



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Modul II - Komunikace

Dnešní doba klade vysoké nároky na schopnost lidí komunikovat mezi sebou. Komunikativnost je pro mnoho personalistů také jedním z hlavních předpokladů uchazeče o zaměstnání. Tento modul je zaměřen na teorii komunikace i praktické zdokonalování dovednosti jednat s lidmi.

❖ Část 3 – Prezentace a prezentační dovednosti

Lektorka: Mgr. Liana Cihelková

❖ Cíl vzdělávacího modulu:

- Charakteristika druhů a způsobů prezentací.
- Seznámení s pravidly vytváření různých druhů prezentací a s možnostmi využití komunikačních technologií.
- Seminář je zaměřen na teorii tvorby prezentací a veřejného projevu.
- Součástí semináře je praktické zdokonalování komunikačních a prezentačních dovedností formou diskuse, cvičení a praktických úkolů.

❖ Časová dotace

8 hodin

❖ Obsah semináře:

- Veřejný projev, prezentace
- Druhy a způsoby prezentace
- Tvorba prezentací, pravidla
- Nejčastější chyby řečníků, chyby v prezentacích
- Jak reagovat na vyrušování, námítky a obtížné otázky
- Diskuse



Projekt **Efektivní komunikace – cesta k úspěchu**
CZ.1.07/3.2.06/01.0015

Evropská obchodní akademie, Děčín I, Komenského náměstí 2, příspěvková organizace
IČ 47274611 tel. 412 516 127 e-mail: skola@oadc.cz

Při veřejných projevech a prezentacích využijeme celou řadu poznatků, s nimiž jsme se již seznámili. Důležitá je při nich řeč těla, především gestikulace a mimika. Projeví se v nich také naše rétorické schopnosti, komunikativnost, rychlost reakce a v neposlední řadě také dobrá zpětná vazba.

Veřejný projev, prezentace

Veřejné projevy a prezentace mají mnoho společného, ale i mnoho odlišného. Společným rysem je řeč a práce s jazykem, ale také první dojem, image a dobrý způsob vystupování. Rozdíly spatřujeme především v přístupu k posluchačům a ve spolupráci s nimi. Zatímco veřejné projevy se hodně soustřeďují na osobu mluvčího, prezentace je mnohem více orientována na spolupráci s publikem.

Co je vlastně prezentace? Každý z nás si pod tímto pojmem asi vybaví něco jiného – poskytnutí informací, vyhodnocení výsledků nějaké akce, seznámení s mírou úspěšnosti prodeje, pracovní poradou, předvedení nového výrobku či otevření nového obchodu apod.

Prezentace je představení, předvedení něčeho, představení sebe sama či předložení určitého návrhu.

Druhy a způsoby prezentace

Osobní prezentace

Tento druh prezentace využijeme především při pracovních pohovorech, při seznámení se s novými spolupracovníky, všude tam, kde se představujeme ostatním. Informace, které o sobě sdělíme, by měly odpovídat účelu prezentace a složení publika.

Informativní prezentace

Cílem takové prezentace je podat přehledně důležité informace. Ty se mohou týkat mnoha oblastí našeho života – výuky ve škole, otevření firemní pobočky, nákupu nového přístroje, uvedení nového výrobku na trh, vydání nové učebnice nebo knihy aj.

Instruktažní prezentace

Je blízká informativní prezentaci, specializuje se např. na seznámení s obsluhou nového přístroje, práci s novým počítačovým programem, na využití webových stránek apod.

Prodejní prezentace

Její cílem je prodej výrobku nebo poskytnutí služeb. Tento druh prezentací najdeme např. na veletrzích, výstavách, akcích pro zákazníky firem, může se jednat i o prezentace přímých prodejců či distributorů výrobků.

Motivační (nebo také apelová) prezentace – taková, která posluchače nějak motivuje k nějaké činnosti, podporuje jejich aktivitu a vyzývá je k určitému jednání.



Způsoby prezentace

- mluvený projev samotný nebo s využitím pracovních listů nebo písemných podkladů
- mluvený projev s pomocí flipchartu
- s využitím techniky – zpětný projektor, dataprojektor
- s pomocí prezentačních programů
- s využitím interaktivní tabule

Tvorba prezentací

Před vytvořením vlastní prezentace bychom měli pečlivě promyslet:

- jaký cíl sledujeme
- pro jaké publikum prezentaci vytváříme, jaká jsou jeho očekávání
- jaké prostředky využijeme
- jak dlouho bude prezentace trvat

Pokud máme toto promyšleno, můžeme se soustředit na obsah prezentace. Po obsahové stránce nesmíme posluchače zahltit velkým množstvím informací, měli by také mít možnost se k předkládanému vyjádřit a diskutovat.

Každá prezentace má svou **strukturu** – **úvod, hlavní část a závěr**.

K úvodu patří pozdrav, představení se a stručný přehled prezentace. Následuje **vlastní obsah** prezentace rozčleněný vhodně do menších celků. **Na závěr** se doporučuje shrnutí hlavních bodů celé prezentace, poděkování za pozornost, příp. kontaktní údaje na přednášejícího.

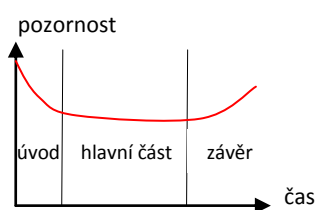
V úvodní části prezentace můžeme využít také nějakou metodu oživení – např. myšlenkové mapy, brainstorming, úvodní tematicky vytvořená křížovka, kvíz apod. Uvolní to atmosféru a pomůže soustředit myšlenky na následující prezentaci.

Během prezentace bychom neměli zapomenout na zpětnou vazbu. Usíná-li publikum, je něco špatně a je načase udělat změnu. Vhodnou změnou je zařazení video-ukázky, pokládání otevřených otázek, námět k diskusi, cvičení nebo test, zajímavý vtipný obrázek aj.

Pro přípravu (podklady, technické vybavení, organizační zajištění atd.) je nutné si vyhradit čas 10krát delší než je vlastní délka prezentace. Hotovou prezentaci bychom si měli alespoň jednou hlasitě přečíst, abychom získali přehled o její časové náročnosti. Bezpodmínečně bychom měli dodržet plánovanou délku prezentace. Pro dobrou časovou orientaci by měly být v místnosti hodiny umístěné v zorném poli mluvčího (např. na protilehlé stěně), aby se nemusel dívat na hodinky a nevyvolával tak v posluchačích negativní dojmy.

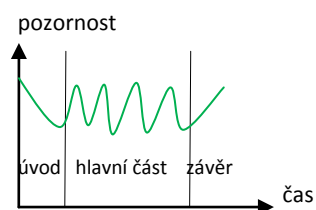


Křivka pozornosti



Doba, po kterou posluchači plně soustředí svou pozornost, je individuální, zpravidla však platí, že nejvyšší pozornosti dosahují na začátku prezentace, potom pozornost klesá a ustálí se na určité hladině a teprve v závěru opět stoupne.

Míru pozornosti publika může prezentující ovlivnit řečí těla, střídáním metod a prostředků prezentace, kladením otázek, zařazením kvízu, soutěže, diskuse apod. - na základě zpětné vazby. Křivka pozornosti potom vypadá následovně:



Programy pro vytváření prezentací

Jedním z nejčastěji užívaných programů pro tvorbu prezentací je MS Power Point. V souvislosti se stále častějším použitím interaktivních tabulí se uplatňují také programy Smart Notebook nebo sady softwaru k tabuli Activboard. Ať už je prezentace vytvářena v jakémkoli programu, platí vždy určitá pravidla, která bychom měli respektovat:

- vhodná kombinace barev, kontrast pozadí a písma, množství barev
- čitelná velikost textu – nejméně 24 bodů
- bezpatkové písmo (Arial, Calibri)
- nekombinovat mnoho typů a velikostí písma (dva druhy a velikosti)
- jednotlivé snímky by neměly obsahovat mnoho textu, vhodná jsou hesla, platí maximální množství textu 7x7 – 7 slov na řádek, 7 řádků
- využívání grafiky je vhodné pro oživení prezentace, nesmí přebít hlavní sdělení
- pro oživení prezentace můžeme využít animace – max. 3 animační schémata v jedné prezentaci
- pečlivě promyslet načasování, zvážit, zda ho využijeme
- používáme-li tabulky, měly by být jednoduché, přehledné, s přiměřeně velkým písmem
- je lepší údaje z tabulek prezentovat v grafech, pozor na čitelné popisky
- hodně záleží na výběru typu grafu a barevném provedení



Jak úspěšně prezentovat?

Aby naše prezentace byla zapamatovatelná a úspěšná, je třeba sladit nejen obsah a formu prezentace, ale také vytvořit dobrý první dojem, udržovat oční kontakt, svou roli hraje i řeč těla, mimika, interakce s publikem.

Před publikem **předstupujeme** klidně a s úsměvem, mluvit začneme až tehdy, když zaujmeme postavení v ohnisku před publikem a získáme jeho pozornost. Po úvodním oslovení účastníků a představení se sdělíme, o čem budeme mluvit a jak dlouho prezentace potrvá. Dobu, kterou jsme vymezili, nepřekračujeme, i když nestihneme říci vše, co jsme si naplánovali.

Mluvíme-li k malému počtu lidí (2 – 3), věnujeme **pozornost** rovnoměrně každému z nich. Při větším počtu posluchačů rozdělíme svou pozornost do publika, díváme se do trojúhelníkové oblasti vymezené vnějšími koutky očí a kobyolkou nosu. Náš pohled by neměl být příliš upřený, a pokud s daným posluchačem právě nemluvíme, oční kontakt by neměl trvat déle než 3 vteřiny. Je-li v sále mnoho účastníků, směřujeme svůj pohled do celého sálu tak, jako bychom vytvářeli tvar písmene M.

Používáme-li **gesta**, měla by být otevřená. Zcela nevhodné jsou ruce za zády či v kapsách, případně křečovitě podél těla. Do publika neukazujeme prstem ani „nesekáme“ hranou dlaně.

Máme-li trému, je dobré využít drobných pomůcek – ukazovátko, tužku, ale jen na nezbytně nutnou dobu. Vhodné jsou také menší kartičky s nejdůležitějšími body prezentace.

V žádném případě bychom neměli prezentaci číst, protože to odvádí pozornost od publika, snižuje se doba očního kontaktu a nemůžeme sledovat reakce posluchačů.

Využíváme-li pomocných prostředků (flipchart, interaktivní tabule aj.), **stojíme** čelem k účastníkům, otáčíme-li list nebo píšeme-li, **nemluvíme**. Stojíme tak, abychom nezastiňovali prezentační plochu.

Veškeré pohyby v rámci prezentace bychom měli dělat vědomě, pohybujeme-li se, nemělo by to být jen přecházení sem a tam, přenášení váhy z nohy na nohu či úkroky do různých stran. Stejně tak se neopíráme o stůl – ani o náš a už vůbec ne o stoly posluchačů, narušujeme tak jejich prostor.

Nejčastější chyby řečníků, chyby v prezentacích

- **projev čtený z papíru**
- **ruce v kapsách či za zády**
- **chybí oční kontakt s posluchači**
- **tichý, monotónní projev**
- **nepřipravenost**
- **nevhodná či přehnaná gesta**
- **nečitelné písmo v prezentaci**
- **příliš mnoho textu, barev, animací**



Jak reagovat na vyrušování, námitky a obtížné otázky

Na začátku prezentace je vhodné nastavit základní pravidla, abychom nebyli rušeni. Tato pravidla se týkají především vyřizování pošty při používání notebooků, psaní SMS či telefonování. Pokud někdo musí odejít před ukončením prezentace, měl by to učinit o přestávce, další možností je, že se prezentující zeptá, zda potřebuje někdo odejít dříve. Bude tak na odchod posluchače připraven a ostatní to nebude tolik rušit.

Pokud se někdo baví, zeptáme se, zda všemu rozumí, případně ho vyzveme, aby se o své postřehy podělil s ostatními.

Jak reagovat, když něco nevíme?

Přiznáme, že to nevíme a nabídneme možnost, že dané informace zjistíme.

Dlouhé, nepřehledné a několikanásobné otázky

Při dlouhých a nepřehledných otázkách přerušíme ve vhodném okamžiku účastníka např. „Rozumím tomu dobře, že ...“ apod. U několikanásobných otázek máme možnost si zapsat hesla, případně se ujistit, že jste odpověděli na danou otázku.

Hloupé otázky

- můžeme s úsměvem přejít, někdy zareaguje publikum, můžeme je využít jako vtipný přechod k dalšímu bodu

Námitky

Příčiny námitek mohou být různé např. nedostatek informací, nedorozumění, potřeba ujistit se, rozdílné zájmy aj.

Námitky mohou být **oprávněné** (uznáme, omluvíme se a vysvětlíme řešení), **neoprávněné** (položením otázek zjistíme problém a navrhneme postup a řešení), a **spekulativní** (je třeba snížit pravděpodobnost uvedené možnosti). Na námitky lze reagovat ihned, je-li to možné nebo později (dát prostor ve vymezeném čase). Námitkám můžeme i předcházet, očekáváme-li je.

Praktická cvičení a úkoly

Osobní prezentace v rámci semináře

Příprava prezentace na další seminář



Doporučená literatura

Jiří Plamínek: Komunikace a prezentace, Umění mluvit, slyšet a rozumět, Grada Publishing, a.s., Praha 2008

Aleš Kabátek, Olga Lošťáková: Obchodní a manažerská prezentace, Grada Publishing, a.s., Praha 2010

Zdroje

Jaroslav Štěpaník: Umění jednat s lidmi – Cesta k úspěchu, Grada Publishing, a.s., Praha 2003

Joseph A. DeVito: Základy mezilidské komunikace, Grada Publishing, a.s., Praha 2008

Jiří Plamínek: Komunikace a prezentace, Umění mluvit, slyšet a rozumět, Grada Publishing, a.s., Praha 2008

Aleš Kabátek, Olga Lošťáková: Obchodní a manažerská prezentace, Grada Publishing, a.s., Praha 2010

www.uspesnaprezentace.cz

