

Techniky pro rychlou pomoc v náročných komunikačních situacích

1 Vizualizační techniky

Abyste v náročné komunikační situaci získali odstup, vyzkoušejte techniky, které Vám pomohou nevnímat tak silně negaci ze strany komunikačního partnera. Každému z nás vyhovují různé nástroje, proto jich vyzkoušejte více, než najdete ten, který Vám nejlépe funguje:

- Představte si, že máte na sobě **skleněný, tlustý, průhledný poklop**, který nepropustí žádné negativní emoce komunikačního partnera a který tlumí jeho komunikační agresi. Poklop Vám umožňuje odstup od náročné situace, pod ním jste naprosto v bezpečí.
- Nebo si představte, že je Váš rozhovor s komunikačním partnerem **kusem divadelní hry / filmovou scénou**. Vy jste jeden z herců, komunikační partner je další herec. Vžijte se do role diváka, který tuto scénu z odstupu a z bezpečí hlediště sleduje.

2 Ohnivý dopis

Pokud Vás čeká jednání s člověkem, se kterým Vám je nepříjemně, v komunikaci s ním prožíváte negativní pocity a už jen při pomyšlení, že se s ním máte znovu setkat, Vám je těžko, využijte pro uvolnění napětí techniku „ohnivý dopis“. Zkuste ze sebe veškeré negativní myšlenky vypsát na papír a ten potom spalte. Dostanete ze sebe napětí a vztek a jste potom v komunikaci s daným člověkem klidnější. Sama nepoužívám tuto verzi techniky, ale její pro mě praktičtější podobu – otevřu si v počítači textový dokument a vše ze sebe vypíšu (rozhodně si neberu servítky a sama sebe někdy překvapuji nápaditým slovníkem sprostých slov). Odstavce potom smažu (posílat je opravdu nedoporučuji).



3 Kotvení – pocit klidu, bezpečí

Pro rychlou pomoc v náročných, nepříjemných situacích, můžete také použít princip kotvení. Nepotřebujete loď, ani řeku, stačí Vaše představivost a Vaše tělo.

Co je kotvení?

Kotvení je proces, ve kterém se vytváří propojení mezi vnitřním stavem (emocí) s vnějším, nebo vnitřním spouštěcím mechanismem (např. stisk ruky, heslo, obraz).

Kotvíme přirozeně – když se podíváte na fotografii z Vaší skvělé dovolené – co se stane? Předpokládám, že zažijete znovu alespoň kousek té pohody a dobré nálady. Nebo jiná situace – máte za sebou nepříjemný den, jedete autem a najednou v rádiu zahrají Vaši oblíbenou písničku. Pravděpodobně si prožijete trochu radosti, energie. To je výsledek kotvení, které proběhlo přirozeně, nezáměrně. My si ale kotvy můžeme vytvářet vědomě, podle toho, jaký vnitřní stav chceme využívat.



Jak si vytvořit kotvu?



1. Jaký stav chcete zakotvit?

Často si klienti potřebují zakotvit stav vnitřního **klidu, bezpečí**, který potom využívají v emočně vyhocených situacích nebo ve stresu. Také si ale můžete zakotvit **energii, sebevědomí, lehkost** – a využít je pro úspěšnou komunikaci.

2. Zvolte si kotvu

Kotvy můžeme mít různé dle smyslů – **hmatové, zvukové, zrakové, čichové, chuťové** (a to jak reálné, tak pouze představované – např. reálně si pouštím melodii či si ji v hlavě broukám). Já ráda používám zvukové kotvy – řeknu si pro sebe heslo, citát a následně se mi dostaví požadovaný stav. Kotvení jsem se ale učila nejdříve pomocí tělesných kotev – je to nejjednodušší způsob, jak začít.



Kotva by ideálně měla být **nenápadná, zapamatovatelná a jedinečná** (jakmile si zakotvíte pocit do škrabání na nose, pravděpodobně se Vám kotva brzy vyruší častým neúčelným použitím). Dobré také je, když vyvolávání kotvy nebude poutat pozornost okolí (např. v průběhu jednání se budu tahat za uši). Jaké kotvy je tedy možné zvolit? Můžete si zmačknout v určitém vybraném bodě předloktí, stehno, kloub na ruce atd.

Jedno místo/zvuk/obraz je vždy jedinečnou kotvou daného stavu.

3. Proveďte kotvení

Zkuste se přenést v mysli do **situace, ve které jste požadovaný emoční stav už prožili. Plně se do tohoto okamžiku ponořte a využijte pro jeho prožití všechny smysly** – co vidíte? Co slyšíte? Jaké vůně/pachy vnímáte? Máte v ústech nějakou chuť? Můžete si také představit, že máte k dispozici knoflík, kterým při otočení zvyšujete intenzitu prožitku. Nastavte si tedy intenzitu na maximum a zmačkněte kotvu.

Vraťte se zpět a udělejte si tzv. **separátor** – může to být, že se protáhnete nebo vstanete a vyklepete si ruce, nohy. Prostě – oddělíte se od právě prožité situace.

Pro posílení kotvy se doporučuje znovu se ještě několikrát (alespoň 3x) stejným způsobem do požadovaného stavu ponořit – můžete do stejné situace nebo do jiné, ve které jste ale prožívali kotvenou emoci.

Mně výborně funguje kotvení v reálném čase – např. při kotvení klidu a bezpečí – když daný stav reálně prožívám, vyslovím si kotvu (nebo zmáčknu, pokud mám pro daný stav tělesnou kotvu).

4. Otestujte kotvu

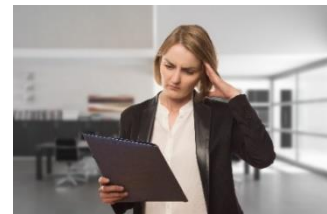
Nyní si představte situaci, ve které chcete kotvu využít (např. náročné jednání s klientem) a vyvolejte kotvu. Funguje? Bezva! Je slabá? Potřebujete ji ještě posílit pomocí postupu, kterým jste již prošli.

Inspirace

Kotvu, kterou si vytvoříte, si zapište do kalendáře na každý den po dobu alespoň 3 týdnů. Tím si kotvu připomenete a můžete si ji průběžně posilovat. Vytvořte si také seznam svých kotev (kotva + zakotvený stav) a ten si vyvěste na viditelné místo. Kotvy si tak lépe zafixujete.

Vytvoření kotvy: Klid, jistota a přesvědčivost při obtížném jednání

Monika spolupracuje na jednom svém projektu s klientem, který často využívá agresivní styl komunikace. Monika bývá při jednání s klientem nervózní, nejistá, potí se jí ruce a není pohotová jako obvykle. Rozhodne si tedy vytvořit si kotvu symbolizující klid, jistotu a přesvědčivost. Jako kotvu použije zmačknutí stehna ukazováčkem a palcem.



Monika si najde chvíli v klidu a soukromí a přemýšlí, kdy ve svém životě prožila tyto emoce. Chvilku marně pátrá v paměti, ale najednou se situace vynoří. Když jí bylo asi 10 let, připravili společně s ostatními dětmi na táboře legrační představení na závěrečné loučení. Monika toto představení moderovala, kamarádi se dobře bavili a celkově se jim představení povedlo. Velmi dobře si pamatuje, že se cítila jako profesionální moderátor, měla pocit kontroly nad situací, byla pohotová a cítila se naprosto sebejistě. Ponoří se tedy do vzpomínky a zaměří se na všechny smysly – co viděla? Co slyšela? Jaké vůně cítila? Co chutě? Jaké pocity v těle měla? Jakmile se pocit pohody, klidu a přesvědčivost objeví, ještě zvýší jeho intenzitu pomyslným otočením knoflíku. V momentě nejvyšší intenzity mačká stehno a vrací se zpátky s pozorností zpět. Vstává ze židle, protahuje se (separuje se od vzpomínky) a sedá zpátky na židli.

Jakou zná další situaci, ve které už podobné pocity prožila? Chvilku přemýšlí a najednou jí naskakuje situace z výběrového řízení, kterého se účastnila. Na pohovor šla vlastně jenom proto, že jí bylo hloupé setkání rušit. Už byla přijatá na jiné místo, kam se těšila, ale říkala si, že aspoň získá novou zkušenost. Personalistka ji na úvod požádala, aby se představila a shrnula, proč je právě ona pro danou pozici vhodná. Už jen když přemýšlela o této situaci, začaly Monice naskakovat pocity, které prožívala v daný moment – lehkost, klid, přesvědčivost, sebevědomí. Zopakovala tedy znovu celý proces – ponoření do vzpomínky pomocí smyslů, zintenzivnění vzpomínky, zmáčknutí stehna a separátor.

Monika hledá ještě třetí situaci, ale nemůže si už na jinou podobnou vzpomenout. Zkouší si tedy představit, jak by se ideálně v komunikaci s klientem chtěla cítit. Představuje si sebe jako „SuperMoniku“, která je naprosto klidná, pohotová, sebejistá. Pomáhá si trochu představou kolegyně Kláry, která dokáže jednat i s náročnějšími klienty. Vžívá se tedy do pocitu, že je Klárou, která vede

jednání s klientem a znovu si prochází vnímání situace všemi smysly, posiluje prožitek otočením knoflíku, stav kotví a vrací se s pomocí separátoru (protažení) zpět do přítomného okamžiku.

Monika si chce také novou kotvu otestovat. Zkusí si představit sebe před nadcházejícím pondělním setkání s klientem. Už jen při představě jednání se Monice stahuje žaludek a prožívá úzkost... v ten moment mačká kotvu a najednou jakoby se místnost rozjasnila a napětí v těle se uvolnilo. Vnímá, že jednání není konec světa a že ho zvládne.