

## KAPITOLA 3:



## Co doopravdy říkáte?

*Jak číst mezi řádky*

Když jsem vyrůstala, matka mi stále opakovala: „Erico, narovnej se!“ Snažila jsem se, ale hrbení mi vždy připadalo pohodlnější než vzpřímený postoj. Nebyla to jen máma, i učitelé mě napomínali za špatné držení těla. Ale teprve když jsem dostala svoji první práci, jednou provždy jsem se to naučila. „Vaše držení těla signalizuje vaši sebedůvěru,“ řekl mi jeden z mých mentorů a dodal: „Shrbená vypadáte neprofesionálně.“ Protože jsem si hrbení vždy spojovala s vlastní leností, uvědomila jsem si, že je irelevantní, jak to hrbení působí na mě. Záleželo na tom, co o mně sděluje ostatním.

Vzpomeňte si, kdy jste byli naposledy na jednání. Kdo seděl v čele stolu? Kdo přišel o několik minut později? Kdo si dal záležet na tom, aby seděl vedle koho? Čí židle byla od stolu nedbale odsunuta? Kdo celou schůzku kontroloval e-maily? To jsou jedny ze signálů a náznaků, které nepřímo ukazují důvěru, vliv a moc v zaměstnání.

A teď: Dokázali byste identifikovat stejné signály a náznaky během vašeho posledního konferenčního hovoru, videokonference, skupinové zprávy nebo kanálu Slack? Rušivé postranní rozhovory během fyzických schůzek byly nahrazeny bezprostředními rychlými zprávami a e-mailovou diskuzí při konferenčních hovorech.

Politika zasedacího pořádku u stolu se nyní odráží na řádcích Adresát, Kopie nebo Skrytá kopie a v pořadí, v jakém se tam vaše jméno objevuje (Je první? Poslední? Vmáčkuté někde uprostřed?). Prímý oční kontakt mimo online prostředí toho dokáže *hodně* prozradit. Dnes má stručný e-mail napsaný uhlazeným písmem s tečkou na konci poslední věty moc zastrašit na vzdálenost tisíců kilometrů. Nadšení a pokyvování hlavou při osobních schůzkách se dnes projevují vykřičníky, emodži a rychlými odpověďmi. Dříve vypovídaly o tom, jak se schůzka odehrála, o způsobu příchodu, odchodu nebo podání ruky na rozloučenou. V dnešní době můžete podle způsobu pozdravu a podpisu v e-mailových odpovědích kolegů pouze odhadovat, jak se podle nich ta samá schůzka udála.

Digitální řeč těla je sice v zásadě neformální, ale *neformální* neznamená *nedbalý*. Při každé dobré komunikaci záleží na každém slově a signálu, a to zejména v době, kdy se již nemůžeme spoléhat na zvuk a intonaci hlasu a kdy chybí oční kontakt.

V této kapitole se budu zabývat tím, jak se reálná řeč těla přenáší na obrazovce do slov, interpunkce, načasování a volby média, rovněž nesčetnými způsoby, jak mohou být slova, která napíšete, příjemcem špatně interpretována, a jak nad těmito slovy získat kontrolu, než klepnete na tlačítko *Odeslat*.

Níže najdete nejdůležitější digitální signály řeči těla, které každý den vysíláme, a to, čemu odpovídají v reálném životě:

- Priorita = volba média
- Emoce = interpunkce a symboly
- Respekt = načasování
- Inkluze = Adresát, Kopie, Skrytá kopie, Odpovědět všem
- Identita = vaše digitální já