



Shrnutí minulé lekce

Co nás dnes čeká

Neverbální
komunikace

Verbální komunikace

Zpětná vazba

Shrnutí, co nás čeká
příště?

Prezentační dovednosti 2

- Shrnutí minulé lekce
- Co nás čeká dnes
- Neverbální a verbální komunikace – na co si dávat pozor
- Zpětná vazba – důležitost, jak ji dávat a přijímat
- Co nás čeká příště



Shrnutí minulé lekce

Co si pamatujete z minula?

Klíčové pojmy, co vám utkvělo v paměti?



Opakování

- Co je účelem prezentace?
 - Komunikační proces – co to je?
 - Na základě čeho přizpůsobuji prezentaci, když jí připravuji?
 - Jaké cíle může mít prezentace?
 - [Steve Jobs – 1st iPhone](#)
-

Opakování - komunikační proces



- Klíčové fáze - co znamenají?



Co nás čeká dnes

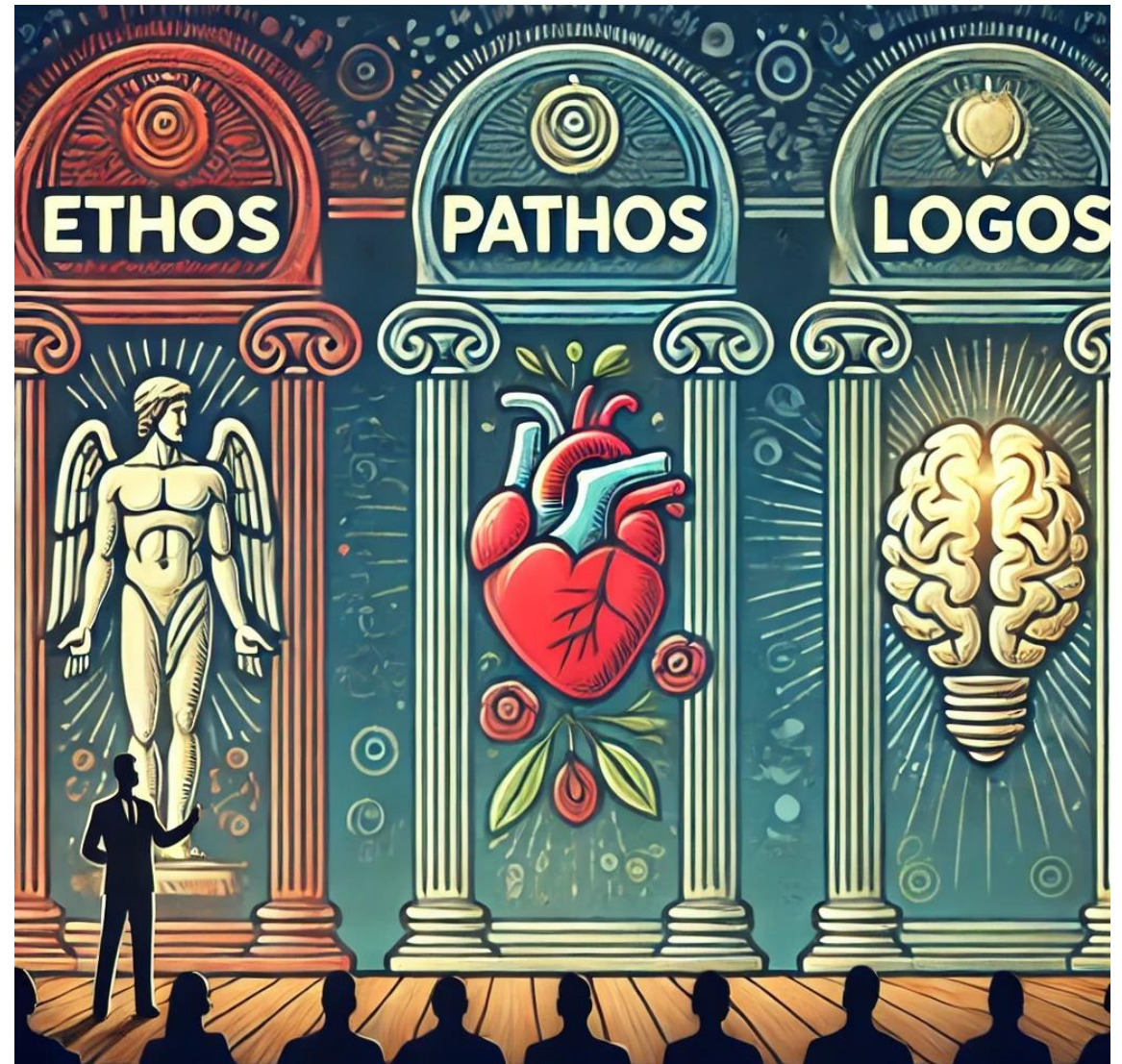
- Ethos, logos, pathos
 - Rozdíl mezi verbální a neverbální komunikací
 - Jejich správné použití při prezentaci
 - Zpětná vazba a její využití
 - Jak ZV dávat a jak ji přijímat
-

Ethos, pathos, logos

3 základní elementy
prezentace

Pojmenoval je Aristoteles

Slouží jako zdroje k
přesvědčení publika





Ethos

- Doslova znamená "charakter"
 - Publikum přesvědčujeme o své důvěryhodnosti, charakteru
 - Představení - nutno využít
 - Použití správného jazyka, neverbální složky (postoj, "charisma")
 - Časté využití také v denním životě - napadá vás jak?
-

University of American Samoa

Rose Atoll, American Samoa

To All Who May Read These Letters

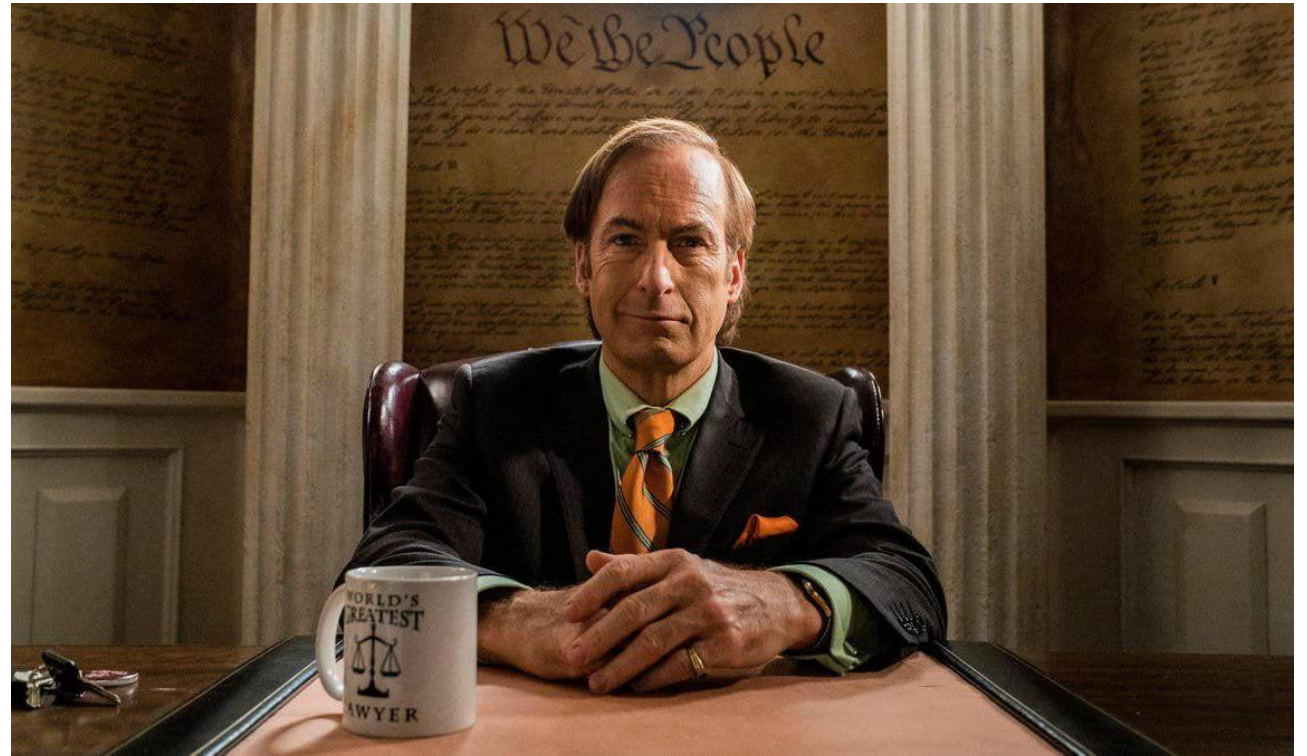
In recognition of the satisfactory completion of all requirements in the study of
Political Science and upon recommendation of the Undergraduate Faculty Hereby Confers Upon

Saul Goodman

the degree of

Master of Arts

With all the Rights, Privileges and Obligations appertaining thereto
In Witness Whereof, we have subscribed our names and affixed the
of the University to this Diploma this Twenty-Third day of M





Pathos

- Apel na emoce a empatii publika
 - Emoce mohou být pozitivní nebo negativní
 - Velmi důležitá znalost publika
 - Lze využít k manipulacím
-





Logos

- Apel na logiku - využití argumentů
 - Prezentace "tvrdých dat", která dávají smysl

 - Ethos, logos a pathos se vzájemně doplňují - co je dle vás základ?
-

Bez důvěryhodnosti nám publikum nebude věřit žádná data, která jim budeme prezentovat





Ethos, logos a pathos - využití

- Jste prodejcem služby (např. neomezený tarif) a snažíte se klientovi službu prodat
 - Jak lze využít ethos, logos a pathos?
-



Neverbální komunikace

- Co to je?
 - Proč je důležité se NV zabývat a jak to ovlivní prezentaci?
 - Vývoj mozku
-



Neverbální komunikace

- Předávání informací druhé straně bez použití slov
 - Různé druhy, např:
-

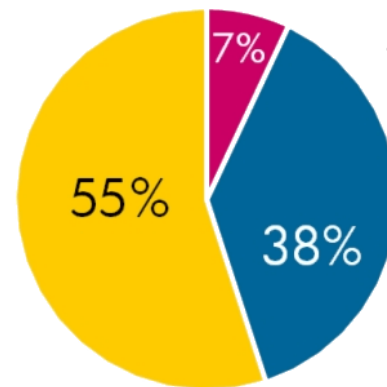


Neverbální komunikace

- Mimika
 - Oční kontakt
 - Postoj, držení těla
 - Gestikulace
 - Proxemika, haptika
 - Paralingvistika (intonace, tempo, hlasitost)
-

Neverbální komunikace

- Kolik procent komunikace je NV?
- Slavný výzkum Mehrabiana
- Velká dezinterpretace
- NV důležitá, ale záleží na okolnostech
- Cca 60 %



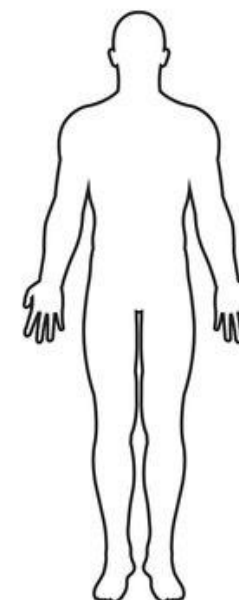
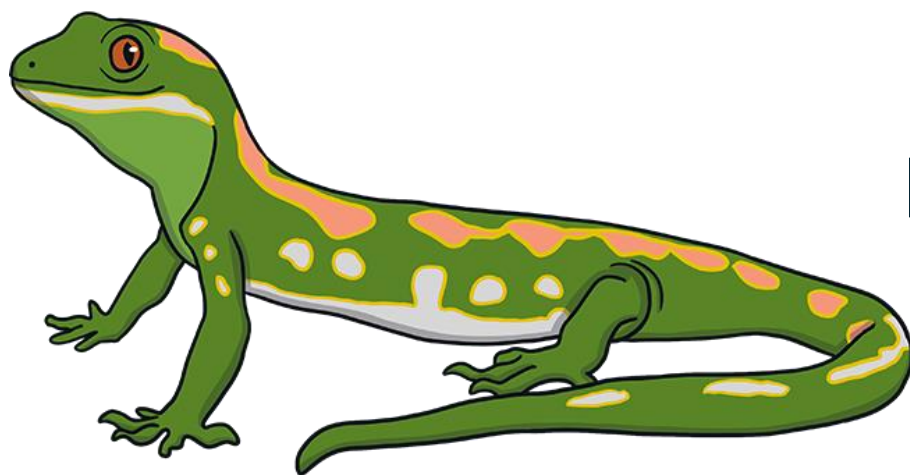
Dr. Albert Mehrabian's 7-38-55% Rule

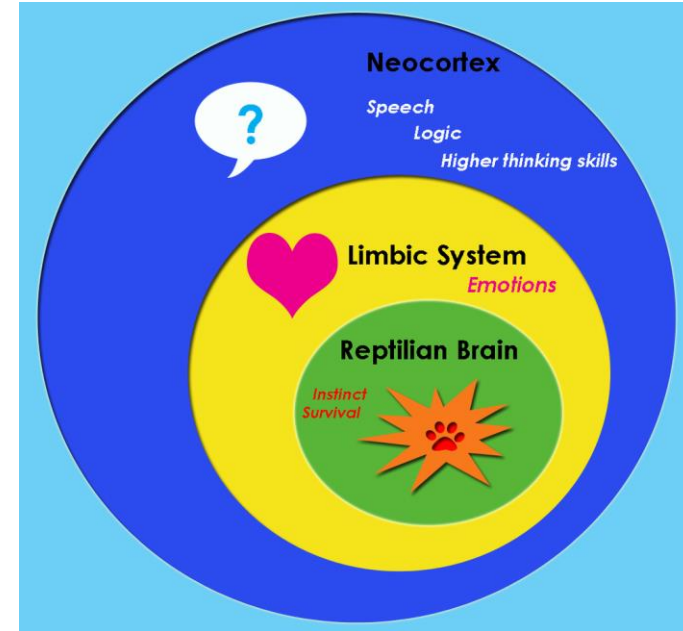
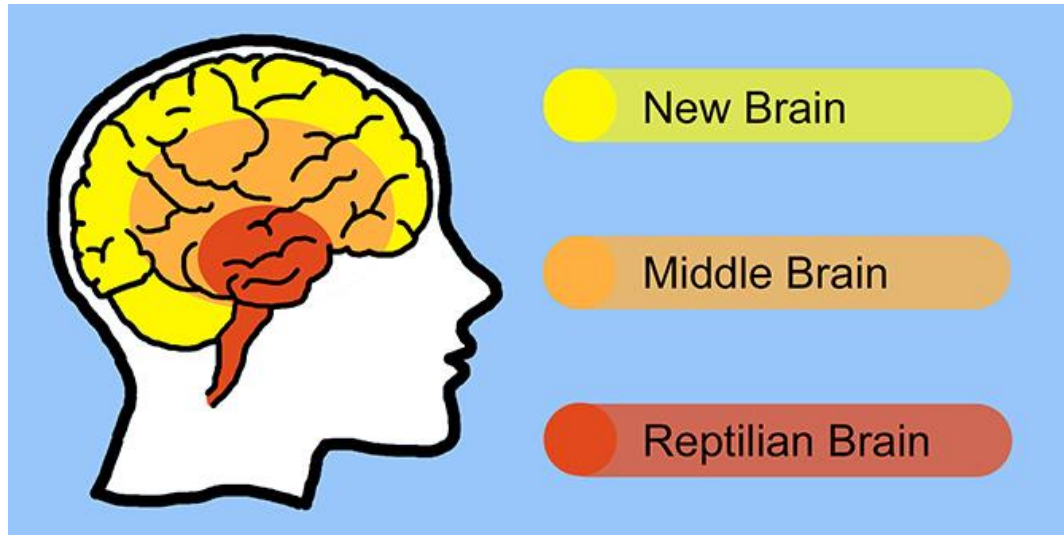
Elements of Personal Communication

- 7% spoken words
- 38% voice, tone
- 55% body language

Neverbální komunikace

- NV komunikace je podvědomá - její vnímání a často i její vysílání
- Vnímání vychází z vývoje lidského mozku
- 300 milionů let vs. 2,8 milionů let





Vývoj lidského mozku

Neverbální komunikace

- Pojem "ještěrčí mozek"
- Boj nebo útěk
- Okamžité zařazení do kategorie přítel nebo hrozba (popř. 3. možnost) - do 1 minuty!
- Z toho plyne... ?



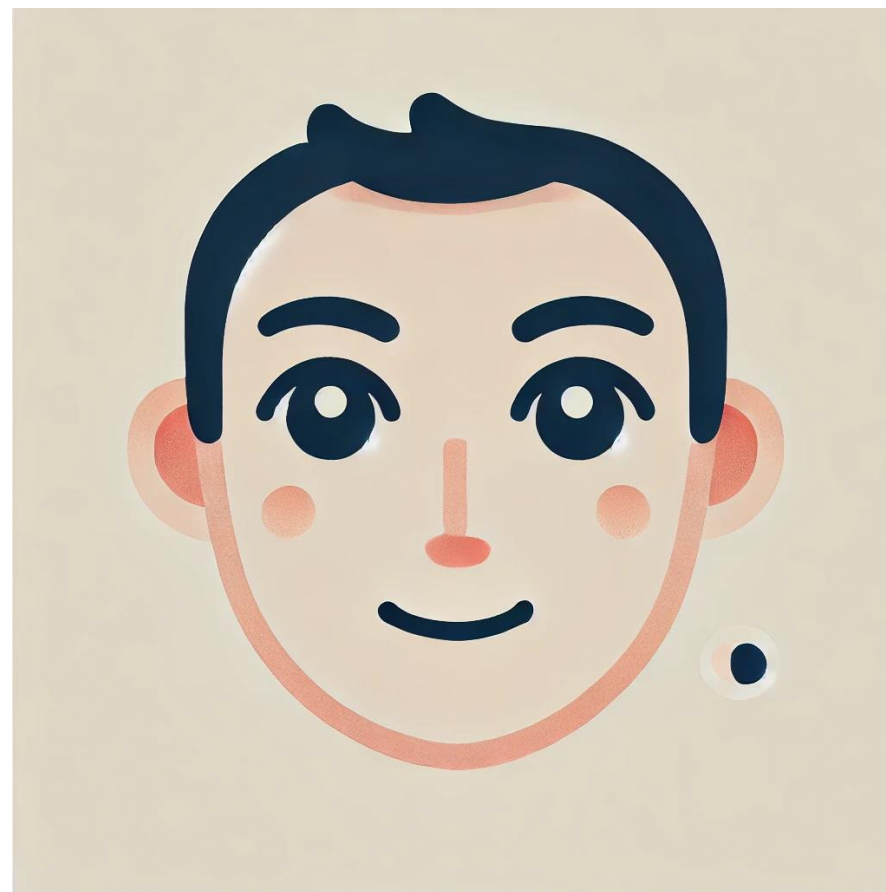
Neverbální komunikace

- Ukázka
- Jaké příklady jste zaznamenali?



Neverbální komunikace

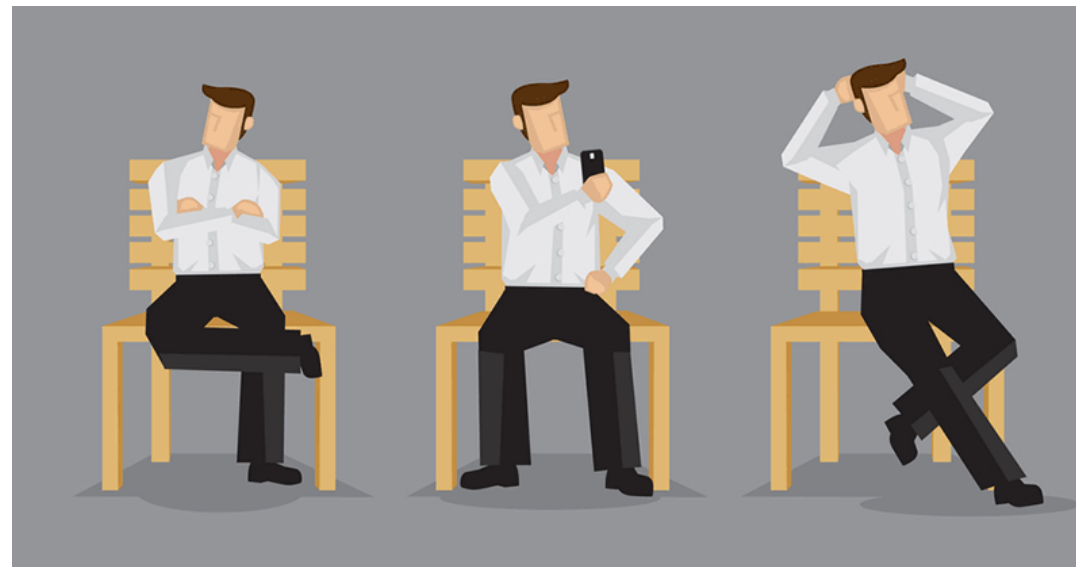
- Na co si dát pozor?
- Oční kontakt:
 - Ukazuje zájem o posluchače, respekt
 - Pozor na dlouhé zírání
- Mimika:
 - Vyjadřuje emoce, podporuje slova
 - Úsměv - důležitý pro první dojem
 - Pozor na nesoulad mezi mimikou a slovy

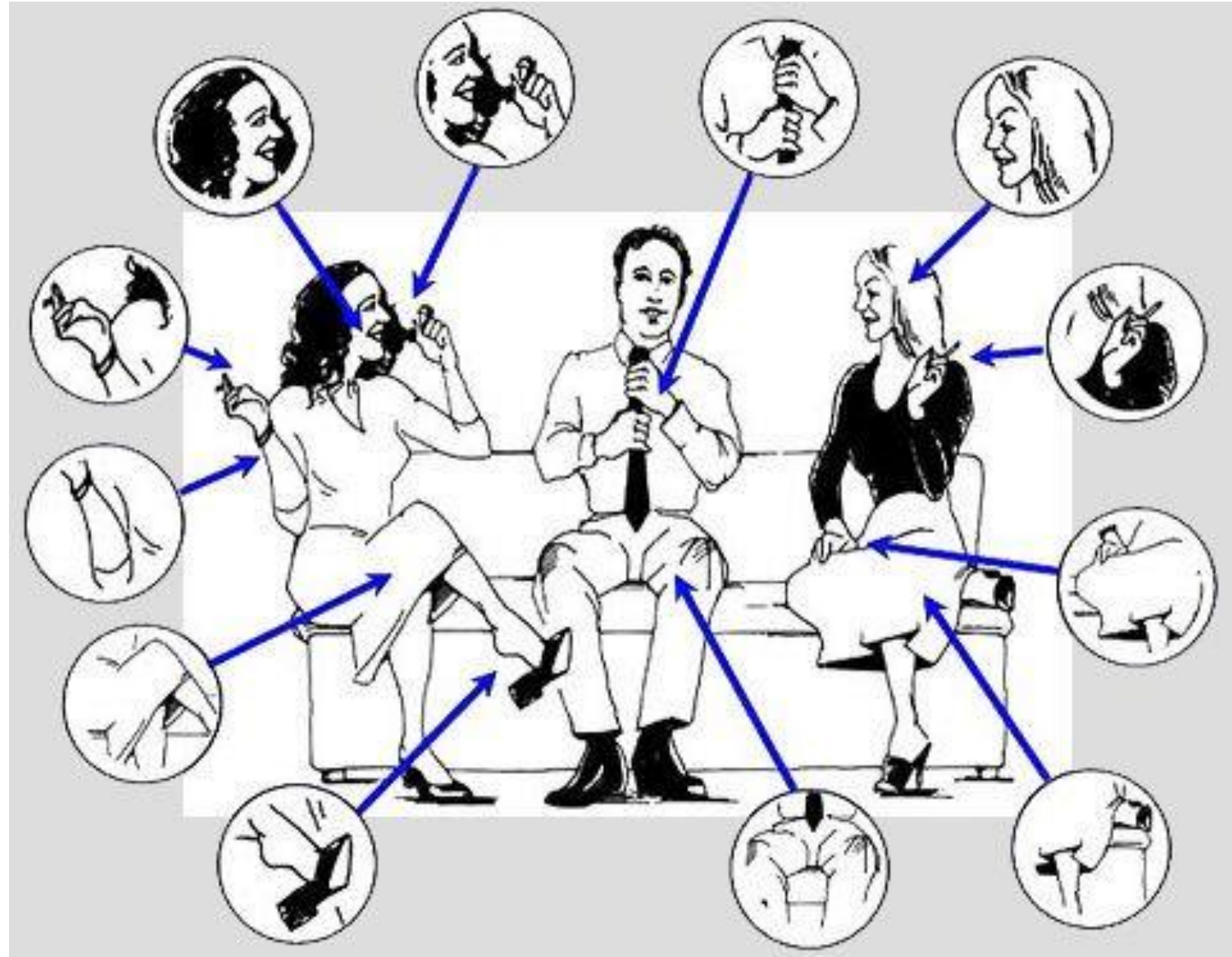




Neverbální komunikace

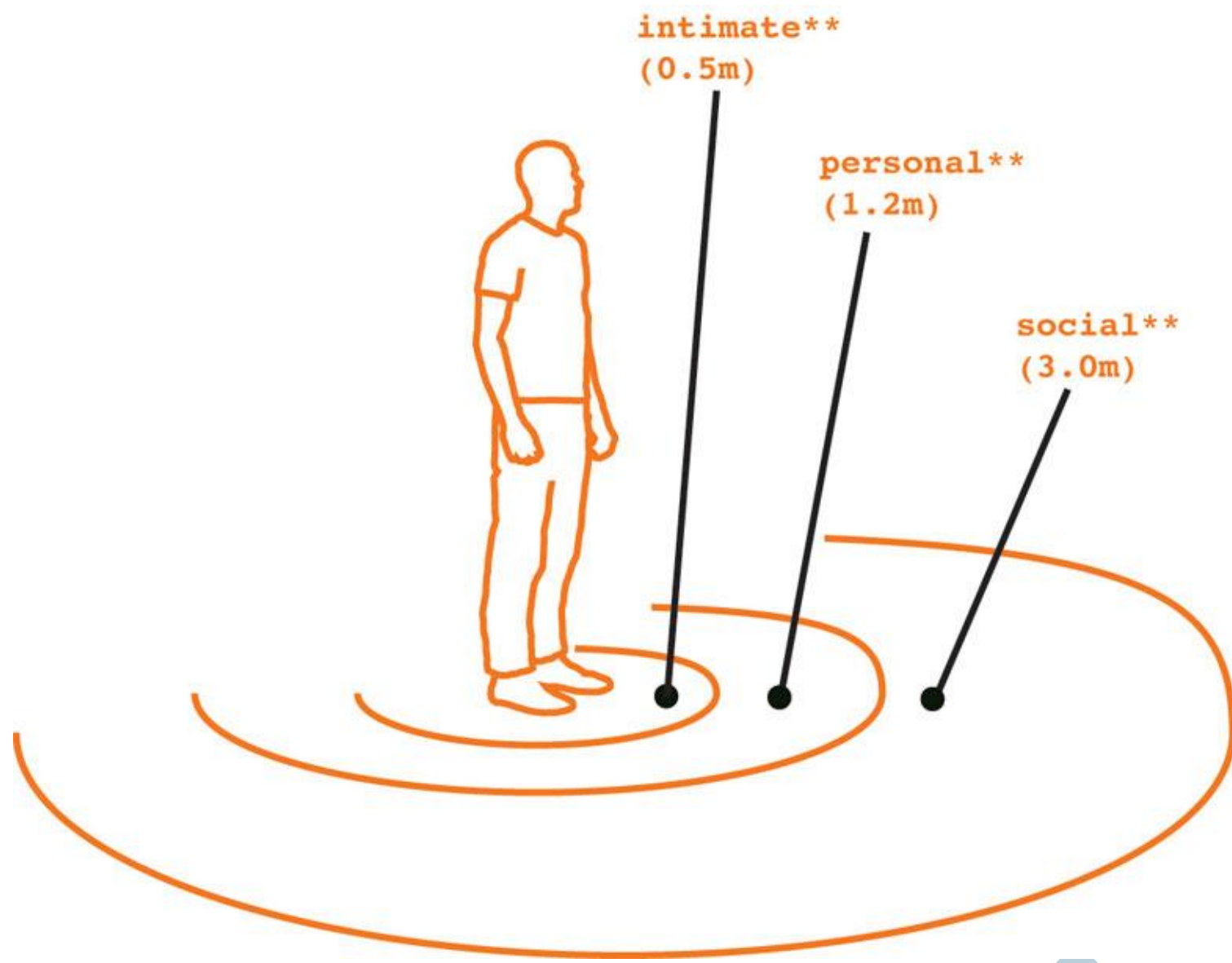
- Gestikulace
 - Otevřené ruce evokují vstřícnost
 - Přirozená gestikulace podporuje sdělení
 - Křížení rukou, schovávání -> uzavřenost, defenziva
- Držení těla
 - Vzpřímené držení = sebevědomí, připravenost
 - Drobné naklonění = zájem o posluchače, publikum
 - Shrbení těla, odklonění = nezájem, nejistotu
 - Pozor na vrtění (ve stoje i v sedě)





Neverbální komunikace

- Proxemika:
 - Respektování osobní zóny = pocit bezpečí
 - Moc blízko = invaze, moc daleko = nezájem
 - Do 50 cm intimní prostor, do 1,5 m osobní, do 3 m společenský
 - Paralingvistika (tón, tempo, hlasitost):
 - Variabilita pomáhá udržet pozornost
 - Monotónnost = uspávač hadů, velká hlasitost = agrese
-





Neverbální komunikace

- Úsměv - pravidlo 3 x 3 (rozvinout a nechat)
 - Ruce - jejich polohu podvědomě vnímáme a může nám značit hrozbu (viz nacistický pozdrav)
 - Oční kontakt - nutné věnovat všem, i těm, které nevidíme dobře (alespoň naznačit)
 - Obočí - pozdvižení spolu s úsměvem je vnímáno pozitivně
-

Neverbální komunikace

- Natočení hlavy - při poslouchání ukazujeme zájem
- Energie – publikum lépe vnímá, přijímá energii





Neverbální komunikace

- První dojem:
 - Sebevědomý postoj
 - Přirozený úsměv
 - Oční kontakt
 - Otevřená gesta
 - Cílem je zařadit se do kategorie přítel!
-

Neverbální komunikace

- Nejčastější chyby:
 - Uzavřený postoj
 - Nerovnoměrný / nedostatečný oční kontakt
 - Hlasově monotónní nebo moc / málo hlasitý projev
 - Špatná nebo žádná gestikulace
 - Sahání si na obličej
 - Nepřizpůsobení odlišným kulturám (Asie - oční kontakt, USA - vše znásobeno)
-

Verbální komunikace





Verbální komunikace

- Proces předávání informací prostřednictvím slov
 - Mluvenou i psanou formou
 - Klíčové složky:
 - Jasnost a srozumitelnosti
 - Struktura
 - Slovní zásoba
 - Obsah
-



Verbální komunikace

- V případě mluvené je téměř neoddělitelná od neverbální
 - "To je skvělé!" - význam je nám jasný, ale spolu s NV lze měnit
 - Vyzkoušejte si to ve dvojicích - kolika významů lze docílit?
-

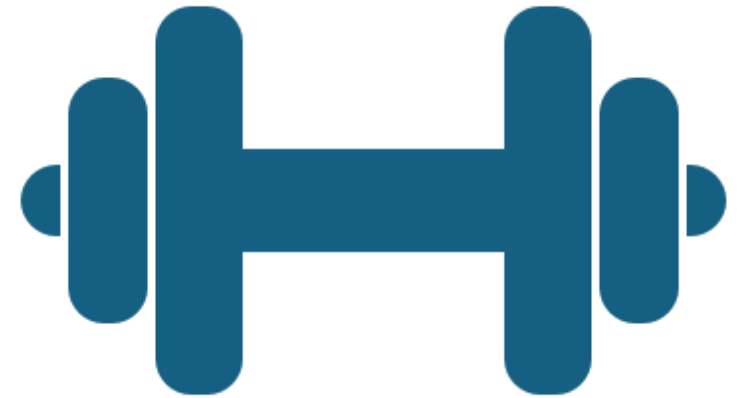


Verbální komunikace

- Plevná (parazitická) slova - takže jaké jsou prostě jakoby vaše?
 - Jak se jich zbavit?
 - Uvědomění -> nádech
-

Verbální komunikace

- Krátké cvičení:
 - Každý třetí (+ pokud někdo chce dobrovolně)
 - Cca 1 minuta – kdo jsem, odkud jsem, co jsem studoval, proč jsem tady, oblíbené roční období, oblíbený sport...
 - Ostatní sledují verbální i neverbální složku




Zpětná vazba

Význam

Použití

Techniky





Zpětná vazba

- Důležitý nástroj, součást komunikačního procesu
- Umožňuje příjemci zlepšit se
- Ukazuje, co funguje a co ne

Umíte poskytovat zpětnou vazbu?

Zpětná vazba

- Pravidla poskytování:
 - Buďte konkrétní
 - Zaměřte se na chování, ne na osobu
 - Poskytněte ji co nejdříve

- "Sendvičová metoda"



Zpětná vazba

- Pravidla pro přijímání ZV:
 - Buďte otevření
 - Nepřerušujte
 - Vyptávejte se na konkrétní příklady

Zpětná vazba



- Techniky sběru ZV:
 - Osobní rozhovor
 - Dotazník
 - Anonymní
 - Neanonymní
 - Hlasování
 - Veřejné
 - Neveřejné



Shrnutí

- Ethos, logos a pathos – 3 složky prezentace
- Neverbální komunikace – její význam, části, praktické využití
- Verbální komunikace – klíčové složky, plevná slova
- Zpětná vazba – její poskytování i přijímání

Děkuji za
pozornost

novak@cusczech.cz

