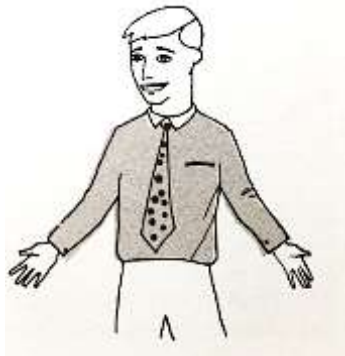


Video č.3

Ruky a ich moc



Určite ste sa stretli s vyjadreniami typu – všetko máš vo svojich rukách. Toto vyjadrenie má viacero významov. Ruky sú silným symbolom moci, ale aj otvorenosti. Ak chcete človeka prijať, získať jeho dôveru a vzbudiť v ňom pocit odovzdania, zdvihnite jednu alebo obe dlane. Otočte ich smerom k partnerovi. Počas komunikácie s klientom mu ukazujte svoje dlane.

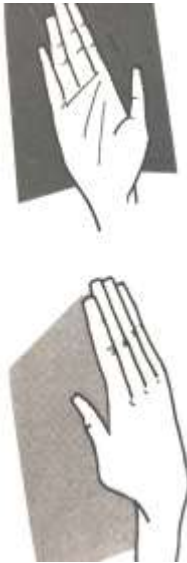
Toto gesto je podobne ako iné – **nevedomé** (človek si bežne neuvedomuje, že ho robí).

My budeme toto gesto využívať vedome. Napovedá nám, že partner hovorí pravdu. Ak klamú deti, ruky si často dajú za chrbát, skrývajú svoje dlane. Dospelý človek svoje gestá zjemňuje a pri klamstve dá ruky do vreciek, prekríži si ich na hrudi a schová dlane.

Pri obchodných rokovaniach si preto všimajte dlane. Ak klient opodstatnene argumentuje, čiže hovorí pravdu, zvyčajne ukazuje dlane. Väčšina ľudí nedokáže klamať s otvorenými dlaňami. Mozog a nervové dráhy človeka totiž nie sú na to uspôsobené.

Moc otočenia dlaní

Dlaň obrátená smerom hore predstavuje človeka bez zbrane. Ak komunikujete s klientom, kolegom v práci odporúčam obrátiť dlane smerom hore. Týmto spôsobom odbúrate vo svojom partnerovi pocity nátlaku. Ak náhodou nastane situácia, že chcete zvýšiť svoju autoritu, otočte dlane smerom nadol. Počítajte však s tým, že vaša komunikácia sa môže stretnúť s klientovým vnútorným nesúhlasom. Preto vám odporúčam, aby ste vždy zvážili opodstatnenosť komunikácie s dlaňami otočenými smerom dole.



Vystrčený ukazovák – ukazovanie na niekoho



Okrem situácií, keď chcete niekomu niečo ukázať, zovretej dlane s vystrčeným ukazovák v komunikácii veľmi úspešne zvyšovať negatívne emócie. V Malajzii a Filipínach je to vyslovene urážka, pretože týmto gestom sa ukazuje len na zvieratá. Pri komunikácii s klientom sa vám u neho podarí vyvolať negatívne emócie. Sústredenosť klienta a presvedčivosť vašej argumentácie bude rýchlo klesať a zapamätajú si z nej len minimum informácií.

Gesto eňo-ňuňo alebo OK



Spojením ukazováka a palca do kolieska vytvoríme gesto OK. Toto gesto používajú často politici, pretože je znakom uvážlivosti, cieľavedomosti a

sústredenosti. Ak chcete zvýrazniť výhodnosť vašej ponuky, odporúčam vám ho zaradiť do repertoáru využívaných gest. Samozrejme len v situáciách, kedy sa to hodí.

Skrývanie dlaní

Muži si často ukrývajú svoje dlane do vreciek, ak sa nechcú zúčastňovať na prebiehajúcej komunikácii. Niekedy si ich tam ukrývajú aj v prípadoch, keď nehovoria pravdu. Ide o pozostatok z detských čias, keď si ako deti skrývali pri klamaní dlane za chrbtom. Na obchodných rokovaniach toto gesto v žiadnom prípade nepoužívajte.

Zhrnutie: Ruky a ich moc

Ak si chcete klienta získať, zdvihnite a otočte svoje dlane smerom ku klientovi. Ukazujte svoje dlane, majte ich otvorené. V neverbálnej rovine tým dávate signál prijímania, otvorenosti a mierumilovnosti. Argumentujte s využívaním gest otvorených dlaní, čím posilňujete svoju pravdovravnosť a klient vám skôr uverí. Ak chcete z nejakého dôvodu posilniť svoju autoritu, otočte dlane smerom nadol. Uvážlivo, cieľavedomo a presvedčivo budete pôsobiť pri využívaní gesta OK.

Ukazovák so zavretou dlaňou na nikoho nemierte, toto gesto používajte len výnimočne. Vyvoláva negatívne pocity a s ním klesá aj pozornosť poslucháčov. Zároveň si z vašej argumentácie zapamätajú len minimum informácií. Poslucháči si viac zapamätajú, ak používate gestá s dlaňou otočenou smerom nahor. Pamätajte, že gestá a emócie spolu súvisia. Gestá majú vplyv na emócie a emócie tvoria gestá.