

ÚSPĚŠNÝ MUŽ

Jak získat působivý image

II. díl

Němcová Marie



Kniha

ÚSPĚŠNÝ MUŽ

Jak získat působivý image

OBSAH

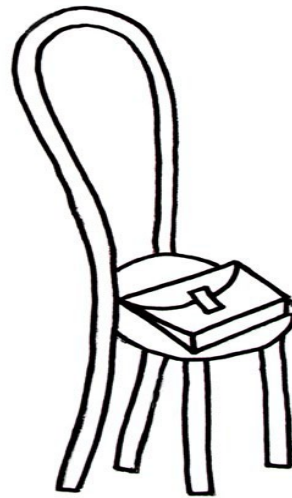
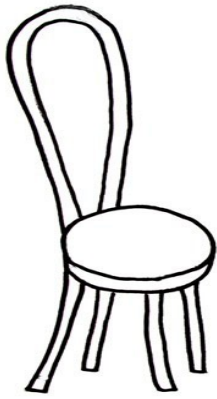
II. díl

	Strana
1 Působivý image - cesta k úspěchu	6
1.1 Faktory, které image ovlivňují	6
1.2 Poznej sám sebe	14
1.3 První a profesionální dojem	19
1.4 Chování, zvyky a vystupování	21
1.5 Sebedůvěra a jak ji získat	31
1.6 Asertivní jednání	35
2 Společenský cit a takt	43
2.1 Pozdrav	43
2.2 Podávání ruky	48
2.3 Představování	51
2.4 Vizitky	55
2.5 Návštěva	57
2.6 Chůze a společenské chování	61
2.7 Tykání a vykání	63
2.8 Auto a společenská přednost	67
2.9 Kdy sedět a kdy vstát	67
2.10 Darujeme pro radost	70
2.11 Pohoštění v pracovním styku	73
2.11.1 Pohoštění mimo pracoviště	77
2.11.2 Pracovní oběd nebo večeře	78
2.11.3 Různá slavnostní pracovní pohoštění	82
2.11.4 Ostatní společenské akce	88

	Strana	
3	Gastronomie	97
3.1	Nápoje	98
3.2	Společenské zvyklosti u stolu	108
3.3	Jak jíme	115
3.4	Jak se co jí	118
3.5	Zásady gastronomických pravidel	129
4	Oblečení	131
4.1	Umění oblékat se	133
4.2	Profesní oblečení	137
4.3	Barevné typy	142
4.4	Pánský oblek	145
4.5	Volnočasová móda	164
4.6	Módní doplňky	169
4.7	Kosmetické úpravy v mužském pojetí	201

**Cokoliv si lidská mysl dokáže představit
a čemu dokáže uvěřit,
toho lze dosáhnout.**

Napoleon Hill



- ⇒ **Podáváte stejný výkon jako vaši kolegové?**
- ⇒ **Jste svědomitý, rozhodný, odborně zdatný?**
- ⇒ **Unesete větší odpovědnost?**

**A přece vybrali na vyšší funkci vašeho kolegu
nebo kolegyni?**

Vyjmenované schopnosti totiž zaručí jen vyplacení mzdy za odvedenou práci. Pokud chceme profesně růst, nestačí jen pilně pracovat a zvyšovat si svoji odbornost.

Jak daleko to dotáhneme a jak úspěšní budeme, o tom rozhoduje náš osobní image, styl řízení a to, jak viditelní v organizaci budeme. Odpovědní za svoji kariéru jsme tedy my, ne firma, ve které pracujeme.

Při výběru na vyšší „post“ nadřízený zohledňuje nejen naše odborné schopnosti, ale i to, jak na něj působíme jako osobnost. Jak dokážeme pohotově reagovat, komunikovat, jak se chováme, gestikulujeme.

Napoví o nás i naše oblečení, umění sebeprezentace, zvyky a zlozvyky a také společenské chování.

To vše vytváří určité charisma, kterým působíme na své okolí. Je to naše vizitka, tedy osobní reklama. Tak dáváme najevo svým kolegům, zákazníkům i konkurenci, kdo jsme, o co usilujeme, co respektujeme, jakými pravidly se řídíme nejen my, ale i naše firma, pro kterou pracujeme.

Tyto informace musíme účinně a nepřetržitě sdělovat všem, každý den své profesní kariéry, aniž bychom přitom ustupovali ze svých zásad, ztráceli svou identitu nebo smysl pro humor.

Měli bychom na sobě tvrdě pracovat a být vytrvalí. Nestačí jen začít, je nutno vše dotáhnout do správného konce.

„Člověk, který chce dosáhnout určité úrovně, tak se chová, jako by ji dosáhl.“ W. James

TIP

Jak je důležitá vytrvalost, potvrzuje Calvin Coolidge slovy:

„Vytrvalost nenahradí nic na světě.

- **Ani talent – neexistuje nic běžnějšího než neúspěšní lidé s talentem.**
- **Ani genialita – nedoceněný génius, to už je skoro přísloví.**
- **Ani vzdělání – svět je plný vzdělaných zkrachovanců.**

Na druhou stranu, vytrvalost a odhodlání jsou vytrvalé. Řčení „vydrž dál“ je rada, jež vyřešila a vždycky vyřeší problémy lidstva.“

1. Působivý image – cesta k úspěchu

Osobní image je obraz každého z nás. Nelze ho nemít, bez ohledu na to, jestli jsme s ním spokojeni nebo ne. Okolí vždy vidí to, co jsme se mu rozhodli ukázat.

Naštěstí je možno většinu faktorů, které image tvoří, změnit, ať už je to oblečení, účes, chování, naučení se prosadit, uplatnění znalostí společenského chování nebo získáním odvahy a vyrovnanosti.

Každý z nás je jiný a tak neexistuje jednotná zásada, která by určovala, jaký bychom měli zvolit účes, jak mluvit v danou chvíli, abychom byli úspěšní. Můžeme volit z řady variant.

Ať už je naše současná image jakákoli, přestože nám dnes pomáhá při profesním růstu, zítra už nemusí stačit k tomu, aby pomohla splnit naše další plány. Proto bychom ji měli stále rozvíjet pro vlastní budoucí pozice. Po určitém čase se nám to, do čeho jsme se museli nutit, stane vlastní a my se podle toho začneme chovat.

Nestačí jen pár chytrých triků, abychom přesvědčili ostatní, že jsme někým, kým vlastně nejsme. Naše představa by měla odpovídat skutečnosti a náš zevnějšek by měl vyjadřovat kdo jsme – ne, kdo si myslíme, že jsme.

1.1 Faktory, které image ovlivňují

Jedná se o kombinaci proměnlivých a neměnných faktorů.

- ◆ **Faktory, které jsou dány geneticky** a to třeba fyzické rysy a temperament jsou do jisté míry nezměnitelné. Ale způsob chůze, sezení a chybnou výslovnost je možné tréninkem ovlivnit.

- ◆ **Faktory, které jsou výsledkem našeho osobního rozhodnutí** a volby. Přitom jsou důležitými faktory, které naši image výrazně ovlivňují, třeba oblečení.
- ◆ **Faktory, které říkají okolí, co je uvnitř nás.** Dáváme-li druhým najevo, že jsme kompetentní, na úrovni, tak bychom takoví měli být i ve skutečnosti. Jinak z nás bude okolí zklamáno a nebude nám věřit.

Víte, že?

Životní hodnoty nám mohou sloužit ve dvou formách:

1. **Prostředek** - odvaha, čestnost, pravdomluvnost, odpovědnost
2. **Cíl** – životní láska, kariéra, zdraví, svoboda

Faktory, které jsou částečně geneticky dány a částečně je můžeme ovlivnit

OSOBNÍ STYL — je to „něco,“ co nás odlišuje od ostatních. Každý člověk je něčím charakteristický a podle toho ho rozpoznáme. Je to právě náš osobní styl, který by měl co nejvíce odpovídat charakteru firmy, ve které pracujeme. Jsme-li konzervativní, dobře se uplatníme v účetní firmě nebo v bankovníctví. Náš kreativní styl přijme spíše umělecká nebo reklamní agentura. O Angličanech se říká, že vlastní britskou eleganci. Oblečení je část jejich stylu. Patří k němu přirozené držení těla, způsob, jak se pohybují, držení hlavy i chůze. Dokonce i způsob posazení klobouku, držení doutníku nebo nošení deštníku.

EMOCIONÁLNÍ STABILITA - „Nomen omen,“ značící klid, uvolněnost, stabilitu, přiměřenou míru agresivity bez příměsi agrese, uvolněnost v projevu i spokojenost se svým údělem, možnostmi i nedostatky – to by měla být naše de- viza, naše image. Na druhém konci stojí neklid, nejistota, úzkost, nervozita i náchylnost k psychickému vyčerpání. To jsou faktory, které dokreslují naši osobnost a to buď v pozitivním nebo negativním duchu. Jevíme-li se jako ne- vyrovnaná osobnost, nepomůže nám ani značkový oblek.

NÁLADOVOST - může blokovat naše „dospělé“ uvažování a jednání. Jsme zranitelní nejistotou. Při nenáladě si nasa- díme černé brýle se všemi důsledky, které to přináší. Nao- pak kladné naladění navozuje spokojenost se situací, což vede ke kladnému hodnocení lidí kolem nás.

CHŮZE - oživuje naše myšlení. I některé geniální myšlenky vznikly při chůzi, protože chůze nás uklidňuje.

„Chůze dopředu, rovná se šanci na genialitu, chůze pozpát- ku blahé zapomnění. Pozor, nezaměňovat!“ L. Kochánek.

Elegantní muž se nešourá jako důchodce, nehoupe se při chůzi, nenapodobuje ženskou chůzi, ale chodí rovně, při- rozeně a sebejistě se přibližuje k cíli.

Zkusme se zeptat nejbližších, který typ chůze je pro nás charakteristický.

TIP

Jako velmi účinný způsob odreagování se doporu- čuje chůze pozpátku. Myslíte soustředěně na ces- tu za sebou, na to, abyste sebou nešvihli. Nemáte čas přemýšlet o hloupostech, problémech a malé- rech, které vás ten den potkaly. Proto vždycky, když budeme chtít zapomenout na všední staros- ti, chodme pozpátku!

Co o nás chůze prozradí?

Ležerní typ – uvolněná chůze, ležerní pohupování, spíše loudání. Otáčení hlavy. Tento typ chůze mívá inteligentní muž, ne příliš cílevědomý.

Pesimistický typ – hlava i ramena lehce svěšená, plouží se. Muž s takovou chůzí působí bojácně a chaoticky. Má pocit, že musí vyvinout obrovské úsilí k přiblížení se k cíli.

Kačení typ – horní část těla je rozkývaná, zadeček vystrčený. Tento muž je vždy dobře naladěný, optimistický. Umí jednat s lidmi a dovede je řídit.

Cupitavý typ – hlavu nese vzhůru, nohy cupitají drobnými krůčky, jeho chůze se podobá ženské. Ruce drobně švihají podél těla. Působí bojácně, je nejistý a hledá ochranu.

Pružný typ – je dynamický. Má delší sebejistý krok, výrazněji švihá rukama. Vzbuzuje dojem ochránce nebo opory druhých.

Afektovaný typ – napodobuje chůzi žen. Dává nohu před nohu, pohupuje se. Působí žensky, je to typ nestálý, nespolehlivý, nemá vyhraněný cíl. Chce se předvádět a většinou se mu podaří vyniknout.

Pružný typ – chodí rovně a působí optimisticky a sportovně. Je aktivní, dynamický, pozitivní a vzbuzuje důvěru. Vhodný vůdčí typ, většinou s dobrou náladou.

Neohrabaný typ – působí strnule, uspěchaně a neohrabaně. Může být netolerantní až agresivní, zakomplexovaný, urážlivý, zakaboněný, bez smyslu pro humor. Často dosahuje vedoucího postavení a je postrachem pro druhé.

Temperament je nám dán do vínku, stejně jako způsob chůze. Ten však můžeme ovlivnit, někdy k horšímu, jindy k lepšímu. Často vyjadřuje naši náladu.

Faktory, které můžeme výrazně ovlivnit

REKVIZITY KOLEM NÁS - velmi záleží na tom, čím se obklopujeme. Jestli je to jachta, vrtulník nebo přátelé z mokré čtvrti. Čím cestujeme a s kým se stýkáme.

Profesionál by měl mít jasno v tom, co potřebuje pro práci a co příznivě zvyšuje jeho image. Využívá jen to, co splňuje oba požadavky. Nemusí létat vrtulníkem do práce, aby zdůraznil, že má nedostatek času, ale měl by využívat nejnovější technické vymoženosti, které mu usnadňují práci.

Také hodinky, kabelky, diplomatky, pera, notebooky a jiné pomůcky bychom měli mít v nejlepší kvalitě, kterou si můžeme dovolit. Tyto doplňky by měly odrážet naše cíle, ne současný stav.

LIDÉ, KTEŘÍ NÁS OBKLOPUJÍ - velmi záleží na tom, s jakými lidmi se stýkáme a které máme kolem sebe. Navzájem se ovlivňujeme, přebíráme své zvyky, oblékáme se podobně. Máme podobné názory na svět, jsme jimi ovlivňováni a stejně tak ovlivňujeme i my je.

NAŠE ZVYKY - ovlivňují naši pozici ve firmě. Je to třeba styl písemného projevu nebo způsob telefonování. Je rozdíl mezi podepsáním obchodní smlouvy firemní propiskou nebo značkovým plnicím perem. To vše přispívá k vytvoření našeho osobního stylu, který druhým předkládáme a podle něj nás hodnotí.

ZPŮSOB OBLÉKÁNÍ A VLASTNÍ VKUS - v královském šatu se cítíme jinak, než v tepláčkách a také jinak jednáme s okolím a okolí s námi. Oblečení je první kritérium, podle kterého člověka soudíme na první pohled. A to ještě dříve, než nám může předvést svoje přednosti a talent. Protože oblečení je obalem, který ukazuje to, co je v nás. Jeho změnou neměníme jen zevnějšek, ale i osobnost.

Faktory, které říkají co je uvnitř nás, ale můžeme je ovlivnit

VLASTNÍ HODNOCENÍ - jak se hodnotíme sami, oceňujeme a budíme u druhých dojem určitých vlastností, silně ovlivňuje mínění druhých lidí o nás a tak ovlivňuje i náš osobní image.

„Mít vlastní mínění je podobný zvyk, jako mít v hospodě svou vlastní sklenici.“ Karel Čapek

POSKLÁDÁNÍ ŽIVOTNÍCH HODNOT - „žebříček hodnot“ si vytváříme během svého života postupně. Rozvíjíme svoji hodnotovou škálu a řadíme za sebou ty životní hodnoty, které považujeme za více nebo méně důležité. Podle tohoto žebříčku hodnot se pak řídíme v různých životních situacích. Máme-li na prvním místě zdraví a kariéru až na čtvrtém místě, nezraní nás tolik nezdary v oblasti kariéry. Kdyby byla pro nás prioritou, pak by nás každý nezdar daleko více zranil, než třeba zlomená noha.

Dnes se většinou preferují profesní hodnoty na úkor hodnot v soukromém a rodinném životě a to i na úkor hodnot spjatých s osudem a vývojem celé společnosti. Preferuje se např. hodnota atraktivní práce, zaručeného a ekvivalentního výdělku nebo podílu na rozhodování ve firmě.

Zvážíme hodnoty, na kterých nám záleží. Sestavíme vlastní hodnotový žebříček.

Sestavení těchto hodnot má odpovídat našim představám, tužbám i možnostem, nikoliv všeobecnému mínění nebo lidem, na kterých nám záleží. Pak bychom se řídili pravidly i přáními jiných, nikoliv vlastními a tak jejich plnění by bylo nad naše síly a stálé neúspěchy by nás jen deptaly.

ETIKETA – respektujeme zájmy a potřeby druhých při současném uspokojování svých. Dobré způsoby zůstávají nepovšimnuty, špatné si každý pamatuje.

„Etiketa znamená, že se chováme o něco lépe, než je absolutně nutné.“ Viliam Cuppy.

Image člověka s dobrými mravy získáme, budeme-li:

- ◇ Respektovat čas, prostor, soukromí a priority kolegů
- ◇ Respektovat pravidlo stejných šancí pro všechny
- ◇ Jednat asertivně, nikoli agresivně
- ◇ Vyhybat se kouření, pití alkoholu, pokud s tím ostatní nesouhlasí nebo nám tato možnost nebyla nabídnuta
- ◇ Uplatňovat všeobecné projevy zdvořilosti – nabídneme kolegům nebo hostům občerstvení, místo k sezení a pod.
- ◇ Vyhybat se pomlouvání druhých a naslouchání klevetám

SNAHA A VYTRVALOST – to jsou vlastnosti, které je nutno pěstovat. Jsou důležité proto, abychom se dokázali oprostít od zlovyků, stereotypů, které nám škodí a chtěli se změnit. Uměli naslouchat těm, kteří jsou k nám upřímní, ale korigovat své chování nebo vzhled bychom měli ne kvůli nim, ale pouze jen kvůli sobě.

Neexistuje jednotná zásada, jak dosáhnout celkové image, které nám zaručí úspěch. Každý člověk je jiný a má možnost si vybrat z řady variant, jak vlastní image zlepšit.

ZAMYSLÍME SE NAD SEBOU a začneme pracovat na jiné image, která bude v souladu s našimi plány do budoucna. Nestačí jen obout si „cool“ boty, prohánět se po greenu, hodně o golfu mluvit a vystříhat se hovoru o běžných a potřebných věcech.

MÁME PEVNOU VŮLI A VYTRVALOST. Nestačí jen pár chytrých triků, ty nás nezmění. Jen na chvíli budeme své okolí přesvědčovat, že jsme někým, kým vlastně ani nejsme. Naše vlastní představa o nás, by měla odpovídat skutečnosti a náš zevnějšek by měl o nás okolí sdělit, kdo jsme v souladu s tím, co si o sobě myslíme.

OVLÁDÁME SE, bereme ohled na druhé. Chováme se klidně, skromně, ale důstojně. Na našem chování se projeví nervozita a nejistota.

„Chování je zrcadlo, v němž každý ukazuje svoji podobu.“

J. W. Goethe

Nejsme dokonalí? Tak si připomeneme, že jsme na tom všichni stejně. Zbytek světa nefunguje na sto procent a my na celé planetě nejsme jediní, kteří nejsou zcela dokonalí. Přesto někdy máme dojem, že s méněcenností se potýkáme docela sami. Někdy nám chybí sebedůvěra, jindy pouze o sobě chvíli pochybujeme.

Měli bychom umět povzbudit nejen druhé, ale především sami sebe. Půjdeme-li na pohovor, když měníme místo, řekneme si, že jsme ti praví, které firma potřebuje.

<p>Zapamatujeme si</p> <p>Důležitost image naznačuje spirála, vedoucí k odstartování kariéry:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dobrá vzhled zvyšuje sebedůvěru• Sebedůvěra zlepšuje vztahy• Dobré vztahy zlepšují výkon• Vyšší výkon zlepšuje sebedůvěru	
--	--

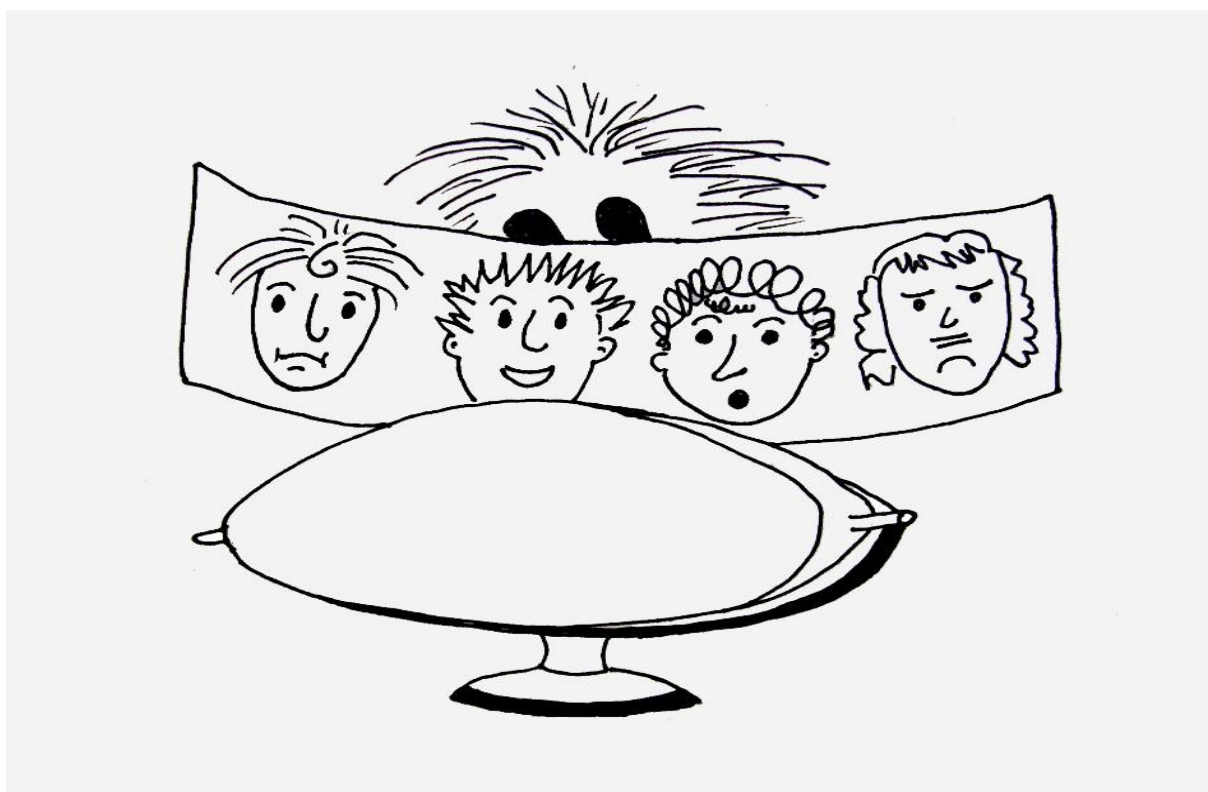
1.2 Poznej sám sebe

Než začneme na sobě pracovat, měli bychom si uvědomit, jak vidíme sami sebe. K čemu máme sklon, zda se považujeme za atraktivního, zdravého, usilovně pracujícího člověka, za někoho kdo má úspěch.

Nebo máme zato, že se nám nedaří a nevíme přesně co chceme.

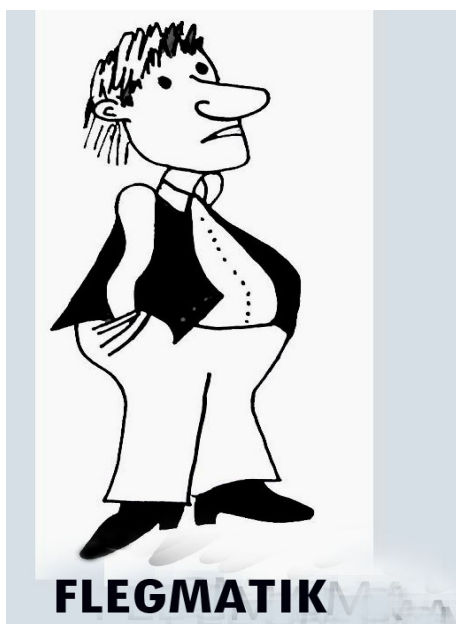
Zjistíme, co nám vadí, co nás rozčiluje a zda jsme introvert nebo extrovert.

Náš vlastní obraz o sobě ovlivňují jednak minulé zkušenosti a jednak i to, jak se momentálně hodnotíme a oceňujeme. Máme-li svůj den a všechno se nám daří, jsme plní energie a máme o sobě lichotivé mínění. V opačném případě si připadáme jako nekňubové, kteří nikdy v ničem neuspějí.



Jak se zařadíme

Výrazné rysy jsou poznamenány dědičností, temperamen-tem, výchovou, prostředím i stykem s lidmi. Každý člověk je jiný a podle toho, jak se projevuje, můžeme jej zařadit do skupin. Nemůžeme však lidi dělit takto jednoznačně, neboť každý z nás má v sobě něco i z jiného typu. Jde o to, co převládá, co je v nás kladného a co negativního, na jehož zlepšení bychom měli na sobě pracovat.



Flegmatik – klidný člověk, kterého nic nerozčílí, nevyvede z míry. Vypadá lhostejně, někdy až netečně. Nemá výkyvy nálad, je pomalejší, ale vždy spolehlivý.



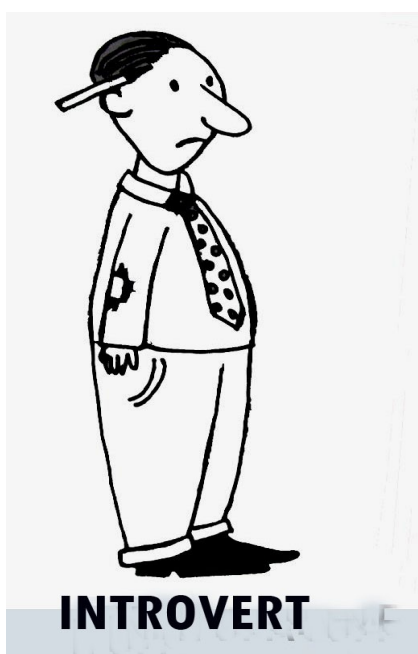
Cholerik – snadno se rozruší, vyletí, rozčílí se, stačí malý podnět. Bývá často vzteklý, zrudne, snadno se rozhněvá. Nehněvá se však dlouho, rychle se uklidní.



Melancholik – má často smutnou náladu, je pesimista, nic ho netěší. Těžko se přizpůsobuje, projevuje se jako velice precitlivělý. Má nešťastnou povahu.



Extrovert – je velice družný, společenský, obklopuje se stále přáteli, chce je mít okolo sebe, baví se. Touží po vzrušení, často riskuje, jedná z okamžitého podnětu, je impulzivní. Je také pohotový, neboť má rád změnu. Je bezstarostný, optimistický, veselý, stále v pohybu.



Introvert - je tichý, stahuje se do sebe. Má rád více knihy, než lidi. Drží od lidí odstup s výjimkou nejbližších přátel. Nemá rád vzrušení, ale naopak určitý řád v životě. Plánuje dopředu, nedůvěřuje okamžitým impulsům. Svoje city drží pod přísnou kontrolou, málokdy se chová agresivně, neztrácí snadno trpělivost a náladu. Je spolehlivý, spíše pesimistický, záleží mu na estetických normách.



Sangvinik – čilý, dobromyslný člověk, je spíše optimistický, snadno se pro něco nadchne, reaguje živě.



Neurotik – má v sobě negativní vlastnosti několika typů.

1.3 První a profesionální dojem

Pro hodnocení člověka je nejdůležitější rozhodující dojem, který na něj učiníme. V zaměstnání se setkáváme se spolupracovníky i nadřízeným téměř denně. Pokažený image si budou dlouho pamatovat, stálý profesionální image berou jako samozřejmost.

První dojem

Během prvních minut setkání s neznámým člověkem si vytváříme úsudek, založený zejména na vizuálních vjelech. Upoutají nás jeho fyzické rysy, vystupování, oblečení, výraz tváře, účes. Jsou to signály, ze kterých si složíme jeho obraz, tedy první dojem. Kdo jsme a co chceme, o tom informuje okolí náš obličej, zejména naše oči. Vzhled podmiňuje reakce lidí kolem nás.

Uvádí se, že první dojem tvoří z 55% vzhled, z 38 % hlas, jen ze 7 % obsah. Informace takto získané během krátké doby jsou sice rizikem, protože mohou být mylné, v každém případě však zanechávají silný dojem.

Při prvním setkání se tedy snažíme zapůsobit co nejlépe, neboť vymazat nepříznivý první dojem vyžaduje značné úsilí.

V poslední fázi se rozhodujeme, zda můžeme druhé osobě důvěřovat, je nám sympatická, můžeme s ní obchodně spolupracovat nebo se přátelit. Jsou to signály, ze kterých si skládáme obraz o určité osobě.

„Byl jsem na společné večeři v kasinu v Central Parku v New Yorku. Jedna z mladých dam se snažila na každého udělat dobrý dojem. Měla na sobě celé jmění v sobolině, v démantech a perlách. Zato z její tváře vyhlížela kyselost a sobectví. Neuvědomila si totiž, že výraz, v jaký oděje svou tvář, má větší význam, než oděv, který má na sobě. (To je dobré si zapamatovat, neboť se to hodí, až vaše žena bude chtít nové šaty.)

D. Carnegie

I MY HODNOTÍME DRUHÉ podle prvního dojmu. Většinou na první pohled si zařadíme člověka do určité „škatulky“. Ale stačí, aby ten den neměl zrovna nejlepší náladu, protože mu odešla žena nebo ho propustili z práce. Pak jsou naše kritéria ten den zcela jiná, neboť my jsme právě naladěni do růžova.

Cit hraje v mezilidských vztazích velkou úlohu, ale neměli bychom zapomínat na rozum. Nejdříve pozorujeme, sbíráme zkušenosti a porovnáváme. A pak jsme překvapeni, jak chybný byl náš první odhad druhého.

Charakteristické rysy druhých osob vnímáme v tomto pořadí: **Pohlaví, věk, velikost, výraz obličeje, oči, vlasy, oblečení, pohyb a držení těla.**

Profesionální dojem

Je to obraz, který o nás říká, co můžeme nabídnout v profesní sféře. Nadřízení, kteří jsou zahrnováni množstvím informací, nemají dostatek času si stále opravovat své mínění o podřízených. Proto je třeba působit v zaměstnání profesionálně trvale.

Zapamatujeme si

Přiznat chybu je součástí přirozené inteligence. To jen lidé, v tomto směru omezení, mají pocit, že nemohou opravit svůj názor a lpějí tvrdošijně na svém.

Mají asi pocit, že by tím ztratili svoji důstojnost.

Profesionální dojem tvoří pět hlavních vlastností:

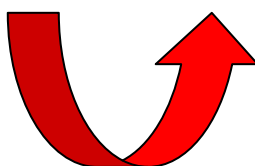
1. KOMPETENTNOST. Zahrnuje schopnosti, nadání, kvalifikaci, zkušenosti a další dovednosti. Uvědomíme si, v čem vynikáme, co umíme dobře a co zvládneme.

2. DŮVĚRYHODNOST. Okolí nám věří a hodnotí nás, zda zvládneme to, o čem říkáme, že umíme. Dokážeme rozeznat, kdy se máme řídit pravidly a kdy je můžeme překročit.

3. SEBEKONTROLA. Vyznačuje se schopností ovládat se, mít dobré způsoby, vystupování a jednání. Překročíme-li meze, zeptáme se sami sebe, zda to stálo za to. Ostrá slova si spolupracovníci pamatují déle, než situaci, která k nim vedla.

4. SEBEDŮVĚRA. Poznáme ji podle držení těla, uvolněného dýchání, pozitivního stavu mysli i podle vědomí, že jsme dobře připraveni a máme dostatek schopností a informací. Nepřeceňujeme se, ale ani nepodceňujeme.

5. DŮSLEDNOST. Profesionální image, má-li být účinná, by měla být vytvářena všude, při setkání s kýmkoliv. V den, kdy polevíme, určitě se objeví potřeba, abychom se právě blýskli. Jsme oblečeni pro volný čas a šéf nás pověří provázet zahraniční partnery.



1.4 Chování, zvyky a vystupování

Jsem báječný muž

Slušnost může být člověku dána, zdvořilosti je nutné se naučit. Chováme se slušně a zdvořile a to i vůči nezdvořilým lidem.

Ke slušnosti patří úcta, ohleduplnost k ostatním lidem, ale také i k sobě. Zdvořilost nám velí dobrovolně se podřídit platným normám, pravidlům společenského chování, vlastnímu egoismu. Zdvořilost je tu proto, aby se lidé navzájem mezi sebou cítili příjemně. Je projevem vědomého vyjadřování úcty. Není tu proto, abychom světu stále ukazovali, jak nás maminka správně vychovala a že jsme pochopili, co slušné chování obnáší. *“Ani pes, laskavým slovem oslovený, hned nekousne.” Kyrgyzské přísloví.*

TIP

Měli bychom se snažit druhého člověka pochopit. Říkat mu jen to, co může slyšet, dávat mu jen to, co může přijmout, a žádat jen o to, co může dát.

Když nám někdo řekne o svém šéfovi:

„Je to sportovní typ, pěkný chlap, má nádhernou vilu, nosí jen značkové hodinky, potrpí si na drahé obleky, ale chováním je to úplný nezdvořák,“ pak se nám při představě takového šéfa zamlží všechno, čeho dosáhl a utvoříme si o něm nevalný obraz.

Zapamatujeme si

Morálka se neskládá ze žádných absolutních pravidel. Jedno z nich však platí za všech okolností:

Nezapomínejme, že lidé nás vnímají přesně tak, jak my vnímáme sami sebe. Nejsme zodpovědní za to, co se děje nám a okolo nás, ale jsme zodpovědní za to, jak vnímáme sebe a jak reagujeme. Měli bychom si uvědomit, že naše vnímání a reakce jsou vždy naší vlastní volbou.

VKUS A TAKT jsou vlastnosti, které máme částečně vrozeny, ale můžeme je také rozvíjet. Je třeba mít vůli něco na sobě zlepšit.

Záleží také na prostředí, ve kterém se pohybujeme a které nás k rozvíjení těchto vlastností vybízí. Vkus se převážně týká našeho vztahu k věcem, kdežto takt je vlastnost ve vztahu k lidem.

- **Vkus je obrazem osobnosti** a velmi důležitým činitelem pro její posuzování. Neprojevuje se jenom ve vztahu k oblékání, ale i ve vztahu k prostředí, kde žijeme, pracujeme a k lidem, kterými se obklopujeme.
- **Takt není dán všem lidem stejně.** Většinou se nedostává lidem egocentrickým a introvertním. Introvert, který je zaměřen jen na sebe, své myšlenky a pocity, nedovede být často dost citlivý a vnímavý k druhým lidem. Egocentrický člověk se snaží prosadit pouze sám sebe a to na úkor druhých lidí. Nejen v jednání, zaměstnání, ale třeba i v rozhovoru.

Co je součástí slušného chování a jak je můžeme ovlivnit?

SLUŠNÉ VYSTUPOVÁNÍ, stejně jako přirozené chování, je alfou a omegou všech úspěchů, cílem všech našich snah. Je průvodním znakem úspěšného muže a podmanivé ženy. Přirozenost v držení těla, v chůzi, pohybech, ve výrazu obličeje, v celém chování. Přirozenost se dá vypěstovat.

Slušně se chovat znamená:

- ◆ **Ovládat své emoce.** Účinná osobní image vyžaduje chování, které odpovídá přání a očekávání lidí, s kterými jednáme a pracujeme. Jsme vnímaví, máme sebedůvěru i schopnost ovládat se. Nezabráníme tomu, abychom se lekli, báli, trpěli. Můžeme však ovlivnit dobu trvání těchto pocitů a jejich intenzitu. Najít cestu, jak z problému ven a ovládnout se.
- ◆ **Chovat se adekvátně k situaci** i zamýšlenému cíli. Vždy se zeptáme sami sebe: „Jak se budu chovat?“ nebo „Jak bych se chovat měl?“ Platí totiž obecné pravidlo, že bychom se nikdy neměli příliš lišit od osob kolem nás a od toho, co od nás očekávají.
- ◆ **Mít smysl pro vhodnost situace.** Večeři s obchodními partnery, která se koná na počest úspěšně uzavřeného obchodu nebudeme přeměňovat v oslavu svých narozenin, které ten den máme.
- ◆ **Neútočit na citlivá místa** druhých a stanovit si hranici, za kterou nepůjdeme.
- ◆ **Netlačit druhé ke zdi**, máme-li převahu. Je to nejen nefér, ale i nebezpečné. Můžeme vyvolat zbytečný protiútok a rána „pod pás“ je hlavním a nejčastějším porušením pravidel čestného boje.

- ◆ **Chovat se ohleduplně**, s úctou a vytvořit příjemné prostředí. Sekretářce rádi promineme, že přišla na slavnostní večeři v tričku, zvláště, když dokázala příjemně konverzovat s obchodními partnery a přičinila se o zdárný průběh večera.
- ◆ **Poznat, kdy máme zmizet ze scény** a spokojit se sedadlem v zadní řadě. Kolega přišel o práci v den, kdy nás povýšili. Oslava v kanceláři, z důvodu našeho povýšení, není zrovna dobrý nápad.
- ◆ **Působit na své okolí příznivým dojmem.** Neznamená to, že šampaňské budeme servírovat pouze v broušených číškách. A úspěch večera není závislý jen na tom, zda polévku servírujeme z pravé nebo levé strany, i když i to bychom měli vědět.
- ◆ **Nešířit pomluvy.** Nerozšiřovat to, co jsme neviděli na vlastní oči. Někdy nemusíme sdělení dobře rozumět, stačí věta vyslovená jiným tónem nebo v jiném kontextu a znamená to pak zcela něco jiného.
- ◆ **Neodsuzovat ostatní.** Většina z nás je přesvědčena, že je správné mít svůj vlastní názor na všechno. A tak druhé soudíme a zařazujeme si je do různých přihrádek, které jsme si pro ně připravili. „Nevím, proč si zrovna on kupoval tak drahé auto!“
Jakmile přestaneme soudit a rozebírat lidi kolem sebe, vytvoříme si k nim jiný, bližší vztah. Pokud je stále kritizujeme, budeme mít od nich silný odstup. Jednat, komunikovat a pracovat s nimi musíme však i nadále.
- ◆ **Nehádat se.** Když absolutní shoda není nutná, je lhostejné, kdo má „pravdu“ a kdo je v „nepravu“. Necháme kolegy v klidu a zjednodušíme si život.

- ◆ **Splnit to, co jsme slíbili.** „S tím výhledem ti pomůžu,“ slýcháváme často. A skutek utek. Pokud je nám jedno, co druhým napovídáme, je i jim jedno, co jim sdělujeme. Lidé brzy poznají, že naše sliby jsou jen plané. Neslibujeme nic najisto, nevíme-li, zda slib splníme. „Pokud mně vyjde čas, rád ti s výhledem pomůžu.“ Snažíme se o vstup do první skupiny. Uděláme to, co jsme slíbili.

TIP

Hádce předejdeme tím, že druhé straně necháme prostor, aby vysvětlila svůj názor. A nakonec můžeme sdělit:

„Nesouhlasím s tebou, ale uznávám, že máš právo na vlastní názor.“ Není přece naší povinností změnit názor ostatních, ale nechat jim prostor a možnost trvat na svém názoru.

To stejné si přejeme i pro sebe.

UMĚNÍ PŘIZNAT VLASTNÍ OMYL. Trváním na své pravdě si chceme vydobýt úctu, a přitom ji ztrácíme. Máme strach, že přiznáním svého omylu ztratíme úctu ostatních. Pravdou však je, že naopak ji takto získáme.

Přiznání je pro úspěch důležité. Stačí říct: „Zmýlil jsem se.“ Přiznáním, že nemáme pravdu, vzbuzujeme u druhých obdiv k tomu, že jsme našli odvahu si to přiznat. Pak s námi jednájí chápavě. Nám osobně umožňuje přiznání chyby vyrovnat se se situací, jít dál a nevláčet chyby s sebou. Můžeme se věnovat jiným záležitostem, které nám mohou přinést úspěch. Trvalý dojem nevytváří chyba, kterou jsme způsobili, ale to, jak jsme se k ní postavili.

Závažná chyba je až ta, kterou jsme zopakovali. Přiznat svůj omyl může být dobrý začátek, jak získat přátele. Přesto své chyby přiznáváme neradi.

MÍT ZÁJEM O LIDI. Abychom se pro ostatní stali přitažlivými, je třeba mít o ně zájem. Dávat jim třeba při hovoru přednost: „Teď pověz ty svůj návrh, jak bys to zpracoval.“ Hledáme, co máme s nimi společného. Budeme-li na lidech hledat jen rozdíly, budeme se vzájemně vzdalovat a naopak. Nehovoříme jen o sobě, zajímáme se i o druhé. Měli bychom se naučit, zejména při hovoru s cizími lidmi, zahrát na společnou strunu.

CHOVAT SE ZDVOŘILE a to jak při osobním, tak při telefonickém styku. Často slyšíme do telefonu „Potřebuji,“ „Chtěl bych...“ Stačí někomu vyhledat číslo, projevit iniciativu pomoci, nezapomenout i na méně formální poděkování. Poděkujeme i rozčilenému zákazníkovi: „Děkuji, že jste nám pomohl najít řešení, že jste se obrátil zrovna na nás.“

VYUŽÍVAT POCHVALU. Všichni potřebujeme povzbuzení, uznání a chválu. Dopřejeme to i druhým. Chceme-li mít na ostatní vliv, chválíme je. Nechováme se podbízivě a neza-hrnujeme je poklonami. Vezmeme jen na vědomí jejich dobré stránky a dáme jim to znát. Budou si to pamatovat.

MÍT DOSTATEK SEBEVĚDOMÍ A SKROMNOSTI. Stále platí: „Nad nikoho se nepovyšuj a před nikým se neponižuj.“ Zdravé sebevědomí a sebedůvěra by z nás měli vyzařovat, protože jen tak posilujeme svoji autoritu. Měli bychom se chovat sebejistě, ale s mírou.

- * **Dobré způsoby lidí bereme jako samozřejmost, ale špatné si pamatujeme hodně dlouho.**
- * **Přátelské a srdečné jednání vyvolává stejnou odezvu a posiluje naši image.**

POKUD MOŽNO NEKOUŘIT. Kouření představuje duševní i fyzickou přestávku v každodenní rutině. Tato přestávka se už opakovala tolikrát, že naše podvědomí ji uznalo jako nutnou pro naši pohodu a potěšení. Nezapomínejme, že byla doba, kdy jsme nekouřili. Ke kouření jsme se rozhodli. K tomu, abychom přestali kouřit, je nutno se také rozhodnout. Je to jen naše volba.

- **Nekouříme tam, kde je to zakázáno** nebo kde to není vhodné. Nekouří se na ulici, na zastávce, v dopravních prostředcích, v divadelních, koncertních i výstavních prostorách. Gastronomická zařízení by měla mít pro kuřáky oddělené prostory. Nemělo by se kouřit na jednání, konferencích, ale i na pracovišti. Pokud hostitel nechce obchodní styk s budoucím partnerem začít zákazem, připraví mu čisté popelníky.
- **Ve společnosti druhých osob si musí kuřák vyžádat svolení** ke kouření od ženy, nekuřáků i celé společnosti a zapálí si jen tehdy, nejsou-li proti tomu námitky. Žena nenabízí zapálení cigarety. Nabízí-li je muž, je povinen nabídnout zapálení i ostatním. Neobtěžuje druhé kouřením.

Pokud kouříme doutníky, nezapalujeme je zapalovačem, ale dřevěnými třískami nebo velkými zápalkami. Doutník si připálí každý sám, nikoli navzájem jako cigaretu.

Když musíme kouřit:

- **Popel odklepáváme do popelníku.** Není-li k dispozici, nekouříme. Někdo nám dává taktně najevo, že kouření není žádoucí.
- **Nevstupujeme do místnosti se zapálenou cigaretou.**
- **S cigaretou v ústech nehovoříme** a nezdravíme.
- **Zapalujeme cigaretu zapalovačem.** Pokud zápalkou, připalujeme hořící zápalku v kolmé poloze, ale doutník a cigáro v ležaté poloze.

JSME UKÁZNĚNÍ A DISKRETNÍ. Kontrolujeme informace, které druhým poskytujeme o sobě. Máme kontrolu nad tím, co a kde říkáme. Získané informace správně používáme.

NAUČÍME SE ČEKAT. Nedostatek trpělivosti bývá většinou na škodu. Hovoří se o tom, že až 90 % neúspěchů je způsobeno nedostatečnou trpělivostí. Rozlišujeme, které problémy je třeba řešit okamžitě, které vyžadují odstup a co vyšumí do ztracena. Ve smyslu „Fofr, fofřík, fofříček.“ Na řadu špatných zpráv po určité době už nahlížíme zcela jinak. Naopak zbrklým chováním můžeme i dobře vymyšlený projekt nasměrovat k zániku.

MÁME SMYSL PRO HUMOR. Je třeba ho dávkovat jako koření a ve vhodnou chvíli. Při určitém sporu pomůže humorný aspekt snížit napětí a získat převahu nad druhou stranou. Úsměv by měl být upřímný. Vynucený nadělá více škody než užitku.

„Usmíváš-li se, zdá se ti, že celý svět se na tebe směje, jsi-li zamračený, máš pocit, že tě obklopují samé chmury.“

Ten, kdo se tváří bezdůvodně nešťastně nebo chladně, hůře se společensky prosazuje, než člověk optimistický, s příjemným výrazem obličeje.

A když nastane problém, s pomocí negativního myšlení vytváří postupně šňůru problémů, které na sebe navazují. Kdežto zdárné překonání a optimistické naladění vytváří prostor pro radostnější životní příležitosti.

Za pravdomluvnost a otevřenost mám humor rád. Blbost se v něm neschová, zatímco vážně řečená blbost může dokonce vypadat jako důvod k zamyšlení.“

Vladimír Menšík.

SNAŽÍME SE ZBAVIT ZLOZVYKU. Zlozvyky jsou berličky, které mají zakrývat naše nedostatky, rozpaky nebo neznalost. Může se jednat o okusování tužky, uhlažování vlasů, posunování brýlí bez důvodu. Zamysleme se, jaký zlozvyk nás provází a snažme se ho zbavit.

Možná se zdá, že těch požadavků na slušnost je až příliš. Jenomže my slušní už jsme. Jen někdy vykolejíme, neudržíme se, polevíme.

To, že se stále chováme slušně, považují všichni za samozřejmost. Ale to, že občas chybujeme a jsme nezdvořilí, si lidé o nás pamatují napořád.

Proto je třeba své chování občas zkontrolovat a usměrnit. A to je cílem tohoto zamyšlení.

TIP

Svoji osobnost podpoříme, budeme-li se řídit několika zásadami

- 1. Odkoukáváme od ostatních.** Vybíráme to nejlepší. Každý úspěšný člověk odkoukal část svého úspěchu od úspěšných lidí, kteří byli jeho vzorem. Nezapomeňme však do všeho vnést svůj styl a být originální.
- 2. Zdravé sebevědomí.** Nezakrýváme své schopnosti, ale v pravou chvíli předvedeme to nejlepší. Nechlubíme se, působíme sympaticky.
- 3. Víra v sebe.** Víme, že máme svoji hodnotu. Při hovoru s druhou osobou se nestavíme do slabší pozice. Jsme přesvědčení o svých kvalitách, což činí dobrý dojem na ostatní. Pozor však na vychloubání.
- 4. Dostatek vůle.** Úspěch se dostaví, pokud ho chceme, ale také si ho přejeme. Nikdo nám ho nepředloží na zlatém podnosu. Jsme aktivní, na úspěchu stále pracujeme. Nenecháme se odradit překážkami.
- 5. Hospodaříme s časem.** Seznam a diář nám pomohou zorganizovat náš čas. Naučíme se odhadovat, co je důležité a co počká. Nutné úkoly neodkládáme a nenahrazujeme nedůležitými, ale příjemnějšími.
- 6. Asertivní jednání** je nám vlastní. Nikdy neříkáme pouze „ne,“ ale přidáme logické zdůvodnění a příjemný úsměv. Budeme neodolatelní i se svým „ne“.
- 7. Ovládneme strategii obrany proti zátěži.** Ujasníme si vlastní hodnotový žebříček. Do jaké míry můžeme zato, co se nám přihodilo. Poznáme, kde je míra vlastní rovnováhy a umíme ji udržet. Vedeme konstruktivní vnitřní monolog, „Zvládnou to.“

1.5 Sebedůvěra a jak ji získat

Máme-li zdravou sebedůvěru, znamená to, že:

- ⇒ **Vážíme si sami sebe a věříme si.** Zamysleme se nad vlastním vztahem k sobě. Nesrovnáváme se s lidmi, kteří v něčem vynikají. Sebejistý člověk vysílá k druhým signály, jak se mají k němu chovat, co si k němu mohou dovolit. Sebedůvěra totiž vzbuzuje respekt.
- ⇒ **Máme se rádi.** Máme se rádi takoví jací jsme, a ne takoví, jaké by nás chtělo mít okolí. Každý člověk je jiný, má jiné schopnosti, každý může vyniknout v něčem jiném. Nepodceňujeme se, ale naopak se dokážeme povzbudit a pochválit i za malý výkon.

Zapamatujeme si

Sebedůvěra vyžaduje, abychom nenechali sebou manipulovat a také nemanipulovali s druhými. „Mnoha lidem je proti srsti jasné, jednoznačné sdělení, konkrétní požadavek, prosba. Jsou však mistry v manipulování s náznaky a v napovídání chytrému. Manipulativní chování je protipól asertivity. Jeho zákludnost spočívá v tom, že na první pohled nemusí být jasné, o co jde.“

Dr. T. Novák

Co nám sebedůvěra přináší?

1. **Možnost ovládnout svůj život.** Sami riskujeme, jsme iniciativní, aktivní, svobodně o sobě rozhodujeme.
2. **Nedovolit druhým, aby s námi příliš manipulovali.** Chováme se asertivně, jasně vyjadřujeme co chceme nebo co si myslíme.

TIP

Sebedůvěra je:

- ◇ **Způsob myšlení v tom, co cítíme a jak se jevíme ostatním**
- ◇ **Pocit pohody a vlastní hodnoty**

Jak sebedůvěru získat?

Přijmeme se takoví, jací jsme. Máme se rádi a využíváme plně svých možností, které jsou nám dány. Nestavíme se do pozice slabšího a ušlápnutého jedince.

Hodnotíme se tak, jak bychom chtěli, aby nás hodnotili jiní. Jsme přesvědčeni o tom, že jsme dobří a umíme to se šarmem a diplomacií sdělit i druhým. Ocení nás stejně tak, jak my ceníme sebe.

Příklad vlastního hodnocení:

Špatně – Jsem jen referent prodeje těchto výrobků

Dobře – Odpovídám za oblast prodeje těchto výrobků

Řídíme se heslem „Neumím, a proto chci“ nebo „Umím, proto chci být dobrý.“

Volíme vhodné oblečení, které působí silně podpůrně. Záleží však také na tom, co je uvnitř obalu a co je v hlavě.

Odstraníme ze své řeči slova vyjadřující nejistotu, váhání, neznalost, pasivitu nebo negaci. Naše řeč by měla odrážet náš vlastní pozitivní postoj.

Vypustíme slova: „Pokusím se,“ „To asi nezvládnou,“ „To neumím,“ „Rád bych,“ „Chtěl bych,“ „Měl jsem štěstí,“ „To nejde,“ „Když máte zájem,“ „Jednou bych rád,“ „Snad,“ „Je v tom problém,“ „Někdy bude třeba.“

Používáme slova: „Mohu,“ „Budu,“ „Naučím se,“ „Chci,“ „Podařilo se mi,“ „Nebude to snadné,“ „Ale určitě to půjde,“ „Pracuji dobře,“ „Teď chci.“

Začneme řídit vlastní život a nebudeme čekat, až se něco stane. Určíme si cíl, formulujeme ho. Víme, co chceme od svého zaměstnání a od života vůbec.

Úspěch v životě i v práci nestojí jen na štěstí. Štěstí totiž přichází ke slovu tam, kde se setkává připravenost s příležitostí. A záleží pouze na nás, zda té příležitosti využijeme, až se objeví.

Vystříháme se výroků, jež nám ubírají na sebejistotě:

„Měl jsem to říct jinak.“

„Někdy se přistihnu, že někomu na něco kývnu, i když s jeho názorem nesouhlasím.“

„Než bych reklamoval nějakou drobnost, raději to přejudu.“

„Často sám sebe omlouvám.“

„Myslím na to, co si pomyslí lidé a proto své chování koriguji tak, abych jim vyhověl.“

„Někdy viním ze své smůly nebo nehody někoho jiného.“

„Někdy mám pocit, že se mi děje nespravedlnost a mám málo štěstí.“

„Měl bych dělat plno věcí, ale nechce se mi do nich.“

Využíváme své schopnosti a nezdůrazňujeme slabiny.

Přijmeme vyšší úkol a současně přidáme i na vyšším výkonu. Troufneme si na zodpovědnější práci a tedy i na složitější problémy, nedělají nám potíže důležitá rozhodnutí. Ta se totiž přidělují jenom lidem, kteří se s nimi dokáží vyrovnat.

Komunikujeme s jistotou. Asertivně říkáme, co si myslíme a přitom respektujeme práva druhých. Sebedůvěra nám umožní hovořit i o nelehkých věcech a sdělit nepopulární rozhodnutí. Máme-li sebedůvěru, nezraní nás tolik cizí kritika ani nesouhlas jiných.

Uvědomíme si vlastní cenu. Víme, že jedno zaváhání nebo chyba nemohou změnit náš názor na sebe samé.

Jsme nezávislí na tom, jak nás druzí hodnotí. Nezraňují nás negativní soudy jiných, protože víme, že se nemůžeme zalíbit všem a ve všech situacích. Závislost na mínění druhých člověka svazuje. Dělá jen to, čím by se jim zavděčil, co se druhým líbí.

Jsme otevření vůči ostatním a působíme na ně tak, aby nám důvěřovali. Ovládáme sebe i situaci, ve které se nacházíme.

Zamatujeme si

K prosazení sebe samého jsou důležité tři faktory:

- 1. Práce** – 10 %. Zahrnuje pracovní výkon, jeho kvalitu, schopnost plnit požadavky, unést odpovědnost.
- 2. Image a osobní cíl** – 30 %. Jde o způsob, kterým se projevujeme a plníme úkoly, o přístup k problémům a o to, jak působíme ve vztazích k druhým lidem.
- 3. Zviditelnění se** – 60 %. Jedná se o umění vhodně prezentovat svoji profesionální image. Mít dobré informace o organizaci, o své roli a funkci. Být neustále dobře oblečen a upraven.

1.6 Asertivní jednání, sebeprosazení

Máme pocit, že se nedokážeme prosadit, že s námi lidé manipulují? Můžeme zkusit asertivní chování, které pomáhá prosadit své oprávněné požadavky. Asertivní chování se dá naučit, není to však recept na život. Někdy je vhodné, jindy méně, ale někdy dokonce vůbec ne. Můžeme se totiž sami asertivně rozhodnout, že někdy vyhovíme tomu, kdo se k nám chová manipulativně. Záleží vždy na našem rozhodnutí. A o tom asertivita je.

Kdy být asertivní?

- ◆ **Zvážíme volbu svého rozhodnutí a chování.** Bude-li trvat na svém stanovisku, musíme unést i negativní důsledky, které naše rozhodnutí přinese. Počítáme s tím už předem, jsme na důsledek i případné další řešení připraveni. Můžeme volit i kompromis nebo přistoupit na zcela jiné řešení, které nám pomůže vyhnout se konfliktu. Je to naše vlastní volba.
- ◆ **Asertivní je jen to, co je morální.** Neprosazujeme věci, odporující platné legislativě, vyhláškám, morálním kodexům, společenským pravidlům a nepsaným zákonům ve firmě nebo i v rodině. Můžeme však prosadit svůj názor i proti šéfovi. Je však třeba zvolit správnou taktiku a unést i důsledky, které z toho vzniknou.
- ◆ **V rodině asertivitu a její techniky používáme jen výjimečně,** neboť jsme se manželským slibem zavázali, že si budeme vycházet vstříc, pomáhat si, chovat se ohleduplně. To znamená, neprosazovat se na úkor druhého a mít na paměti blaho rodiny. V rodině tedy nelze uplatňovat asertivní práva na úkor ostatních členů rodiny. V rodině platí určitá pravidla, jako zodpovědnost, ohleduplnost, laskavost a spolehlivost. Výjimkou je jedno asertivní právo – požádání o laskavost. Avšak ten, koho požádáme o laskavost, může být asertivní, nemusí nám vyhovět. Záležitost je nejlepší vyřešit kompromisem, který vyhovuje oběma stranám.

„Ač žijeme každý po svém, je užitečné vycházet si vstříc. To je ovšem něco zcela jiného než ustupovat tak daleko, že vlastně popíráme sami sebe.....“

Tomáš Novák, psycholog.

Jak úspěšně vyřešit konflikt

Přítel, kterému jsem něčím zavázán, mě prosí, abych mu půjčil své nové auto. Potřebuje něco odvézt. Auto nikomu nepůjčuji, ani manželce.

Řešení:

1. Vhodným způsobem odmítnu: „Nezlob se, mám auto nové a nepůjčuji ho nikomu.“
2. „Auto nepůjčuji, mám je nové. Rád s tebou pojedu, pomohu ti a všechno odvezu.“

„Pane řidiči, víte jaký dopravní přestupek jste udělal?“

„Ano, vím, zaparkoval jsem v místě, kde je zákaz parkování. Rozhodl jsem se vjet do zákazu proto, že v místě, kde stojím, nepřekážím a parkoval jsem jen pět minut.“

Argumenty sice nemohou být omluvou, ale pomohou k vysvětlení stejně, jako přiznání viny.

Konflikt mívá dvě roviny. Jednak je to postoj obou stran, který bývá neslučitelný, a pak to jsou zájmy. A v nich je možno najít řadu společných bodů a snažit se hledat alternativní řešení.

Asertivní chování umožňuje

- ◇ **Účinné prosazení vlastních postojů**, stanovisek, požadavků.
- ◇ **Naučení se spontánním reakcím**, přiměřenému projevu emocí, umění dát najevo své přání.
- ◇ **Beze strachu oponovat** a to jak za použití argumentů, tak i setrváním na svém stanovisku tehdy, kdy argumentovat je zbytečné nebo nevhodné.
- ◇ **Snížit agresivitu**, naučit se vhodné formě pasivity, reagovat přiměřeně k situaci.
- ◇ **Využít kompromisu a konsenzusu** jako výsledku mistrovského úspěchu jednání.
- ◇ **Umět kritiku své osoby otočit ve svůj prospěch.**

DESET ZÁKLADNÍCH ASERTIVNÍCH PRÁV

- 1. Máme právo sami posuzovat své vlastní chování a city, a být za ně zodpovědní.**
- 2. Máme právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující naše chování.**
- 3. Máme právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů druhých lidí.**
- 4. Máme právo změnit svůj názor.**
- 5. Máme právo říci: „Já nevím.“**
- 6. Máme právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.**
- 7. Máme právo dělat chyby a být za ně zodpovědní.**
- 8. Máme právo dělat nelogická rozhodnutí.**
- 9. Máme právo říci: „Nerozumím.“**
- 10. Máme právo říci: „Je mi to jedno.“**

Asertivní techniky

K asertivnímu chování nám slouží několik technik:



TECHNIKA PŘESKAKUJÍCÍ GRAMODESKY

Při této technice opakujeme klidně, stále dokola, jako porouchaná gramodeska, svůj požadavek. Nereagujeme na narážky, výhrůžky, lichotky ani důkazy. Použijeme ji tam, kde chceme prosadit svůj požadavek a do dalšího kontaktu již nehodláme jít. Třeba v obchodě při reklamaci.



TECHNIKA OTEVŘENÝCH DVEŘÍ

J je reakcí na kritiku. Soptící šéf přiběhne do kanceláře a spustí kritiku na námi zpracovaný úkol. V jeho výčitkách nehledáme to, s čím nesouhlasíme. „Všechno jsem špatně neudělal, tabulky byly přece z jiného oddělení...“

Ale naopak se zaměříme na to, s čím lze souhlasit. „Ano, máte pravdu, třetina úkolu může být chybně zpracovaná.“ Šéf se rozběhl, aby zasadil silný úder, aby narazil na náš odpor a obranu. Našel však otevřené dveře (souhlas s jeho kritikou). Proletěl tedy otevřenými dveřmi, nemá už na co nadávat, nikdo mu neklade odpor.

Tato technika umožňuje ignorovat i nehoráznosti a nevhodné chování. Naše odpovědi však nesmí být ironické ani dvojsmyslné. Chce-li nás někdo zdeptat arogantním poukazováním na naše nedostatky, nebudeme klást odpor. Přiznáme, že na jeho slovech může být něco pravdy a dodáme: „A co vám na mně ještě vadí?“. Jedná se o tzv. negativní dotazování.



TECHNIKA ŘEŠENÍ KONFLIKTU

Bereme to tak, že konflikt není žádný průšvih. Konflikt je šance a výzva. Konflikt může být věcný, kdy jde o podstatu problému nebo vztahový, kdy argumenty jdou stranou. „Vždycky je po jeho, přece mu teď nevyhovím!“

Můžeme jej řešit třemi způsoby:

- Chovat se agresivně a tvrdě bojovat za prosazení názoru
- Utéci a konfliktu se vyhnout
- Chovat se sebejistě, slušně a klidně



VÝMĚNA ARGUMENTŮ U KONFLIKTŮ

U vztahových konfliktů způsobujeme druhému „dobře“ nebo „špatně“. Příznakem toho, že je vztah narušen, může být skutečnost, že protějšek pronáší výčitky a přičítá vinu druhým, nechává otázky bez odpovědi a nenaslouchá.

Hovoří o tom i odmítavé držení těla, odmítavá mimika, vyhýbání se očnímu kontaktu. Navíc se slova hovořících vzájemně míjejí.

V takovém případě hovor zaměříme nejprve na objasnění vztahu. Přiznáme, jaký máme dojem z rozhovoru, jak chápeme svůj protějšek a vztah k němu. Svůj dojem a svá přání vyjadřujeme v první osobě. Požádáme hovořícího, aby zase on formuloval svůj dojem a svá očekávání. Nasloucháme mu a snažíme se ho pochopit.



TECHNIKA LASKAVOSTI

Agresora můžeme zcela odzbrojit, když na jeho výpad řekneme: „Včera na tom golfu jsi byl opravdu výborný. Úplně jsi exceloval.“ Rozhodně ubereme z chuti nepřát a ublížit.

Prosazujeme vlastní zájmy, vyhýbáme se hádce, ale dáváme si pozor, abychom nezraňovali partnera. Respektujeme jeho „životní“ nároky a bereme je v úvahu při rozhodování. Takový typ jednání bývá nazýván empatickou asertivitou. Asertivita nás učí, abychom neměli pocit, že musíme být stále perfektní a dokonalí. Že musíme dělat všechno rychle, stále se smát, omlouvat se, vycházet všem vstříc, aniž bychom uplatnili svá práva. Nelze se obětovat do sebezničení a pořád se jen omlouvat za chyby. Můžeme změnit názor a konečně být sami sebou.



ZMĚNA NÁZORU

K tomu je nezbytná cílevědomost. Je třeba si uvědomit situace, ve kterých máme strach říci „ne“. Vybereme si ty nejjednodušší a zkusíme asertivní přístup. I když se nám to napoprvé nepodaří, určitě jednou dojde k situaci, kdy naše nové chování bude bez problémů akceptováno. Přestože náš protějšek bude reagovat rozčileně, neznamená to, že my musíme mít pocit viny. Na tomto procesu má každý svůj podíl. Nesplňujeme-li očekávání svého protějšku, nejsme viníky. Vše způsobují faktory ovlivňující jeho chování. Neobávejme se říci svá mínění a svá přání. Lidé, se kterými budeme mít potíže, se vyskytnou zřejmě vždy.

Zapamatujeme si

Asertivní jednání není všelék. Je třeba ho používat s citem, jako koření.

Jen tam, kde se hodí a kde je účinné.

Toto je pouze náhled elektronické knihy. Zakoupení její plné verze je možné v elektronickém obchodě společnosti eReading.