

Úvod

KAPITOLA 1

Komunikácia

13

ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE

13

SOCIÁLNA KOMUNIKÁCIA

13

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

SÚHRN KAPITOLY

26

OTÁZKY A CVIČENIA

27

KAPITOLA 2

Neverbálna komunikácia a prečo je užitočné sa ňou zaoberať

29

ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE

29

ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ PRE ŠTÚDIUM NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE

29

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
KOMUNIKÁCIA A NLP	52
RAPORT	52
PACING A LEADING	52
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
SÚHRN KAPITOLY	53
OTÁZKY A CVIČENIA	56

KAPITOLA 3

Zložky neverbálnej komunikácie a čo v nich nájdeme	57
ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE	57
OSOBNÉ ZÓNY	58
PROXIMITA	59
ORIENTÁCIA A PRIESTOROVÉ ÚPRAVY	60
TERITORIALITA	61
SÚHRN KAPITOLY	62
OTÁZKY A CVIČENIA	63

KAPITOLA 4

Posturológia	67
ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE	67
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
NIEKOĽKO INŠPIRÁCIÍ K POZÍCIÁM V SEDE	72
SÚHRN KAPITOLY	75
OTÁZKY A CVIČENIA	75
CVIČENIA:	77

KAPITOLA 5

Kinezika

81

ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE

81

KINEZIKA

81

GESTIKA

81

TERMINOLÓGIA KINEZIKY

82

GESTÁ

82

KINEZIKA A VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

84

KONVENČNÉ GESTÁ

84

BARIÉRA V PODOBE ZALOŽENÝCH RÚK

85

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

SÚHRN KAPITOLY

115

OTÁZKY A CVIČENIA

115

KAPITOLA 6

Mimika

117

ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE

117

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
SÚHRN KAPITOLY	124
OTÁZKY A CVIČENIA	125

KAPITOLA 7

Haptika **127**

ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE	127
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
NIEKOĽKO POZNÁMOK K PODÁVANIU RUKY	130
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	133
A AKÝ JE VÁŠ STISK RUKY?	135
SEBADOTÝKANIE	136
VÝZNAM DOTYKOVÉHO SPRÁVANIA	136
SÚHRN KAPITOLY	137
HAPTIKA	137
OTÁZKY A CVIČENIA	137

KAPITOLA 8

Očný kontakt **139**

ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE	139
KOMUNIKÁCIA PROSTREDNÍCTVOM POHLADU	139
PREMENNÉ POHLADU	140

POHĽAD V INTERAKCII	140
UPRIAMENÝ POHĽAD A POHĽAD Z OČÍ DO OČÍ	143
ZUŽOVANIE A ROZŠIROVANIE ZRENIČIEK	144
OČNÝ KONTAKT A PRÍŤAŽLIVOSŤ	145
SÚHRN KAPITOLY	147
OTÁZKY A CVIČENIA	148

KAPITOLA 9

Paralingvistika **151**

ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE	151
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
SÚHRN KAPITOLY	156

KAPITOLA 10

VZHĽAD A ÚPRAVA ZOVŇAJŠKU **159**

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

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
REČ TELA – RÝCHLY SPRIEVODCA II. PODĽA O'CONNELLOVCOV	167
REČ TELA – RÝCHLY SPRIEVODCA III.	168
PRÍKLADY A PRAKTICKÉ APLIKÁCIE	175
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

Sprievodcaobchodnou schôdzkou z hľadiska neverbálnej komunikácie

183

DOKRESLITE SVOJE SLOVÁ RUKAMI	183
AKO SPRÁVNE ZAOBCHÁDZAŤ S RUKAMI V PRIEBEHU DISKUSIE	184
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
PRVÝ DOJEM – VEĽKÁ TÉMA	190
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 VZHLADOM	203
DVAKRÁT DOBRÝ PRVÝ DOJEM NEUROBÍTE	203
RAPORT	204
PACING	204
KONGRUENCIA	205
SPRIEVODCA OBCHODNÝM STRETNUTÍM Z HĽADISKA NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE – POKRAČOVANIE	206
STRUČNÁ INŠPIRÁCIA	246

KAPITOLA 13

Neverbálna komunikácia a partnerské vzťahy **255**

AKO NESADNÚŤ NA LEP DON JUANOM	255
PRIŤAHUJETE DRUHÝCH?	256

KAPITOLA 14

Neverbálna komunikácia a výberový pohovor **257**

KEĎ VYBERÁTE ZAMESTNANCA	259
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
REČ TELA – AKO SA JU NAUČIŤ VNÍMAŤ	262

KAPITOLA 15	
Neverbálna komunikácia pre cestovateľov	263
KAPITOLA 16	
Neverbálna komunikácia so šéfom	265
TU SA PONÚKA NIEKOĽKO ZÁKLADNÝCH RÁD:	265
KAPITOLA 17	
Neverbálna komunikácia a úspešný flirt	269
POHĽADY	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
KAPITOLA 18	
Záver	277
Zoznam použitej a doporučenej literatúry	279
Index	281