



Obsah

- Postoje a práce s nimi
- Detekování postoje
- Komunikace s jednotlivými postoji
- Motivační faktory
- Zakázaná rétorika
- Sám sobě koučem

Typologie jednání



Základem pro jakékoliv jednání je **vědět, kde jsem já a kde je můj komunikační partner.**

Kdo, co a proč ve mne vyvolává příjemné pocity (jistota, radost, nadšení)?

Kdo, co a proč ve mne vyvolává pocity nepříjemné (vztek, strach, nuda)?

Pokud **zmapujeme spouštěče emocí**, budeme s nimi moci lépe pracovat, emoce budeme mít více pod kontrolou a **bude se nám lépe komunikovat.**

Spouštěčem emocí může být slovo, které máme spojené s nějakou situací. **Každý je ovlivnitelný** aktualizací a asociací, **pokud se jim vědomě nebrání.**



Aktualizace označuje proces znovu vyvolání v paměti. Využívá strukturu mozku: díky vzpomínkám, které se do vědomí často vracejí, se stabilizují neuronální vzorce, což má za následek, že si při další příležitosti vzpomene na určitou událost či téma. Tento druh manipulace často používají reklamní odborníci. V případě běžného jednání se stala aktualizace stejných frází bariérou v komunikaci.

Asociace je vlastně používání slov či sousloví, které vyvolávají předvídatelné emoce. Obrazná řeč vyvolává asociativní postupy, které vedou k hlubšímu zpracování obsahu. To zvyšuje pravděpodobnost úspěchu při ovlivňování. Účinek asociativních slov se dostaví u každého, protože jde o fyziologický, a tudíž nekontrolovatelný mechanismus.

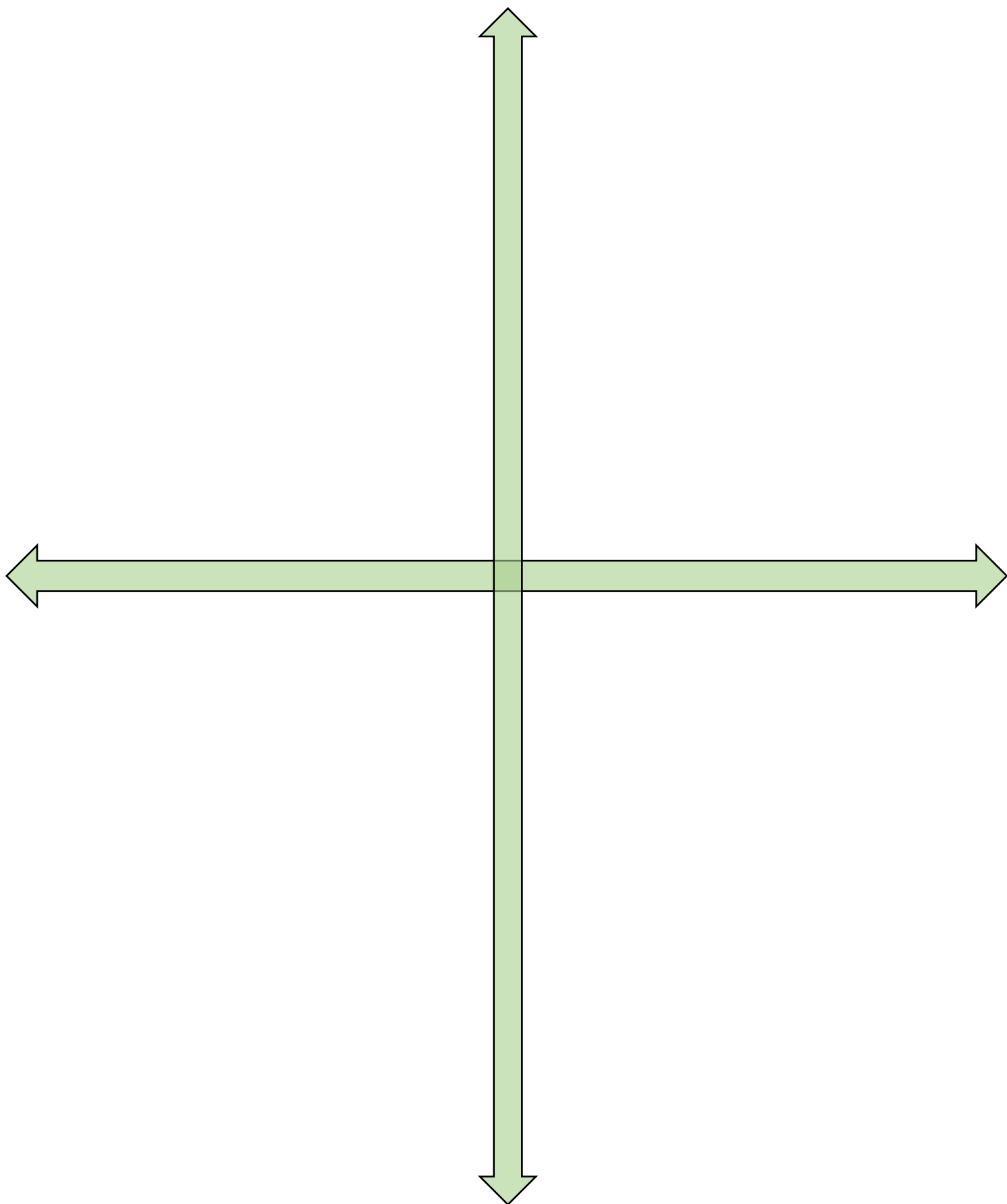


Co obvykle říkám při vedení rozhovoru?

Čím obvykle začínám rozhovor?

Co obvykle říká můj komunikační partner při rozhovoru?

Co obvykle říká můj komunikační partner na začátku rozhovoru?



„Uvědomuji si, že jsem tvořen několika osobnostmi a že ta z nich, která momentálně stojí v popředí, bude nevyhnutelně vystřídána jinou. Která je ta pravá? Všechny, nebo žádná z nich?“

Somerset Maugham

Dominantní rys

- touží po moci,
- chce být neustále vpředu, chce být první,
- dovede riskovat,
- je zaměřen na cíl.

Vůdčí lidé jsou rozhodní, energičtí, iniciativní, nezávislí, umí se sami motivovat.

Submisivní rys

- nemá touhu nikoho vést,
- přenechává iniciativu druhým.

Jeho vlastnostmi jsou nerozhodnost, závislost, nedostatek sebevědomí, pasivita. Nemá rád osobní konfrontace, raději se přizpůsobí přání jiných. Cíle je nutno mu stanovit, stejně tak motivace musí přijít od druhých lidí.



Otevřený, přátelský rys

- má rád lidi,
- rád se s nimi baví,
- stará se o druhé, nejsou mu lhostejní,
- je citlivý k jejich potřebám, pocitům, přáním,
- ví, že své cíle může dosáhnout jenom za pomoci ostatních lidí.

Blokovaný, nepřátelský rys:

- se soustřeďuje na sebe,
- je lhostejný k potřebám a pocitům jiných lidí,
- má odpor ke spolupráci s ostatními,
- často druhé lidi nemá vysloveně rád,
- je často chladný, necitlivý,
- má sklon k podvodům.

DEMOKRAT – dominantní, otevřený, v postoji k ostatním Já O.K. – Ty O.K.



Jak ho poznáme?

Příznačná je pro něj asertivita. Jednání je přímé, otevřené, sebevědomé, klidné. Netřeba v jeho komunikaci hledat skryté úmysly, nevyjádřené pocity. Nehraje komunikační hry. Respektuje sebe i druhého, přistupuje na kompromisy a styl výhra – výhra. Má úctu k sobě i druhým, je čestný, odvážný, hledá řešení. Stress umí řešit, těší se plnému psychickému zdraví. S časem umí pracovat, má cíle, vize, plánuje práci i odpočinek.

Jak s ním komunikovat?

- Přímě, k věci, bez zbytečného balastu, je možné mluvit o všem.

Co rozhodně nedělat?

- Nemanipulovat, nepoužívat klišé.

Jakým způsobem mu prodat myšlenku?

- tito lidé se při koupi rozhodují poměr cena výkon a při rozhodování potřebují znát klady i záporny, na základě toho si vyberou.

Co ho motivuje?



DIKTÁTOR – dominantní, blokový, v postoji k ostatním Já O.K. – Ty NE



Jak ho poznáme?

Velké ego je vidět na první pohled (oči má tendenci dávat výše než ostatní, životně důležité orgány vystavuje) a slyšet při prvním projevu (zájmeno já ve všech možných podobách, krátké věty, příkazové věty, otázky. Mezi řádky si ego zvyšuje (sebechválou, útokem). Nenaslouchá, vybírá si to podstatné pro sebe. Hraje komunikační hry, například hru „najdi na mne chybu“.

Jak s ním komunikovat?

- Zohledňovat jeho ego pochvalou až obdivem. Přijme cokoli, pokud to, co chcete, aby přijal, postavíte do otázky.

Co rozhodně nedělat?

- Nevstupovat do ega, nepovyšovat se, nestavět se na roveň, neponižovat se – znát svou hodnotu.

Jakým způsobem mu prodat myšlenku?

- Otázka, otázka, otázka. Motivační faktor je EGO – nejlepší k nejlepšímu, unikátní úkol, velká důležitost úkolu, poslání, úkol s pocitem moci.

Co ho motivuje?



BYROKRAT – submisivní, blokový, v postoji k ostatním Já NEJSEM O.K. – Ty NEJSI O.K.



Jak ho poznáme?

Jsou různé typy. Mohou být servilní, nenápadní, ublížení, s depresivními stavy, zádumčiví nebo naopak máte pocit, že to je to pravé, je vám s nimi dobře, říkají to, co chcete slyšet. První skupina je méně nebezpečná než druhá. V druhé jsou většinou manipulátoři, kteří vědí, na co a jak budete reagovat. Svůj cíl většinou sleduje nepřímo, vyvolává pocity viny, lichotí, apeluje na morálku. Často na sebe bere roli „oběti“ nebo „svěťce“.

Jak s ním komunikovat?

- Bez emocí, asertivně, držet se svého cíle, vyčkávat, příliš nemluvit.

Co rozhodně nedělat?

- Nevstupovat do jeho hry, nepodlehnout tlaku a neoplácet stejnou mincí. Nebýt ani agresivní, ani pasivní.

Jakým způsobem mu prodat myšlenku?

- Často je třeba zmínit přímý vliv toho, co chcete prosadit, přímo na něj. U něj je možné pracovat se strachem.

JEDOVATÝM LIDEM NEJDE O PRAVDU NEBO NEPRAVDU, JDE JIM O TO, ABY RÁNA ZASÁHLA CÍL.

Co ho motivuje?



LIBERÁL – submisivní, otevřený, v postoji k ostatním Já NEJSEM O.K. – Ty JSI O.K.



Jak ho poznáme?

Je pro něj příznačné pasivní chování. Přizpůsobuje se požadavkům druhých. Bývá bezbranný, ustupuje, vyhýbá se konfliktům. Bývá závislý na druhých a jejich hodnocení. Přijímá role „chudáčka“ nebo „obětavého dobráka“.

Jak s ním komunikovat?

- Je nezbytné převzít iniciativu, mluvit jasně, zadávat úkoly přesně, ověřovat si porozumění. Stejně jako u diktátora je třeba chválit, konkrétně a jasně.

Co rozhodně nedělat?

- Nemluvit dlouze, nepředpokládat, že dotyčný ví, „neočekávat“, nedávat klíčové zodpovědnosti, nedávat vybrat mezi mnoho variantami. Nedávat prostor pro „destruktivní“ myšlenky.

Jakým způsobem mu prodat myšlenku?

- Často je třeba zmínit přímý vliv toho, co chcete prosadit, přímo na něj. U něj je možné pracovat se strachem.

Co ho motivuje?





Empatické naslouchání

PROČ /Jaké jsou za tím pocity? – JAK – CO

- **Posluchač dovede identifikovat emoce**
 - Nerozhodnost – *já nevím, já si myslím, říká se, uvažuji*
 - Vnitřní napětí – *asi by se mělo, mám obavy, pořád se nemůžu donutit*
 - Pocity méněcennosti – *já jsem jenom obyčejný X, to nemůžu zvládnout*
 - Pýcha a kritičnost – *předpokládám, že je vám jasné, že*
 - Potřeba chválit, ujistit se, uklidnit – *možná, že se spletu*



TŘI STUPNĚ KOMUNIKACE

1.VNÍMÁNÍ SITUACE – vyžaduje dovednost sociální percepce = vnímání sociální situace, tato dovednost je nutná k pochopení a přiměřenému přijetí. Je o:

- **Naslouchání druhému (slovní i mimoslovní obsahy)**
- **Zhodnocení kontextu**
- **Možnosti vlastního zkreslení díky náladě nebo předpojatosti**

2.VNITŘNÍ ZPRACOVÁNÍ – kognitivní rekonstrukce = dovednost vnitřního zpracování. Potřeba ujasnit si, čeho chceme dosáhnout a jakým způsobem toho dosáhneme nejlépe. Jde o:

- **Krátkodobé a dlouhodobé zájmy**
- **Vnitřní formulace odpovědí (několik možností)**
- **Zvážení dopadu na druhého a důsledků jednotlivých možností**
- **Výběr optimální odpovědi**

3.EXPRESE – dovednost vyjadřování se. Jde o:

- **Slovní obsahovou složku**
- **Paralingvistika a nonverbální komunikace**
- **Jdu a jednám!**

MODUS OPERANDI

STANOVENÍ CÍLE

- Stanovte si vždy hranice, čeho chcete dosáhnout.
 - Minimálně dosažitelný výsledek
 - Maximálně dosažitelný výsledek
- Cíle formulujte pozitivně a přesně. Jde o dílčí cíle nebo jde o cíl finální?



SWOT

+

- Jaké přínosy má daný cíl?
- Proč by na váš cíl měla protistrana přistoupit?
- Co jí to přinese?

-

- Jaké námitky očekávám?
- Čeho se obávám?
 - Co se stane, když se naplní moje obavy?
 - Jak mohu zmírnit dopady negativního scénáře?



Stereotypy v komunikaci:

- Čím si je protistrana jistá, že vždycky řeknu/udělám?
- Čím si je protistrana jistá, že nikdy neřeknu/neudělám?

MENTÁLNÍ PŘÍPRAVA

- Je nezbytná pro správné vedení hovoru
- Ve chvíli, kdy nebudeme připraveni se může projevit strach, nejistota, pochybnost, vztek, odpor, přestože se snažíme, aby to tak nebylo.

PŘÍPRAVA ARGUMENTACE



PROČ?

- Povedeme rozhovor my, nenecháme se strhnout k něčemu, co vlastně ani nechceme
- Nebude na nás patrná nejistota a větší sebevědomí se příznivě projeví na výsledku
- Nebudeme reagovat stereotypně, tím se snáze dokážeme bránit manipulaci
- Zbavíme se zbytečného balastu v komunikaci a půjdeme efektivněji za cílem
- Situace, které nás dostávají pod emoce budou mnohem lépe zvládnutelné



JAK?

- Každá věta musí obsahovat myšlenku
- Kdo se ptá, ten vede
- Pozitivní formulace nás k cíli přiblíží rychleji než negativní
- Méně je někdy více

Můžeme přitom řešit svoje vlastní emoce a obavy, jsou největším nepřítelem.

„já vím, že mám být v klidu, když já vždycky bouchnu, když...“

„co když to nezvládnou? To nemám šanci zvládnout, vždyť je to tak těžké“

„nejdřív si zvednu sebevědomí a pak to půjde“



NE!

JE TŘEBA OPAČNÉ POŘADÍ, NEJDŘÍV JE TŘEBA ZKOUŠET, ŘEŠIT, SEBEVĚDOMÍ SE ZVLÁDNUTÝMI SITUACEMI PÁDEM ZAČNE ZVEDAT SAMO

- **Co se stane nejhoršího?**
- **Co se stane nejlepšího?**



Čeho všeho můžeme využít?

Využití představ

- 1. Fotografie** – vyberte jednu z nepříjemných situací, zavřete oči a představte si ji, co nejpřesněji. Jak vypadá prostředí, kdo tam, kde jste vy, co se stane.
- 2. Film** – Změňte výše uvedenou fotografii na film. Představte si, co říkají a jak se chovají jednotlivé postavy až k momentu, kdy se budete chtít prosadit.
- 3. Sebeprosazení** – Představte si co nejjasněji vaše vlastní chování., že říkáte něco, o čem si myslíte, že se pro tuto situaci nejvíce hodí. Pozor, aby to nebylo ani agresivní, ani pasivní, ale opravdu asertivní. Důležité je, abyste s tím byli opravdu spokojeni.
- 4. Odpověď** – Představte si, co se bude dít potom, jak budou reagovat ostatní lidé. Představte si možnost, že reagují příjemně i nepříjemně. V druhém případě si uvědomte, že cílem je zvládnout situaci, co nejasertivněji.



Záznam emocí

Jeden týden si dělejte záznamy o tom, co se děje, jaké to vyvolává pocity. Je vhodné rozdělit si záznamy na čtyři sloupce:

Co děláte / jaký z toho máte pocit / co si o tom myslíte / jak na to zareagujete

Zpětná vazba:

Ohlédněte se zpátky za předešlým týdnem. Existují nějaké konkrétní okolnosti, které pro vás byly stresující? Poznamenejte si je. Pátrejte po aktivitách, o kterých máte dojem, že vás stresují nebo po reakcích, jež jsou nekontrolovatelné a negativní. Hledejte myšlenkové postupy, které jsou negativní a destruktivní.

Výsledek:

Cílem je získat cit pro nebezpečné položky ve vašem rozvrhu – činnosti a vzájemné kontakty, které jsou nejčastější příčinou vašeho stresu. Jakmile je znáte, můžete se jim vyhnout, bránit, zdolávat.

Sám sobě koučem

Kdo jsem? V jakém jsem nejčastěji postoji?

TVŮRCE – má svým postojem vliv na okolnosti a dokáže si tvořit realitu

OBĚŤ – je pod vlivem okolností

Jaká je moje víra?

VÍM
VĚŘÍM
VĚŘÍM
DOUFÁM

Kam jdu?

Co proto dělám?

Jak o sobě smýšlím?

Jak mluvím?

Na co se soustředím?

Kam dávám pozornost?

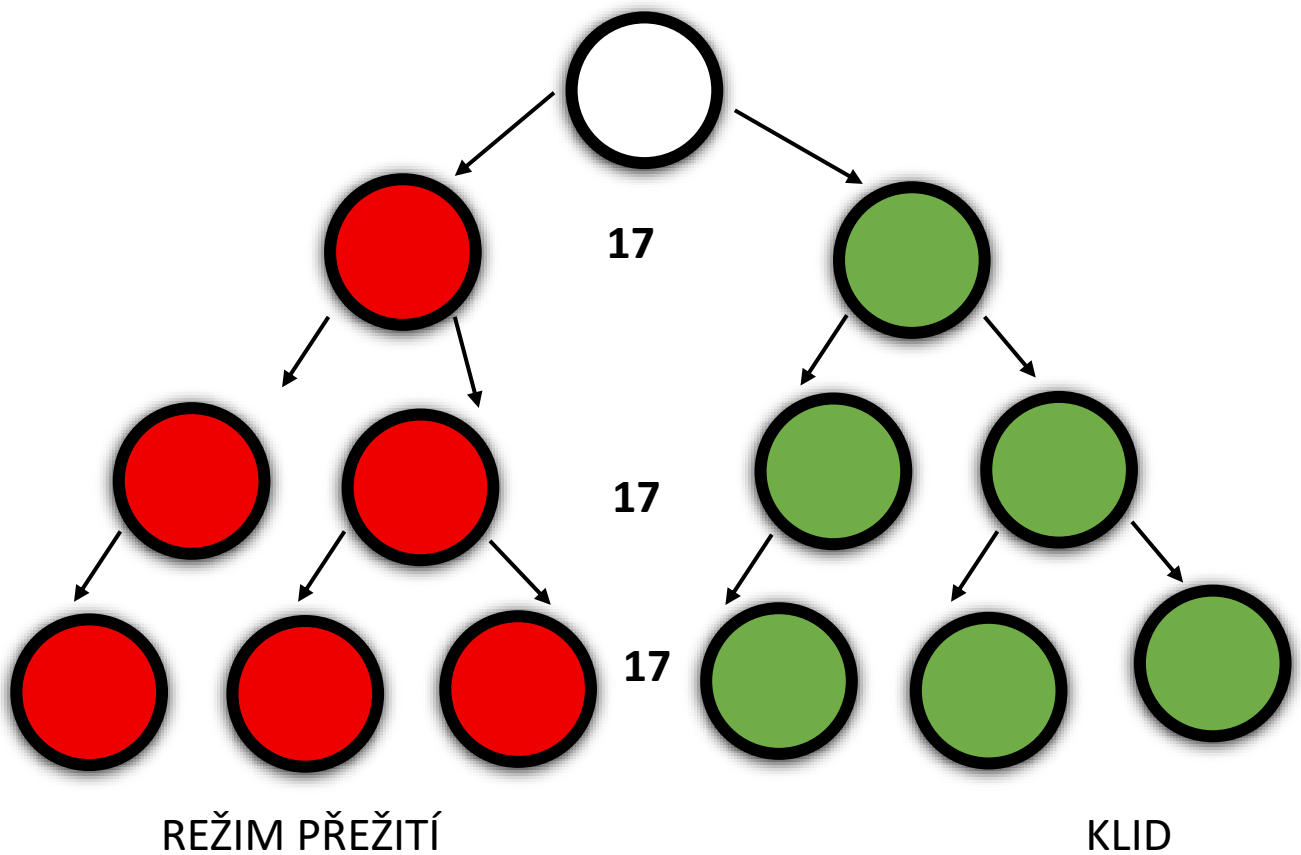
Co dělám vědomě?

Co dělám nevědomě?

Jak poznám, že něco dělám nevědomě?

Jak na práci s emocemi?

Kdo zvládá svoje emoce, zvládá svůj život!



Když se daří, tak se daří!

Jaké myšlenky mi automaticky naskakují?

Jaké pocity vyvolávají tyto myšlenky?

Jaké byly „červené“ myšlenky? Proč byly „červené“? Čeho se dotýkají?

Jaké by mohly být „zelené“ myšlenky? Můžu jít do „zelených“?

Co pak cítím?

Zase....

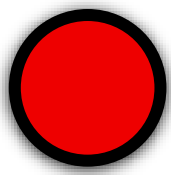
Opět...

Stále...

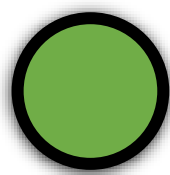
A co když to teď bude jinak?

Ono to nějak půjde.

Můžu a udělám.

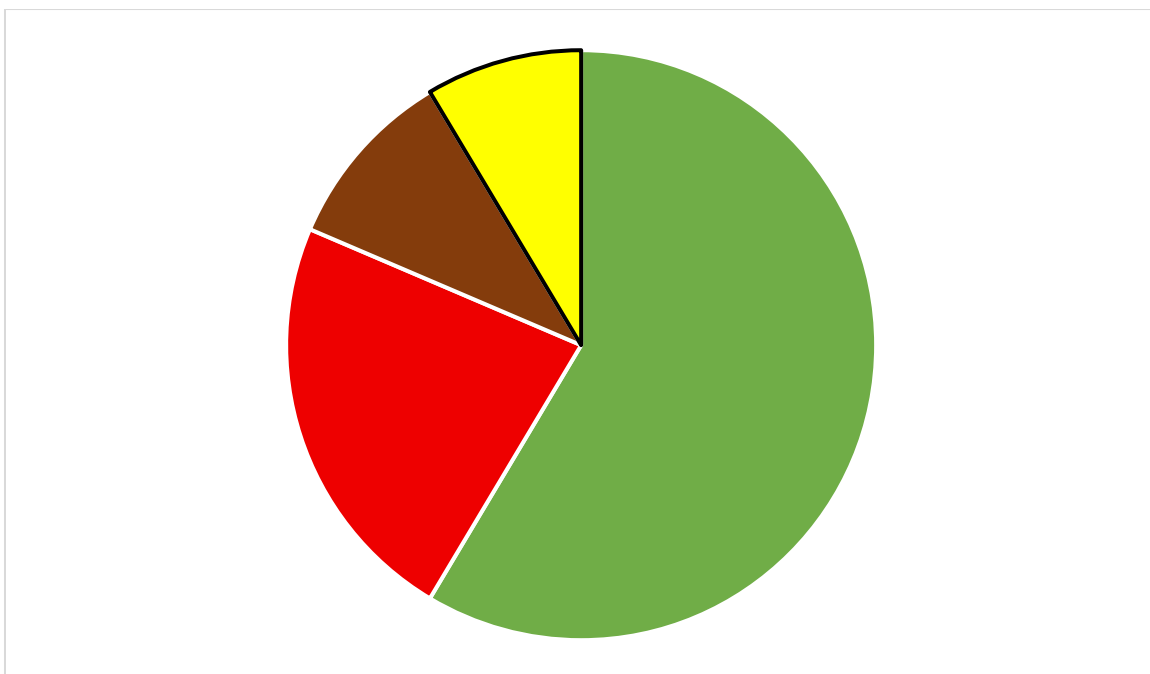


REŽIM PŘEŽITÍ



KLID

V režimu přežití jedním jinak, rozhoduji se jinak, vnímám jinak, pracuji se strachem jinak, komunikuji jinak, o sebe pečuji jinak než v klidu.

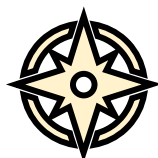


ŽLUTÁ – FLOW

ZELENÁ – KLID

HNĚDÁ – MÍRNÝ STRES

ČERVENÁ – REŽIM PŘEŽITÍ



TOP NÁVOD NA PRÁCI S EMOCÍ!

1. Před emocí neutíkejte

Většina lidí před červenou emocí utíká, nechtějí ji prožívat. Bolí, stresuje, ubírá síly. Utíkají do jiné reakce (např. útok na někoho jiného). Jakmile od ní utečete, vrátí se znovu a silnější.

2. PLEXISKLO

Člověka, díky kterému máte červenou emoci, umístěte v představě za plexisklo a znovu si přehrajte scénu. Jak se vaše emoce obměnila? Je menší?

3. Čí to je?

Položte si otázku: **Čí je to? Moje nebo jeho?** Pokud je to „jeho“, automaticky vás to přepne do zelené, do klidu. Pokud je to „vaše“, ptejte se dál: **Koho/čeho se to ve skutečnosti týká?** S největší pravděpodobností vám naskočí jiný člověk/situace a u něj si zopakujete **PLEXISKLO, s položením otázky, jak chci, aby to tenkrát probíhalo? Situaci si následně představte s jiným dějem.**

4. Reakce vytvořená v klidu

Jakmile z nás opadnou emoce, jsme schopni vytvořit správnou reakci, nezatíženou červenými emocemi.

5. Reakce řečená v klidu

V představě si tu scénu projedte znovu, ovšem s jinou reakcí (v případě vlastních emocí, s jiným dějem).

6. Odpověď

V představě si počkejte na odpověď protistrany, která už bude zcela odlišná, oproti první scéně.

Toto minutové cvičení přeformátuje staré reakce na nové, efektivnější, účinnější.



Klíčové otázky obecně?

- Jak jsem v dané oblasti úspěšný/á?
- Co můžu udělat lépe?
- Co je příčinou neúspěchu?
- Jak by situace vypadala, kdybych ji výrazně zlepšil/a?
- Jaké menší krátkodobá opatření na zásadní zlepšení se mi nabízejí?
- V čem bude tato činnost spočívat?
- Jaký je pro začátek první krok?
- Jak by mohl vypadat dlouhodobý úspěch?
Co dělá hlava?

TOP BODŮ PRO ZMĚNU PODLE THERESE SCHWARZENBERGOVÉ

1. MÍT SVOU VIZI

Vědět kam chci jít, čeho chci dosáhnout a současně vnitřně přijmout, že se „svět nezboří“, když to nebude.

2. OKOLÍ

Ve svém okolí si pečlivě vybírat komu a jak naslouchám. Na čas vypustit hovory s těmi, kteří nepřipouštějí (byť v dobré víře) splnění cíle, napřející, litující, odebírající energii.

3. VIZUALIZACE

Vizualizovat jak konkrétní kroky, tak celkové splnění cíle. Pouze tak aby nás to motivovalo. Při prvotním neúspěchu, bolesti se nevzdávat a pokračovat.

4. TRPĚLIVOST

Vyhýbat se rychlým změnám, počítat s časem, věřit v posun.

5. PŘIJÍMAT FÁZE VZTEKU I ZOUFALSTVÍ

Při jakékoliv změně se nevyhneme „červeným“ fázím vzteku a zoufalství. Je nutné je brát je jako FÁZE, vrátet se zpátky do KLIDU a následně pokračovat.

6. VDĚČNOST

Největším hybatelem jakékoliv změny je vděčnost. Jakmile si uvědomíme i malé pokroky a projevíme vděčnost, o to rychleji změna přijde.

„Nejsem divný, podivný, pryč, ani blázen, moje realita je prostě odlišná od té tvé.“

„Je mi k ničemu, abych se vracela ke včerejšku, neboť jsem v té době byla jiným člověkem.“

„Představitost je jedinou zbraní ve válce proti realitě.“

Lewis Carroll