NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA A HĽADANIE PRÁCE	181

## KAPITOLA 12

### Sprievodca obchodnou schôdzkou z hľadiska

#### neverbálnej komunikácie

**183**

DOKRESLITE SVOJE SLOVÁ RUKAMI	183
<b>AKO SPRÁVNE ZAOBCHÁDZAŤ S RUKAMI V PRIEBEHU DISKUSIE</b>	<b>184</b>
V SEDE	184
V STOJI	184
PREČO JE PODSTATNÝ STABILNÝ, ALE DOSTATOČNE POHODLNÝ POSTOJ	184
V SEDE	185
V STOJI	185
TRUP NECHAJTE V POKOJI	185
SPRÁVNA POLOHA TRUPU V SEDE	185
REČ TELA – ODHALTE POSTOJ POSLUCHÁČA	185
ČO MÔŽU NAPOVEDAŤ NIEKTORÉ SIGNÁLY	186
NIEKOĽKO INŠPIRÁCIÍ AKO STÁŤ A NESTÁŤ PRI PREZENTÁCII	187
<b>PRVÝ DOJEM – VEĽKÁ TÉMA</b>	<b>190</b>
PRVÝ DOJEM	191
CVIČENIE	192
ÚROVNE, NA KTORÝCH SA DÁ LADIŤ NA DRUHÉHO (PACING)	193
CVIČENIE	194

PRISPÔSOBTE SVOJE TELO TAK, ABY SA VÁŠ POSTOJ PODOBAL POSTOJU VÁŠHO KLIENTA	194
CVIČENIE:	194
PAMÄTAJTE:	195
ZLADENIE DYCHU	195
PRISPÔSOBENIE SA KLIENTOVEJ REČI	195
PRISPÔSOBENIE SA MYŠLIENKOVÉMU PROCESU KLIENTA	196
SENZORICKY ORIENTOVANÉ SLOVÁ	197
SENZORICKY ORIENTOVANÉ FRÁZY	198
K URČENIU HLAVNÉHO ZMSLOVÉHO KANÁLU U KLIENTA MÔŽU POMÔČŤ POHYBY OČÍ	198
TEST: AKO SA PÁČITE SAMI SEBE	200
TEST V ZRKADLE	201
MNOHÍ SÚ NEPOKOJNÍ SO SVOJÍM VZHĽADOM	203
DVAKRÁT DOBRÝ PRVÝ DOJEM NEUROBÍTE	203
RAPORT	204
PACING	204
KONGRUENCIA	205
<b>SPRIEVODCA OBCHODNÝM STRETNUTÍM Z HĽADISKA NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE – POKRAČOVANIE</b>	<b>206</b>
STRUČNÁ INŠPIRÁCIA	246
<b>KAPITOLA 13</b>	
<b>Neverbálna komunikácia a partnerské vzťahy</b>	<b>255</b>
<b>AKO NESADNÚŤ NA LEP DON JUANOM</b>	<b>255</b>
PRIŤAHUJETE DRUHÝCH?	256
<b>KAPITOLA 14</b>	
<b>Neverbálna komunikácia a výberový pohovor</b>	<b>257</b>
<b>KEĎ VYBERÁTE ZAMESTNANCA</b>	<b>259</b>
PRVÝ OBRÁZOK PRI PRÍCHODE	259
ČO SI VŠIMNÚŤ NA VZHĽADE UCHÁDZAČA?	259
VYHNITE SA NADRADENOSTI	260
SKÚMAJTE REČ TELA UCHÁDZAČA	260
ROBTE SI PRIEBEŽNE POZNÁMKY	260
AKO ROZDELIŤ ROLY PRI VIACČLENNOM TÍME	261
SVOJ PODNIK TIEŽ REPREZENTUJETE	261
<b>REČ TELA – AKO SA JU NAUČIŤ VNÍMAŤ</b>	<b>262</b>

<b>KAPITOLA 15</b>	
<b>Neverbálna komunikácia pre cestovateľov</b>	<b>263</b>
<b>KAPITOLA 16</b>	
<b>Neverbálna komunikácia so šéfom</b>	<b>265</b>
TU SA PONÚKA NIEKOĽKO ZÁKLADNÝCH RÁD:	265
<b>KAPITOLA 17</b>	
<b>Neverbálna komunikácia a úspešný flirt</b>	<b>269</b>
POHLADY	269
ZRKADLENIE	270
BLESKOVÁ SIGNALIZÁCIA OBOČIA	270
UKAZOVANIE	270
ŽMURKANIE	270
PRAVIDLÁ PRE VYUŽITIE PREDCHÁDZAJÚCICH RÁD	271
DESAŤ KROKOV K DÔVERNOSTI	271
ČO ROBÍ MUŽOV PRÍŤAŽLIVÝMI	272
... A ČO PRÍŤAŽLIVOSŤ ŽENY ?	274
OBLASŤ: HLAVA A KRK	274
OBLASŤ: RUKY A RAMENÁ	274
OBLASŤ: NOHY	275
<b>KAPITOLA 18</b>	
<b>Záver</b>	<b>277</b>
<b>Zoznam použitej a doporučenej literatúry</b>	<b>279</b>
<b>Index</b>	<b>281</b>



# Úvod

Ako študent gymnázia som vrcholovo športoval. Hľadal som nejakú doplnkovú aktivitu, ktorá by vyvažovala telesnú záťaž vytrvalostného bežca. Na základe inšpirácie, ktorú mi poskytol môj starší brat, som si vybral jogu. Okrem cvičenia, naťahovania a relaxácií usporiadavali brnenský „jogíni“ rôzne osvetové akcie a prednášky. A tak sa stalo, že som jedného dňa dopoludnia navštívil prednášku psychológa Jara Křivohlavého.

Dnes viem, že hlavná časť vystúpenia bola o reči tela o neverbálnej komunikácii. Vtedy som to netušil. Jaro Křivohlavý rozprával veľmi pútavo, na predkladané informácie uvádzal príklady. Zapájal nás do rôznych cvičení. Pamätám si, že som si hovoril: „Hmm, to, čo robí tento človek je celkom zaujímavé, to by ma bavilo študovať.“ Zďaleka som vtedy nevedel, že sa točím okolo psychológie a o neverbálnej komunikácii som nemal ani potuchy.

Toto „stretnutie“ s Jarom Křivohlavým bolo jedným z impulzov, ktoré spustili celý reťazec krokov a udalostí končiacich mojou štátnicou z psychológie.

Potom som vystriedal rôzne pracovné miesta, ďalej som študoval, a nakoniec som si otvoril súkromnú psychologickú prax. Navyše som sa začal venovať tréningom a školeniam rôznych ľudí v rôznych firmách. A výsledkom týchto akcií je veľmi často problematika komunikácie medzi ľuďmi.

V mnohých prípadoch sme však celkom zahltení hovoreným slovom a menšiu pozornosť venujeme nerečovým prejavom. Takzvanej reči tela, odborne neverbálnej komunikácii. Ale je stále viac profesií, kde si ľudia uvedomujú, že nestačí dobre hovoriť, ale podstatné je aj to, ako sa pri tom človek pohybuje, tvári, gestikuluje...

Táto téma veľmi často zaujíma obchodníkov, ktorí sa snažia porozumieť svojim klientom. A snažia sa na nich zapôsobiť. Ale človek nemusí byť obchodník, pretože kedykoľvek sa stretávame s inými ľuďmi komunikujeme slovne, verbálne aj mimoslovné, neverbálne. A dokonca neverbálny kanál je omnoho bohatší ako slová a hlbšie zasahuje emócie.

Je to teda veľmi široký priestor, kde je možné poznávať druhých, a kde druhí môžu poznávať nás. Kde sa navzájom ovplyvňujeme, niekedy milo, inokedy nemilo.

Preto som si hovoril, že by stálo za to zhrnúť do jedného celku podstatné informácie o neverbálnej komunikácii. Na svete je ich veľmi veľa a záujemcovia nevedia, čo vybrať skôr. Pritom na začiatok potrebujete naozaj len to podstatné, a potom rýchlo do praxe. Táto kniha a DVD sú drobným príspevkom, aby sa vám to podarilo.

*Brno, jún 2007*