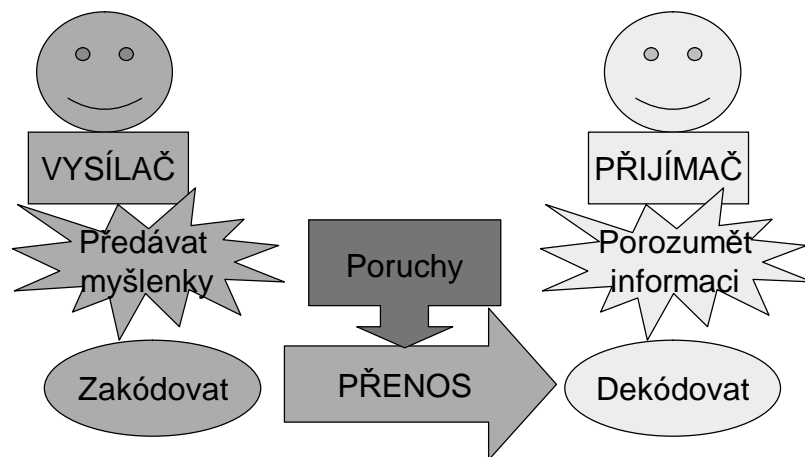


Proces komunikace

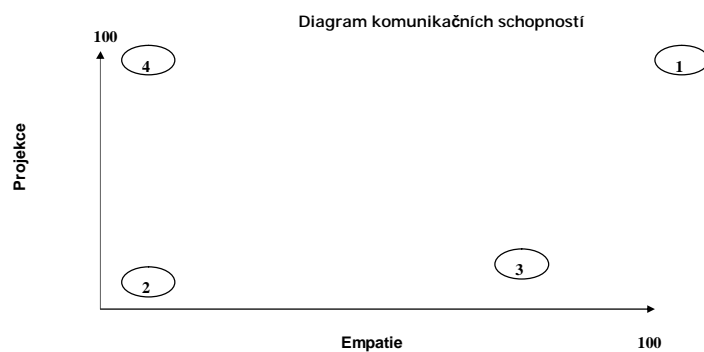


Rovina vztahu a rovina obsahu



POUŽIJTE EMPATII A PROJEKCI

Nejprve empatie, potom projekce!



- 1 = ideální schopnost empatie a projekce
- 2 = minimální schopnost v obou oblastech
- 3 = hodně empatie, málo projekce (mnoho pochopení pro druhé, avšak s malou schopností je ovlivnit)
- 4 = mnoho projekce, málo empatie (silný vliv na druhé, ale málo pochopení pro ně)

LOGICKÉ ARGUMENTY

- Číselné údaje
- Citace
- Odkazy na autority
- Odkazy na zákony, vyhlášky, směrnice ...
- Logické vzorce, logická schémata ...



EMOCIONÁLNÍ ARGUMENTY

- Příhody ze života
- Příběhy
- Příklady
- Srovnání s něčím známým
(fotbal, filmy, řízení auta
apod.)



Sestavte si vizuální pomůcky, když musíte:

- soustředit na něco pozornost posluchačů
- zesílit slovní projev
- vyvolat zájem
- ilustrovat fakta, jež se
těžko názorně vyjadřují



Využívejme při svých rozhovorech lépe řeč těla!



- Oči
- Obličej
- Ústa
- Tělo a držení těla
 - Vlasy
 - Gesta
 - Doteky
- Osobní prostor



- Nezapomínejte také na roli: oblečení, kosmetiky, doplňků

Zvládání oprávněných námitek:

- uznání, omluva
- vysvětlení, zdůvodnění
- návrh řešení
- ...

Zvládání neoprávněných námitek:

- vysvětlení, že zřejmě došlo k nedorozumění
- podání důkazu, pokud je třeba
- návrh řešení

Zvládání spekulativních námitek:

- uznání možnosti
- snížení pravděpodobnosti
- řešení pro eventualitu

Metody zvládání námitek:

- Námitce předejít
- Ano - ale
- Plus - mínus
- Obrácení
- Bagatelizace
- Protiotázka
- Příklad
- Ano, také se nad tím zamýšlím - a jsem rád ...



Námitce předejít

- Z předešlých zkušeností můžete vědět, jaké námitky se nejčastěji opakují ve vztahu k vaší nabídce.
- Připravte si argumenty, kterými potlačíte negativní stránky a dáte vyniknout výhodám.
- Uvedete-li námitku vy sám/sama a také ji vyvrátíte, dosáhnete většího psychologického efektu, než když dáte protějšku možnost přijít s výhradou jako první.

Ano - ale

- Námitku zdánlivě připustíte, čímž oponenta pozitivně naladíte (zapůsobíte na jeho potřebu uznání), ale vzápětí předložíte výčet všech výhod, které nevýhodu mnohonásobně převýší.

Plus - mínus

- Obdobně jako v předešlém případě, vyjmenujete všechny klady a připustíte i některé drobné nedostatky.
- Doporučuje se vizualizace tak, aby oponent viděl, že výčet nedostatků je zanedbatelný ve vztahu k přednostem.

Obrácení

- Z námitky uděláte přednost.

Bagatelizace

- Při bagatelizaci námitky se můžete pokusit vysvětlit její neopodstatněnost nebo nedůležitost, vždy ale pouze ve vztahu k předmětu jednání.
- Dejte pozor, abyste se nedotkli osobní prestiže oponenta.

Protiotázka

- Za určitých okolností můžete použít obranné taktiky a na námitku odpovědět otázkou, na kterou oponent nemá odpověď.

Příklad

- Často je efektivní zapůsobit na potřebu sounáležitosti a prestiže a v podstatě i na potřebu jistoty tím, že předložíte názory oponentem uznávaných kapacit na předmět námitky nebo se zmíníte o osobách, které se již zachovaly v souladu s vaším názorem.

Ano, také se nad tím zamýšlím - a jsem rád ...

- Princip spočívá v tom, že dáte protivníkovi za pravdu - nepoužijete spojku ale, která by ho mohla psychologicky zablokovat.
- Místo spojky ale použijete spojku „a“. Po ní sdělíte druhé straně, že právě ona by vám mohla být nápomocna při řešení problému, který vám vytýká.
- Tím na ni přenesete část zodpovědnosti za problém.