

The logo for GRADA, featuring a red circle with a white dot inside, followed by the word "GRADA" in a bold, sans-serif font.

EMMA SARGENTOVÁ  
TIM FEARON

# Jak sebejistě mluvit

s kýmkoli v každé situaci

# **Jak sebejistě mluvit s kýmkoli v každé situaci**

EMMA SARGENTOVÁ, TIM FEARON

# **Jak sebejistě mluvit s kýmkoli v každé situaci**

EMMA SARGENTOVÁ, TIM FEARON



# Obsah

O autorech 7

Úvod 9

**1 Tajemství toho, jak s kýmkoli mluvit sebevědomě 13**

**2 Celé je to o vás 29**

**3 Základy konverzace 45**

**4 Jak s kýmkoli navázat kontakt a budovat vztah 79**

**5 Jak mluvit s kýmkoli v práci 103**

**6 Jak mluvit s kýmkoli v obtížných situacích 135**

**7 Kdy mlčet 171**

**8 Jak mluvit, když chcete zazářit 177**



# O autorech

## Tim Fearon

Timova pracovní kariéra zahrnuje herectví – studoval Královskou akademii divadelního umění – lektorování a školení, přednášení prezentací a psaní.

Založil dvě společnosti, pracoval s mladými lidmi s výraznými poruchami učení, byl členem rady jedné akciové společnosti a pracoval v různých velkých i malých společnostech po celém světě. A věřte, že poznal pořádnou řádku lidí! Většina z nich byla naprosto vynikající – dokáže si vybavit jen jediného člověka, se kterým už by nikdy nepracoval.

Tim je také zkušený provozovatel a certifikovaný školitel neurolingvistického programování a také kvalifikovaný hypnoterapeut.

## Emma Sargentová

Emma dokáže skloubit to, že je matkou dvou dětí, s provozováním obchodních školení pro podnikatele. Má pověst mimořádně znalého, výkonného a podnětného řečníka a pracuje po celém světě. Lidé obzvláště oceňují její seriózní, a přesto vlídný přístup k osobnímu i obchodnímu rozvoji; jde přímo k věci a poskytuje praktické rady „jak na to“. Méně ji zajímá teorie a víc to, co funguje.

Emma je také autorkou knihy *Brilliant Parent (Skvělý rodič)*. Má diplom z psychologie a je certifikovaným školitelem neurolingvistického programování.

Posledních osm let Tim a Emma provozují The Extraordinary Coaching Company (Mimořádnou školitelskou společnost). Žijí v oblasti New Forest se svými dětmi Thomasem a Hannah.

Více o The Extraordinary Coaching Company můžete najít na [www.FindingTheHiddenMoney.com](http://www.FindingTheHiddenMoney.com) (v angličtině).





# Úvod

Skoro každý z nás zažívá momenty a situace, kdy nás naše sebevědomí opustí a my cítíme úzkost ohledně toho, co dělat nebo říkat.

Někteří z nás jsou trochu nervózní ve všech situacích zahrnujících lidi, které příliš dobře neznáme, zatímco jiní jsou sebejistí, když mluví, řekněme, k jedné či dvěma tvářím, ale hroutí se, když mají mluvit k místnosti plné cizích lidí.

Ať už jste na tom v současnosti jakkoli, pokud se chcete při jednání s lidmi cítit za jakékoli situace příjemně a sebevědomě, jste tady správně.

Tato kniha je zde proto, aby vám pomohla získat společenské sebevědomí, naučila vás jak zapříst konverzaci, s kýmkoli budete chtít, překonat některé překážky, které mohou stát v cestě tomu, abyste se ve společnosti ostatních lidí cítili co nejlépe, a aby vás vyzbrojila strategiemi, schopnostmi a technikami zaměřenými na to jak zvládat většinu společenských situací.

Kniha je plná praktických nápadů a cvičení. První dvě kapitoly vám poskytnou základy k získání společenského sebevědomí. 3. a 4. kapitola vás ujistí o tom, že jste fyzicky připraveni k tomu, abyste působili skutečně dobrým prvním dojmem, a poskytnou vám strategie a techniky, které vám umožní zapříst hovor a rychle a účinně vytvářet vztahy s lidmi, které potkáte.

V 5. a 6. kapitole vám předáváme celou hromadu skvělých nápadů pro zvládání problémů v práci a „obtížných situací“, ve kterých se čas od času všichni ocitáme. V 7. kapitole vám nabídneme všechno, co potřebujete vědět v případě, že na pořadu dne je NEmluvení, a v 8. kapitole naleznete všechno, co dělat a říkat, když chcete skutečně zazářit!

Rádi bychom, abyste při čtení této knihy měli na paměti jednu věc. Strategie a techniky, které vám nabízíme, mohou být využívány za různých okolností, vnímejte je proto jako nesmírně užitečné nástroje, které můžete vzít a použít, kdykoli bude třeba.

Některé věci, které navrhuje, se mohou zpočátku zdát zvláštní a dokonce nepříjemné a nic jiného ani nečekejte. Cokoli nového, co vyžaduje, abyste změnilí své myšlení a chování, bývá spojeno s tím, že se ze začátku cítíte divně.

Pokud chcete bezprostřední důkaz, zkuste toto. Zkřížte ruce na hrudi. A teď je dejte dolů a znovu je zkřížte, ovšem naopak, takže pokud byla prvně navrchu levá ruka, dejte navrch pravou a naopak. Jaký je to pocit? Pokud toto neděláte pravidelně, připadá vám to trochu zvláštní, možná dokonce nepříjemné. Udělejte to ještě několikrát a pocit té podivnosti zmizí. A tak je to i s „náplní“ této knihy. Můžeme jediné doufat, že to budete zkoušet a vytrváte.

Víme, že tyto techniky fungují. Sami je používáme a v průběhu mnoha let jsme k nim s nesmírným úspěchem přivedli stovky lidí.

Stejně jako u každého nového učení, i zde budou ti, kteří si tuto knihu přečtou, odloží ji a budou dělat jen málo nebo nic a potom se budou divit, proč ty techniky nefungují a proč se nic nezměnilo. Budou zde ale i jiní, a my upřímně doufáme, že vy patříte k nim, kteří budou věřit tomu, co zde píšeme, chopí se této výzvy a převedou naše slova do praxe a budou je využívat.

Svět se pro vás může stát velmi jiným, plným příležitostí, posílených vztahů i největšího daru ze všech: volby; schopnosti zvolit si, s kým se budu bavit, když chci, a vnímat každý rozhovor jako příležitost k dalšímu poznávání té nádherné spousty bytostí, které nazýváme lidskou rasou.

**1.**

**kapitola**



# Tajemství toho, jak s kýmkoli mluvit sebevědomě

Všichni jsme naštěstí jedineční. Bylo by nudné, kdybychom byli všichni stejní. Jednu věc však máme společnou. Všichni neustále komunikujeme. Jsme zrozeni pro to, abychom komunikovali a navazovali kontakty. Někteří z nás si to však ve skutečnosti neužívají a myslí si, že v tom nejsou příliš dobří. A fakt, že nám to nedělá radost a máme za to, že v tom nejsme dobří, pak způsobuje, že se tomu někdy snažíme vyhýbat.

## Co lidem brání mluvit sebevědomě s kýmkoli a v jakékoli situaci?

Když jsme tuto otázku položili lidem, se kterými pracujeme, získali jsme celou škálu odpovědí:

„Nemám co říct.“

„Neumím společensky konverzovat.“

„Mluvím neobratně.“

„Nemyslím, že by mě lidi měli rádi.“

„Řekl bych něco hloupého.“

„Mluvit na veřejnosti mě děsí, bývám s rozumem v koncích.“

„To, o čem bych chtěl mluvit, by nikoho nezajímalo.“

„Nejsem zvláště zajímavý člověk.“

„Když se mě lidi na něco ptají, ztrácím řeč.“

„Nesnáším, když se na mě lidé dívají.“

„Nejsem rád ve společnosti dalších lidí.“

„Nedokážu mluvit, když je kolem hodně lidí.“ („Hodně“ znamená pro různé lidi různé množství – vyberte, jakýkoli počet chcete.)

Když jsme se ptali, jaké konkrétní situace považují tito lidé za nejobtížnější, nejobvyklejší odpovědi zněly:

- ▶ setkání s cizími lidmi,
- ▶ jednání s autoritami – s doktory, učiteli, právníky, s nadřízeným,
- ▶ večírky,
- ▶ seznamovací akce,
- ▶ společenské „povinnosti“,
- ▶ podání stížnosti,
- ▶ pracovní porady,
- ▶ prezentace,
- ▶ zvládnutí náročného člověka či situace,
- ▶ jakákoli situace, ve které je přítomna víc než jedna další osoba.

Pro některé lidi je to jen drobná nepříjemnost, pro jiné je to však vysilující omezení jejich schopnosti užívat si života a pro další výrazná překážka v možnosti získat povýšení a pokročit dál v kariéře. Společenské situace – a společenskými situacemi myslíme VŠECHNY, kde se setkávají lidé – se stávají prokletím jejich života.

Jaké tedy jsou některé z důvodů, proč se těmto situacím vyhýbat? No, může jich být spousta:

- ▶ domnění, že nejste dost zajímavý a že kdokoli jiný je zajímavější než vy,
- ▶ nedostatek sebedůvěry/sebeúcty; někdy vyvolaný negativním zážitkem v minulosti,
- ▶ neznalost toho, co nebo jak dělat; jak se zapojit do konverzace, navazovat vztahy, mluvit sebejistě, pokládat otázky atd.,
- ▶ úzkost/strach – obavy z toho, co si MYSLÍTE, že by se mohlo stát.

Ať už vaši vlastní zkušenost vystihuje nejpřesněji kterýkoli z těchto bodů, tato kniha je plná informací, které vám pomohou. Začneme proto tím, že vám předložíme k zamyšlení pár věcí souvisejících s problémy, které jsme zde nastínili, a také několik skutečně účinných metod, které můžete začít ihned vstřebávat. Na všechny se později podíváme detailněji, chceme však, abyste začali rychle, neboť předpokládáme, že totéž chcete nejspíš i vy.

## Myšlení znamená uskutečnění

Existuje přesvědčivý důkaz o tom, že dostáváme to, na co se zaměřujeme. Takže když se například zaměříte na to, jakou úzkost a obavy ve vás určitá situace vzbouzí, tíhnete k tomu, že až k ní dojde, budete cítit – hádejte co? – úzkost a obavy!

Jednou z prvních věcí je rozpoznat, co je to, co vám brání mluvit sebevědomě s kýmkoli, v jakékoli situaci. Pokud je problém v tom, že nevíte, co dělat nebo jak to dělat, spočívá řešení ve všech přístupech, pomůckách a metodách obsažených v této knize. Držte se jich, přijměte je, používejte je a rychle zjistíte, jak účinně působí. Zjistíte také, že to není žádná velká věda a že k tomu, abyste je vstřebali, nepotřebujete diplom z psychologie (pche!). Stačí je prostě používat.

Pokud je problém v tom, že se domníváte, že nejste dost dobří, nebo nemáte dostatek sebevědomí, budou tyto metody stejně účinné i pro vás, a to v kombinaci s několika různými způsoby přemýšlení o věcech.

To samé platí pro úzkost/strach.

### Catherinin příběh

Catherine nenáviděla, když se při poradách oči všech upřely na ni, protože jí z toho vyschlo v krku a nikdy nic neřekla. Před poradami začínala být nervózní, a to jen proto, že by se jí někdo mohl na něco zeptat a ona by musela odpovídat. Tak jsme se jí zeptali: „Podle čeho se rozhodujete, kdy začnete být nervózní?“

Ta otázka ji skutečně překvapila, protože si až do této chvíle neuvědomovala, že má v této záležitosti možnost volby. Myslela si, že to jsou „prostě nervy“. Když však nad tou otázkou přemýšlela – prostě jsme se jí na to ptali, dokud nepřišla s odpovědí! – uvědomila si, že je zde chvíle, kdy se podívá do diáře na příslušný den, uvidí slovo „porada“ a začne se cítit nervózní.

A s tímhle jsme se setkávali i v mnoha dalších případech; protože každý, kdo trpí tím, že na určitou situaci reaguje úzkostí či nervozitou, má určitý druh „spouštěče“, který tento proces startuje. A vždy je to něco, co vidá nebo slychá. U Catherine to bylo, když ve svém diáři spatřila slovo „porada“. A jakmile si to jednou uvědomila, pochopila, že si může vybrat, co bude v onu chvíli cítit, že se může rozhodnout, že bude cítit něco jiného. Jak to dokázala? Dělal věci, o které se s vámi chystáme podělit v následujících kapitolách této knihy.

A začala tím, že dělala níže uvedené cvičení, které i vy můžete provádět těsně předtím, než vyrazíte na nějakou akci, při které se necítíte zrovna sebevědomě.

## CVIČENÍ

Co si myslíte? – Ověřování reality

**Těsně předtím, než vyrazíte**, vezměte kus papíru a pero a následujícím způsobem rozdělte papír na čtyři sloupce:

Co si zrovna teď myslím	Je to pravda?	Není to pravda?	Nevím



Do prvního sloupce napište všechno, co si myslíte o situaci, do které se chystáte vstoupit. Pokud se například vydáváte na večírek, kde budou i lidé, které jste nikdy neviděli:

„Nikdo se mnou nebude chtít mluvit.“

„Bude to otrava.“

„Vlastně mě ani nechtěli pozvat.“

„Všichni se rozdělí do skupinek a já si nebudu mít s kým povídat.“

To jsou **jen příklady** – pište sami za sebe!

Potom použijte další tři sloupce a zaškrtněte ten, který nejlépe vystihuje váš výrok.

**Pravda:** Pro tuto myšlenku nebo způsob myšlení máte zcela nezvratitelný důkaz.

**Nepravda:** Máte nevyvratitelný důkaz, že tento výrok není pravdivý.

**Nevím:** Nevíte! Nemáte žádný spolehlivý důkaz, zda je to pravda nebo ne.

Možná náhle zjistíte, že máte méně důvodů k obavám, než jste si mysleli!

Uvědomujeme si, že pocity strachu a úzkosti jsou skutečné. Nepředstíráme, že prostě přes noc zmizí. Říkáme však, že je zde vždy jiná, mnohem pozitivnější možnost jak na věci nahlížet. Existují způsoby myšlení, které dokáží proměnit vaše prožitky, a strategie a techniky, jejichž používání může výrazně změnit naši schopnost navazovat kontakt s lidmi.

## Cesta ke společenské sebedůvěře

Možná hledíte na mimořádně sebevědomé lidi a divíte se, jak jen je možné, že jsou takoví – a říkáte si, jak byste se museli změnit, abyste byli také takoví. Hrozilo by, že byste začali působit arogantně? Byli byste to stále vy? Bylo by to ve vašem případě vlastně vůbec možné?

Rozdíl mezi tím, kdo má společenskou sebedůvěru, a tím, kdo ji nemá, lze shrnout do čtyř klíčových oblastí:

- ▶ vědět jak přemýšlet,
- ▶ vědět, co chcete,
- ▶ vědět jak mít sebedůvěru,
- ▶ vědět co dělat.

Ve zbývající části této kapitoly podrobněji rozebereme tyto klíčové oblasti včetně celé řady skutečně účinných způsobů jak zvládat první dva body – vědět jak přemýšlet a vědět, co chcete – ve 2. kapitole. Zbytek této knihy je plný veškeré pomoci potřebné k tomu, abyste věděli jak mít sebedůvěru a co vlastně dělat.

Bude to úžasné dobrodružství! Doufáme, že si je užijete.

## Vědět jak přemýšlet – síla přesvědčení

Všichni máme určitý soubor přesvědčení, který slouží jako filtr našich zkušeností a ovlivňuje naše myšlení a chování. Společensky sebevědomí lidé mají jiný soubor přesvědčení spojených s poznáváním nových lidí než ti, kdo mají sebedůvěry méně.

Dobrou zprávou je, že nad svými přesvědčeními a tím, jak ovlivňují to, co si myslíme a co děláme, máme mnohem více kontroly, než si uvědomujeme. Nejjednodušeji řečeno, pokud změníme svá přesvědčení, změníme své chování.

Takže, co jsou to vlastně přesvědčení? Jsou to myšlenky, které považujeme za pravdivé a které utvářejí naši realitu. Každá zkušenost, kterou zažíváme, je filtrována skrze naše přesvědčení; věnujeme pozornost informacím, které podporují naše přesvědčení, a ignorujeme ty, které je nepodporují. Protože naše přesvědčení fungují jako filtry, jsou jimi ovlivněny naše myšlenky, a tím i naše fyziognomie, náš stav a naše chování. Naše přesvědčení mají zásadní dopad na náš život. Změňte ta, která vám nepomáhají, a budete schopni naprosto změnit svůj přístup ke společenským situacím i to, jaký pocit ve vás vyvolávají.

Naše přesvědčení jsou však pevně zakořeněná a v průběhu času zůstávají pozo-

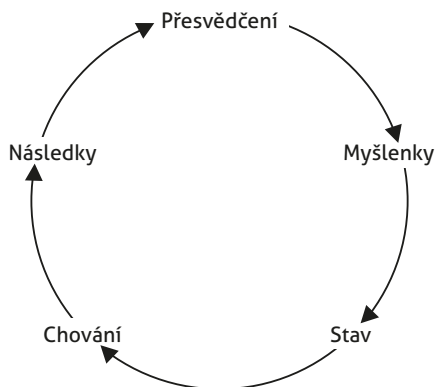
ruhodně neměnná. To proto, že neustále, byť nevědomě, hledáme důkaz toho, že ta naše jsou pravdivá. **Cyklus přesvědčení** (Obrázek 1.1) ukazuje, jaký vliv mají naše přesvědčení na naše chování.

Například jsme pracovali se spoustou dospělých, kteří byli přesvědčeni, že nejsou dobří, když mají předstoupit před skupinu lidí a něco prezentovat. Zde je popis toho, co se nejspíš děje, když jsou požádáni, aby předvedli prezentaci:

- ▶ **Přesvědčení:** „V přednášení prezentací nejsem dobrý.“
- ▶ **Myšlenky:** „Ach, ne. Kéž by to za mě mohl udělat někdo jiný. Nenávidím to. To bude hrůza.“
- ▶ **Stav:** Nervózní, úzkostný, se staženým žaludkem.
- ▶ **Chování:** Když jste při prezentaci nervózní, nejspíš se budete vyhýbat očnímu kontaktu, mluvit překotně a zadržávat, přerývaně dýchat; nebudete dostatečně zapojovat své publikum a vaše sdělení budou vykazovat nedostatek sebedůvěry.
- ▶ **Následky:** Publikum bude nezúčastněné a bude vás vnímat jako někoho, kdo postrádá sebedůvěru a jehož sdělení nejsou přesvědčivá.

V důsledku toho tak posílíte své přesvědčení, že nejste dobří v přednášení prezentací.

Následky našeho chování tedy posilují naše přesvědčení a dokazují nám, že máme pravdu, když je klademe do popředí. Zde je další příklad:



**Obrázek 1.1** Cyklus přesvědčení

## Richardův příběh

Richard je přesvědčen, že každý člověk pracující ve sféře služeb ho chce oškubat. V určité chvíli se muselo stát, že přijal toto přesvědčení jako jedno ze svých předních, nebo se jej naučil od rodičů nebo nějakého dospělého, který na něj měl vliv.

Fakt, že takto neustále smýšlí o všech lidech ze sféry služeb, s nimiž se setká, mu však způsobuje spoustu problémů. Kdykoli jedná s někým v obchodě, v restauraci, v autoservisu nebo kdekoli jinde, o člověku, který před ním stojí, už předem smýšlí špatně. Celá jeho mysl a tělo jsou připraveny chránit ho před tím, aby ho ti lidé oškubali. A hádejte, co se stane? Vydává spoustu nevědomých signálů o tom, že jim nedůvěřuje, a oni na ně reagují tím, že pro něj v rámci dané služby dělají jen absolutní minimum. V nejhorším případě se ocitají v situaci, kdy *se cítí, jako by se ho snažili oškubat.*

Pokud jste přesvědčeni, že jste v něčem špatní, budete věnovat pozornost případům, které dokazují, že máte pravdu, a nebudete brát v úvahu ty případy, které dokazují, že jste v tom dobří. Každý známe někoho, kdo je rozhodnut, že v něčem není dobrý, i navzdory zcela jasnému důkazu, že v tom dobrý je. „Člověk nemusí být nijak zvlášť dobrý, aby se dostal na 8. stupeň hry na flétnu,<sup>1</sup>“ řekl mi nedávno jeden přítel, když dosáhl 8. stupně. Skutečně nemusí?

Přesvědčení některých lidí bývají tak pevně zakořeněna, že jsou jimi druzí lidé pohlcováni. Známe někoho, kdo je naprosto přesvědčen, že pro něj ostatní lidé neudělají to, co po nich chce. Všechna pozornost toho člověka se soustředí do myšlenky, že druzí nedodrží své sliby. Vzhledem k tomuto chování jsme se nedávno ocitli v situaci, kdy jsme měli pocit, jako bychom neudělali něco, co jsme slíbili udělat!

Ať už je vaše přesvědčení pozitivní nebo negativní, dokáže vám, že je pravdivé. Jaká jsou tedy přesvědčení, která jsme objevili u lidí se společenským sebevědomím? Zde je seznam některých z nich:

---

<sup>1</sup> Podle britského systému; dosáhnout 8. stupně trvá přibližně 8 let intenzivního studia; pozn. překl.