

Manuál k videokurzu

ANATOMIE EMOCÍ: JAK JE ČÍST Z VÝRAZU TVÁŘE DRUHÝCH

Jan Ženatý

ANATOMIE EMOCÍ: JAK JE ČÍST Z VÝRAZU TVÁŘE DRUHÝCH

Někdo přikrčí nos, nadzvedne obočí, usměje se a vy hned víte, na čem jste. Nebo ne? Mrkněte na kurz, ať se při čtení emocí pletete co nejméně. Kurz vás naučí odhadovat emoce ostatních lidí pozorováním výrazů v jejich tváři. Pomůže vám tak zvýšit vaši emoční inteligenci, lépe reagovat na ostatní a zlepšit kvalitu vztahů a komunikace. A protože emoce nikdy nelžou, zlepšíte i svou schopnost odhadovat klamavé strategie při vyjednávání a obchodování.

Jan Ženatý

Certifikovaný trenér Paul Ekman International

GESTA A MIMIKA

- | Všeobecně můžeme říct, že drtivá většina pohybů, gest, postojů a posunků nemá univerzální význam. Neexistují spolehlivé výzkumy, které by potvrdily, že například křížení rukou na prsou nese jednoznačnou zprávu.
- | Co se naopak tvrdit dá, je, že každý jednatel používá různé neverbální prvky celkem konsistentně. Když někoho dobře znáte, dokážete odhadovat význam jeho gest. Každý z nás si v průběhu života vytvoří tzv. baseline, tedy standardní úroveň používání řeči těla. Znáte-li něčí baseline, můžete mu celkem dobře rozumět i beze slov.
- | Ze všech neverbálních projevů jsou relativně nejspolehlivější výrazy tváře. Emeritní profesor psychologie Paul Ekman prokázal, že lidé a řada zvířat mají vrozenou tendenci projevat své pocity skrze mimické svaly.
- | Z hlediska čtení mimiky se dá odhadovat 7 z nich: překvapení, strach, hněv, znechucení, pohrdání, smutek a radost.

DRUHY VÝRAZŮ

MAKROVÝRAZ

| výraz nejvyšší možné intenzity

SUBTILNÍ VÝRAZY

| jemnější projevy emocí



NEUTRÁLNÍ VÝRAZ



MAKROVÝRAZ



SUBTILNÍ VÝRAZ

JAK ČÍST EMOCE PŘEKVAPENÍ

Překvapení je reakce na něco náhlého a nečekaného.

MAKROVÝRAZ

- široce otevřené oči
- výrazně nadzvednuté obočí
- uvolněná, relaxovaně otevřená ústa



SUBTILNÍ VÝRAZ

- hlavně v oblasti očí



JAK ČÍST EMOCE STRACH

Strach je reakce na hrozbu. Nemusí se jednat pouze o hrozbu fyzickou, ale třeba hrozbu osamocení či ztráty milovaného partnera.

MAKROVÝRAZ

- | křečovitě doširoka otevřené oči
- | obočí vzhůru a k sobě
- | stažené čelo
- | roztažení zejména spodního rtu



SUBTILNÍ VÝRAZ

- | hlavně v oblasti očí, podobně jako u překvapení
- | strach ale z výrazu obličeje mizí pomaleji



JAK ČÍST EMOCE HNĚV

Hněv je reakce na překážku.

MAKROVÝRAZ

- | krčení nosu
- | prohloubení mimických vrásek podél nosu
- | nadzvednutí horního rtu



SUBTILNÍ VÝRAZ

- | drobné nakrčení kořenu nosu
- | zvýraznění vrásek podél křídel nosu



JAK ČÍST EMOCE ZNECHUCENÍ

Znechucení je reakce nějaký nelibý podnět.

MAKROVÝRAZ

- stahování obočí
- semknuté rty (celkem spolehlivý indikátor hněvu)



SUBTILNÍ VÝRAZ

- stopy stínání rtů
- v očích upřený, pichlavější pohled (ale to nemusí být jednoznačné)



JAK ČÍST EMOCE POHRDÁNÍ

Pohrdání je výrazem pocitu nadřazenosti.

MAKROVÝRAZ

- | jednostranný úšklebek
- | pozor ale na záměnu s asymetrickým úsměvem



SUBTILNÍ VÝRAZ

- | letmé nadzvednutí jednoho koutku úst



JAK ČÍST EMOCE SMUTEK

Smutek je reakcí na nějakou formu ztráty.

MAKROVÝRAZ

- obočí zvednuté do „stříšky“
- pohled do prázdna (objevuje se také při únavě)
- uvolněné, jakoby mírně protažené tváře a pokleslé koutky úst



SUBTILNÍ VÝRAZ

- oči a obočí podobně jako u makrovýrazu, ale jemnější



JAK ČÍST EMOCE RADOST

Jediná ryze příjemná emoce. Také ale platí, že ze všech typů emocí je radost asi nejširší spektrum různých zážitků.

MAKROVÝRAZ

- úsměv (může být i asymetrický)
- autentický úsměv se projeví i v očích drobnými vějířky vrásek
- při falešném úsměvu se výraz očí nemění



SUBTILNÍ VÝRAZ

- „usmívající se oči“, i když ústa se usmívají jen drobně nebo vůbec

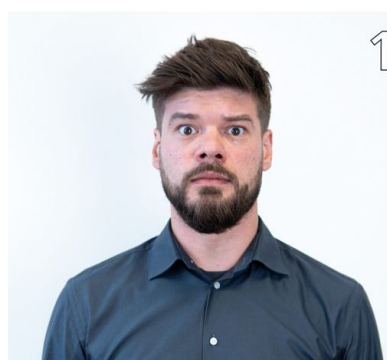


PRAKTICKÉ CVIČENÍ

JAKOU EMOCI ROZPOZNÁVÁTE NA OBRÁZCÍCH?

Vyberte ze seznamu emocí. Vždy jen jedna odpověď je správná.

Řešení najdete pod cvičením: Znechucení, Radost, Hněv, Překvapení, Strach, Smutek, Pohrdání



Řešení praktického cvičení

1 = strach

2 = hněv

3 = radost

4 = pohrdání

5 = překvapení

6 = smutek

7 = znechucení

APLIKACE VE VZTAZÍCH

Neexistuje jednoduchý recept na to, jak pracovat s emocemi ostatních lidí.

- | Situace, která někomu nahání strach (např. plavání v hluboké vodě), jiného nechá úplně chladným. Podobně to funguje i s ostatními emocemi.
- | Nespolehejte proto jen na neverbální komunikaci.
- | Např. pokud navrhnete večerní program, ale ve výrazu tváře svého protějšku identifikujete hněv, nechuť, přepněte do rozhovoru a rozvíňte konverzaci otázkami:
Co bys měl chuť dělat?
Jak by sis přála strávit dnešní večer?
Co by ti udělalo radost?
- | Netlačte ale na pilu. Pokud je ten druhý např. hodně smutný nebo znechucený, možná si povídat nechce.

Někdy je lepší o věcech mluvit, když se zrovna nedějí.

- | Pokud řešíte akutní emoci (velký hněv, smutek, strach apod.), nepoučujte a neracionalizujte.
- | Takhle ne: „Taková písemka, to ještě nic není. Počkej na maturitu!“
Takhle je to lepší: „Je úplně normální cítit obavy, když tě čeká zkouška. Já se taky někdy bojím, ale zkusím se nadechnout a jít do toho, ono to nějak dopadne.“

APLIKACE V MANAŽERSKÉ PRAXI

- | Všimněte si, jak vaši kolegové obličejem vyjadřují reakci na zadané úkoly, změny apod. Zračí se jim v tváři radost, znechucení, hněv? Emoce totiž přímo souvisí s motivací.
- | Diskuze o cílech, úkolech
Zejména v diskusi o cílech je velmi užitečné, když je manažer všímavý k emocím (výrazům tváře) členů svého týmu.
- | Zejména, když si všimnete výrazů nepříjemných emocí, je užitečné otevřít širší diskusi. Např. těmito otázkami:
Co by ti udělalo radost? Kdybys měl na stupnici 1-10 vyjádřit, jak velkou chuť máš do takového úkolu, kolik by to bylo?
Jak bychom mohli cíl přeformulovat nebo změnit, aby to bylo alespoň o jeden bod víc?
Jak by vypadal desítkový úkol?
- | Feedback, zhodnocení spolupráce, rozvoj zaměstnanců
Když chcete lépe pochopit motivaci druhých, je třeba věnovat pozornost i debriefingům. Jedna z nejcennějších manažerských otázek tady je:
Co tě v poslední době v práci nejvíce baví?
- | Klíčové slovo „baví“, protože na rozdíl od otázky „co tě v práci motivuje?“ otevírá přirozeněji asociace spojené se zážitky.
- | Když se někoho zeptáte, co jej v práci motivuje, typicky začne mluvit o benefitech a platu, pracovním prostředí či vztazích, což jsou určité důležité kvality, ale relativně obecné.
- | Když si s lidmi budete povídat o tom, co je v poslední době bavilo, budou přirozeněji mluvit o samotných aktivitách a projektech. V těchto diskusích můžete nalézt vzorce pracovního uspokojení, které vám pomohou s řízením motivovaného výkonu.
- | Citlivá práce se strachem
Rozvíjet slabé stránky podřízených: Je to dobrý nápad?
Např. jestliže je někdo trémista, bude prožívat známky strachu, když má něco odprezentovat nebo vyrazit na schůzku s klientem.
Je lepší se takovým situacím a priori vyhýbat, nebo je možné pojmout je do rozvojového plánu?

- | Taková práce vyžaduje absolutní dobrovolnost na straně onoho trémisty a ohromnou míru citlivosti ze strany manažera.
- | Když předhodíte takového člověka náročnému publiku, tak mu nejspíše ublížíte a vytvoříte zbytečné trauma, což je jednak surové a jednak neužitečné.
- | První kroky manažera k překonání strachu podřízeného
- | Rozbijte obávanou aktivitu do velmi malých kroků.
- | Dohodněte se na společném cíli (např. prezentace před vedením za půl roku).
- | Položte otázku: Jaký největší krok bys pro to byl v tuto chvíli ochoten udělat? Spokojte se klidně i se kuriózně malým krokem.

APLIKACE V OBCHODĚ A VYJEDNÁVÁNÍ

Neexistuje spolehlivý a už vůbec ne jednoduchý přístup, který by dovoľoval odlišit upřímnou a neupřímnou komunikaci.

- | Zjednodušeně řečeno: Autentická komunikace je v čase konzistentní. Např. někdo mluví rychle a výrazně artikuluje. Všimněte si, když se jeho způsob vyjadřování změní. Tuto změnu potom využijte v komunikaci a vyjednávání.

Např. s obchodníkem, u kterého si všimnete drobného výrazu pohrdání, když říká: „Mí klienti tuto službu velmi oceňují.“

- | V tu chvíli jeho tvrzení prozkoumejte, ideálně pomocí otázek:
Jací klienti?
Co konkrétně na té službě oceňují?
Kolik klientů tuto službu využívá?
Jak dlouho už tuto službu nabízíte?

- | Pamatujte si!

- | Čtení emocí z tváře je pouze radar, který vás upozorní na to, že se něco děje, nikdy vám ale neřekne proč se to děje.
- | To už musíte zjistit tím, že přizpůsobíte svůj komunikační styl.