

Matthias Nöllke

UMĚNÍ SLOVNÍ SEBEOBRANY

Jak pohotově a vtipně reagovat
na slovní útoky a provokace

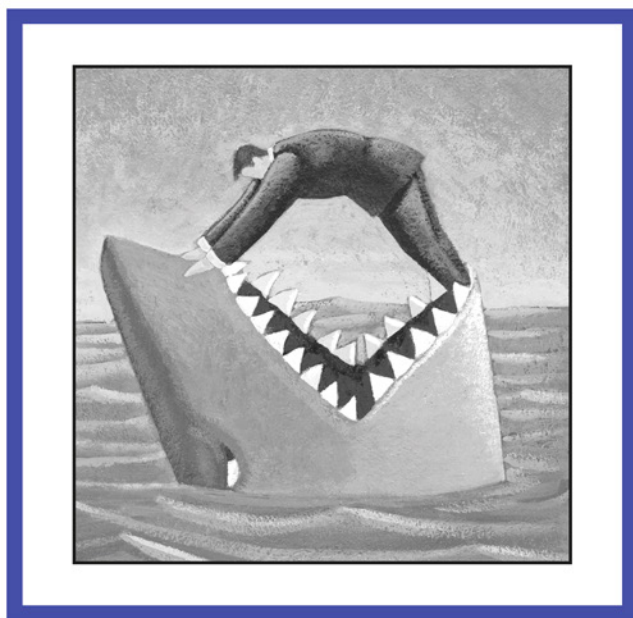




Poradce
ro praxi

Matthias Nöllke

Umění slovní sebeobrany



*Jak pohotově a vtipně reagovat
na slovní útoky a provokace*

Grada Publishing

Knihy edice *Poradce pro praxi* se věnují nejrůznějším tématům z oblasti vedení lidí a řízení firem, marketingu a prodeje, rozvoje pracovních, komunikačních a manažerských dovedností, vztahů v zaměstnání, budování kariéry a rozvoje osobnosti. Edice je určena jak profesionálům z řad odborných pracovníků, manažerů a podnikatelů, kteří si chtějí osvěžit své vědomosti a ověřit si v praxi nabyté znalosti, tak těm, kteří se připravují na svou budoucí profesi nebo začínají budovat vlastní profesní kariéru.

Matthias Nöllke

Umění slovní sebeobrany

Jak pohotově a vtípně reagovat na slovní útoky a provokace

8., upravený dotisk 2017

Original German language edition: Dr. Matthias Nöllke: Schlagfertigkeit.

5. Auflage (ISBN: 978-3-648-04587-9) published by Haufe-Lexware GmbH & Co. KG Freiburg, Germany. Copyright © 2013.

Přeloženo z německého originálu Schlagfertigkeit, 5. vydání, vydaného nakladatelstvím Haufe-Lexware GmbH & Co. KG Freiburg, Německo, v roce 2013.

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400

www.grada.cz

jako svou 1950. publikaci

Překlad a odpovědná redakce PhDr. Renáta Slavíková

Grafická úprava a sazba Antonín Plicka

Návrh a zpracování obálky Typografické studio Klokočí

Počet stran 112

První vydání, Praha 2004

Vytiskla Tiskárna v Ráji, s.r.o., Pardubice

Czech Edition © Grada Publishing, a.s., 2017

Cover Photo © Image Service, 2004

ISBN 978-80-247-9815-8 (ePub)

ISBN 978-80-247-9814-1 (pdf)

ISBN 978-80-247-0919-2 (print)

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována ani šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Obsah

O autorovi	9
Úvodní slovo k českému vydání	11
Předmluva	13
1. kapitola	
Co to znamená umění slovní sebeobraný?	15
Kdy a jak se slovně bránit?	17
<i>Nepříjemné situace</i>	17
<i>Využijte momentu překvapení</i>	18
<i>Budte sebejistí</i>	18
<i>Postupujte s nezbytnou dávkou zlomyslnosti</i>	19
<i>S humorem jde všechno lépe</i>	21
<i>Neberte si příklad z filmových hvězd</i>	22
<i>Naučte se pohotově reagovat</i>	22
Pozor na sedm nejčastějších nástrah!	23
1. <i>Situace se příliš vyhrtila</i>	23
2. <i>Reagujete příliš stereotypně</i>	24
3. <i>Tak jste to nemysleli</i>	24
4. <i>Volíte příliš vyumělkované odpovědi</i>	26
5. <i>Nezapomeňte, že život jde dál</i>	26
6. <i>Kam se poděla vážnost?</i>	27
7. <i>Operace se podařila, pacient zemřel</i>	28
Lze se slovní sebeobraně naučit?	28
2. kapitola	
První krok: Jak zvládat nepříjemné situace	31
Snažte se pochopit, co vás psychicky blokuje	33
Prolomte svůj psychický blok	34
<i>Co je to „vnitřní protišoková ochrana“?</i>	34
<i>Vytvořte si vnější odstup</i>	36
<i>Dbejte na správné držení těla</i>	36
Nebojte se sebeobraný	37
<i>Odpovědět rázně, nebo diplomaticky?</i>	38

Jak se zachovat před rozzuřeným šéfem?	38
<i>O urážkách nemá smysl diskutovat</i>	39
<i>Vhodně volený komentář může zklidnit situaci</i>	40
<i>Chraňte si svou důstojnost a sebeúctu</i>	41
<i>Nepokoušejte se o originální průpovídky</i>	42
Jak se bránit drobným provokacím	43
<i>Hloupé řeči</i>	43
<i>Jedovatá pochvala</i>	45
<i>Přehnaná kritika</i>	46
Jak zvládat trapné situace	47
Získejte si sympatie druhých	48
<i>Správné dávkování humoru a originality</i>	48
<i>Nezbytná sebeironie</i>	48

3. kapitola

Druhý krok: Trénujte vhodné komunikační techniky	51
Vyčkávací taktika	53
<i>Jak to funguje v praxi</i>	54
Technika zvaná „Absurdní divadlo“	54
<i>Jak to funguje v praxi</i>	55
Technika zvaná „Máte pravdu“	57
<i>Jak to funguje v praxi</i>	58
Technika zvaná „Tlumočník“	61
<i>Jak to funguje v praxi</i>	61
Technika zvaná „Mudrc“	66
<i>Jak to funguje v praxi</i>	67
Technika zvaná „Klasický protiúder“	68
<i>Jak to funguje v praxi</i>	69
Braňte se „protiotázkou“	73
<i>Jak to funguje v praxi</i>	74
Technika zvaná „Zátky v uších“	78
<i>Jak to funguje v praxi</i>	79
Technika zvaná „Právě proto“	80
<i>Jak to funguje v praxi</i>	81
Typy ustálených odpovědí	83
<i>Jak to funguje v praxi</i>	83
Nenechte sebou manipulovat!	86
<i>Jak to funguje v praxi</i>	87

4. kapitola

Třetí krok: Zdokonalujte své jazykové schopnosti	91
S jazykem si můžete hrát	93
Obohacujte svoji slovní zásobu	94
Budte struční	95
Šťěstí přeje připraveným	96
<i>Seznam nejčastějších výčitek</i>	96
Je umění slovní sebeobrany receptem na úspěch?	97
Klíč ke cvičením	99

O autorovi

Dr. Matthias Nöllke

Nabízí ve své vlastní agentuře v Mnichově (SRN) jazykové korektury a kompletní redakční zpracování textů, tvorbu textů podle zadání a řadu dalších jazykových služeb pro firemní i soukromou komunikaci, vztahy s veřejností (public relations) a pro literární účely. Přispívá jako nezávislý novinář do nejrůznějších médií. Spolupracuje s významnou německou rozhlasovou stanicí Bayerischer Rundfunk, s řadou nakladatelství a s firmami z nejrůznějších oborů působnosti.

Ve svých knihách se věnuje sebezdokonalování, rozvoji osobnosti a manažerským dovednostem. Kromě knihy věnované účinnému, pohotovému a vtipnému reagování na slovní útoky a provokace (*Umění slovní sebeobrany*) napsal také publikace o správném a efektivním rozhodování v práci i v soukromí (*Rozhodování*), o zlepšování tvůrčích schopností (*Kreativita*), a rovněž o tom, co vše musejí vědět manažeři, aby mohli úspěšně řídit sami sebe, druhé lidi, týmy i celé firmy (*Management*).

Úvodní slovo k českému vydání

Džudo ve slovní rovině

Chcete se stát přinejmenším vyrovnaným soupeřem tvrdým chlapíkům a ženám od Ostravy po Aš, kteří Vás doposud slovně porázejí? A naučit se zároveň, jak čelit nejrůznějším „machrům“ i jakékoliv jiné národnosti?

Stačí, když pozorně nastudujete tuto nevelkou knížku. Čtenáři se v ní předkládá vysoce systematický návod, jak se bránit drsným slovním útokům na vlastní důstojnost a sebecítění. Kapitoly jsou členěny tak přehledně, jak je to jen možné: V této části se naučíte to a to. Kde je problém. Co dělat proti němu. Konkrétní příklad rozhovoru. Za jakých okolností může tato taktika selhat. Jaké jsou poté možnosti nápravy.

I kvalita překladu se vymyká běžnému standardu, a to v pozitivním smyslu. Čtenář nemá vůbec pocit „to je německé, naše poměry jsou jiné“. Odstavce a stránky knížky zprostředkovávají praktické zkušenosti a znalosti autora knihy v českých souvislostech.

Pozor: Kniha není návodem, jak se konfliktům vyhnout. Vaše repliky na neomalenost druhých mohou být někdy přesně tím, čemu se říká hrubá záplata na hrubý pytel. Nezáskáte za ně vždy okamžitý smír nebo prospěch. Avšak respekt ano.

Kapitoly se hodí hlavně pro situace s lidmi, kteří jednájí podle zásady „podal jsi mi prst – a já hned chci celou ruku“. A ruku na srdce – je takových kolem vás tak málo, že nepotřebujete poradit, jak s nimi komunikovat?

*Ing. David Gruber
autor řady knih o komunikaci
www.gruber.cz*

Poznámka redakce: David Gruber učí efektivně angličtinu, je otcem českého rychlého čtení a racionálního čtení, pokrývá ve svých kurzech a více než 50 knížkách, brožurách a časopiseckých sériích všechny důležité oblasti komunikace – motivování lidí, asertivitu, zvládání konfliktů, prezentační dovednosti, týmovou práci, vedení porad, komunikační dovednosti, obranu proti manipulaci a řečnickým trikům, zásady správné diskuse a řadu dalších. Založil a zpopularizoval novou odbornou disciplínu rozvoje osobnosti – techniky duševní práce. Jeho nejnovější kniha „Proč ženy muže (ne)chápou“ vyšla na konci roku 2003 v nakladatelství GRADA Publishing a stala se okamžitě bestsellerem. Autor v ní nabízí originální řešení zádrhelů ve vzájemné komunikaci mužů a žen a nejen jeden romantický zážitek ve vložených povídkách.

Předmluva

Každý, kdo musí často diskutovat, jednat a přesvědčovat, ví, jak je důležité být v řeči pohotový. Ne vždy vítězí ten nejsilnější argument. Naopak. Často platí, že vítězí drzost a nestydatost, a není nic příjemného, když se člověk nechá zaskočit a zarytě mlčí, zatímco na straně protivníka není nouze o posměváčky.

Schopnost reagovat pohotově a duchapřítomně je nesmírně důležitá, a to jak v osobním, tak i v profesním životě. Díky ní se budete cítit sebevědomě a sebejistě. Vhodně volené odpovědi vám pomohou se prosadit nebo přinejmenším se obhájit. Zabráníte tak tomu, abyste se stali obětí zákeřného slovního útoku.

Tuto schopnost však v sobě musíte rozvíjet a tato knížka by vám v tom chtěla maximálně pomoci. Poznáte několik základních technik a nejnebezpečnější nástrahy, se kterými se můžete setkat. Dozvíte se, jak se můžete bránit hloupým řečem a jak zvládat trapné situace. Doufejme, že se již brzy přesvědčíte, že být výmluvný a pohotový může být nejen užitečné, ale i zábavné.

Dr. Matthias Nöllke
autor

7

Co to znamená umění slovní sebeobrany?

Najednou je to tady! Máte pocit, že byste měli říct něco zcela určitěho. Prostě dát jasně najevo, že si nenecháte všechno líbit, zkrátka říct nějakou větu, která by všechno jasně a stručně uvedla na pravou míru a která by vzkřísila vaše pošramocené sebevědomí.

A přece vás nic nenapadá, a to právě v okamžiku, kdy byste to nejvíce potřebovali! Zato o pár minut později již zcela bezpečně víte, co jste měli říct. Ale je již příliš pozdě a vy se o to více na sebe zlobíte, proč jste neřekli to či ono, proč jste mlčeli.

Kdybyste v té správné chvíli projevili patřičnou pohotovost, byli byste zachráněni. A protože jste to neudělali, cítíte se bídne a neschopně.

V této kapitole se dozvíte:

- ▶▶ jak vtipně a pohotově reagovat,
- ▶▶ jak se vyvarovat nejčastějších chyb,
- ▶▶ jak si dopředu natrénovat správné reakce.

Kdy a jak se slovně bránit?

Nepříjemné situace

Co řeknete a jak se zachováte, to záleží na konkrétní situaci. Vaše chování je podmíněno třeba nějakým slovním útokem nebo něčí humornou poznámkou; bez příslušného podnětu se ani nemůže projevit vaše schopnost reagovat vhodně a duchapřítomně.

Takovými podněty jsou zpravidla neočekávané, nepříjemné situace. Lidé, kteří snadno zazáří v uvolněné společenské atmosféře, mohou být sice také považováni za výmluvné a pohotové, spíše se však jedná o duchauplné a vtipné společníky než o lidi, kteří ovládají umění slovní sebeobranu.

Trapné chvíle, nedorozumění, dotěrné otázky či nenávistný útok vůči vaší osobě, to jsou klasické výchozí situace pro uplatnění slovní sebeobranu. Zde je několik příkladů takových nepříjemných situací:

- ▶▶ Stojíte již ve frontě půl hodiny. Nějaký člověk se pár metrů před vámi postaví vedle řady a pak se do ní nenápadně zařadí. Nikdo neprotestuje.
- ▶▶ Máte problémy s počítačem a jeden ochotný kolega vám pomáhá dát vše do pořádku. Jde o nějaký malý zádrhel. Jiný kolega utrousí škodolibě: „Hele, dám ti malou radu. Příště si to nejdřív zapni tady!“ A poklepe si na čelo.
- ▶▶ Účastníte se skupinové diskuse. Vaše argumenty jsou přesvědčivé a vy máte pocit, že jste udělali dobrý dojem. Najednou váš protivník učiní nelichotivou poznámku ohledně vašeho účesu. Všichni se smějí.
- ▶▶ V kantýně se posadíte ke skupině vašich kolegů. Tu se jeden k vám otočí: „Hele, víš, jaký je rozdíl mezi tebou a sklenicí vody? Voda – na rozdíl od tebe – je totiž nepostradatelná.“ Ostatní kuckají smíchy.
- ▶▶ Ucházíte se o nové místo. Úvodní pohovor probíhá dobře, když najednou zazní nečekaná otázka: „Jaký parfém to vlastně používáte?“
- ▶▶ Sedíte v restauraci a pročítáte si jídelní lístek. Když se objeví číšník, poprosíte ho, aby přišel později, že si nemůžete vybrat. Číšník vás tentokrát nechá dlouho čekat. Pak se konečně objeví u vašeho stolu a zeptá se s výtčítkou: „Tak co, jak už jsme v tom čtení daleko?“

Že vás nenapadá žádná vhodná odpověď? Nebo aspoň přesvědčivá? Že vaše reakce není přiměřená? Cítíte se nesví? Pak se tedy nacházíte v situaci,

kteřá je jako stvořená pro uplatnění pravidel, se kterými vás chce tato knížka seznámit.

Využijte momentu překvapení

Všechny pohotově a pádné odpovědi počítají s momentem překvapení. Váš protivník nesmí tušit, co odpovíte; měl by být vaší reakcí zaskočen.

To však může vést k určitému rozporu. V této knížce poznáte různé techniky, které mohou ztratit na své účinnosti, pokud je budete příliš rutinně používat. Ačkoliv znamenají pro vás skutečnou pomoc, zároveň mohou být jakýmsi brněním, které byste měli včas odložit, abyste dokázali reagovat skutečně živě a pohotově.

Ovšem moment překvapení se nerodí jen z toho, jakým způsobem zformulujete svoji odpověď. Vyplývá také z konkrétní situace, ve které jste se ocitli. Vždyť teprve až ve chvíli, kdy tato neočekávaná situace nastane, se můžete osvědčit jako obratní a pohotoví řečníci. Nebudete to mít však lehké, pokud se sami necháte zaskočit. A naopak – čím větší překvapení zažije váš protivník, tím méně budete muset být výmluvní a pohotoví. O tom bude ještě pojednáno v dalších kapitolách.

Bud'te sebejistí

Zachovat, případně posílit vaši sebejistotu v jednání s druhými lidmi, to je hlavní cíl této knížky. Vždyť mnoho „nepříjemných“ situací vzniká jen proto, že si dostatečně nevěříte.

Lidé občas zachází s vámi nikoliv s úctou, ale s opovržením. Ignorují vaše přání a oprávněné zájmy. Žádají po vás věci, se kterými nesouhlasíte, avšak dost dobře je nemůžete odmítnout. Nebo vám vnucují pravidla, která jsou pro vás nepřijatelná.

Kdybyste byli připraveni a zachovali si chladnou hlavu, stali byste se pány všech těchto situací. Určovali byste jejich spád, tedy aspoň do té míry, co by se vás osobně týkalo. Neboť vaše zájmy, a to je třeba mít stále na zřeteli, jsou tím nejdůležitějším hlediskem. Nejde o to, abyste se dokázali blýsknout originální nebo vtipnou odpovědí, ale o to, abyste si zachovali sebeúctu a sebejistotu.

Samozřejmě, že pokaždé nepůjde o přímý útok na vaši osobu. Proč neodpovídat i na běžné otázky pohotově a s vtipem? Proč tímto způsobem

nečelit konvencím a prázdným frázím? Možná, že takto získáte punc neotřelých společníků, nebo – v horším případě – ješitných mluvků.

Postupujte s nezbytnou dávkou zlomyslnosti

Připravte se na to, že vaše odpovědi nebudou většinou moc milé. Často budou zraňující a v některých případech dokonce zničující. Vaši protivníci se budou cítit ublížení a budou se trást touhou, aby vám to při nejbližší příležitosti vrátili.

Umění slovní sebeobran, jak ho popisuje tato knížka, neslouží k urovnávání sporů, ani nechce přeměnit vaše protivníky ve vaše přátele. Naopak – často tyto konflikty ještě více zostřuje. Někdy je proto vhodnější, abyste se včas zarazili, i kdybyste měli patřičnou odpověď už na jazyku. Ale to jen opravdu někdy.

Jindy se může stát, že svojí reakcí ještě více vyhrotíte choulostivou situaci, zvláště tehdy, když se budete bránit. Určitá míra zlomyslnosti tedy může být docela užitečná.

Být zlomyslný není ovšem tak lehké, jak by si člověk myslil. Vždyť jsme si již zvykli chovat se k okolí přátelsky, zdvořile a uctivě. V běžném životě je tato schopnost nesmírně potřebná. Činí nás vlídnými k druhým a umožňuje nám vycházet dobře i s lidmi, kteří nejsou zrovna příjemní.

Co si ale máme počít v situacích, kdy nám zdvořilost není nic platná, ba dokonce nám brání v tom, abychom přiměřeně reagovali? Místo abychom se bránili vhodnými slovy, svírá nás pocit ochromení a chováme se neohrabaně.

Pragmatické a estetické hledisko

Umění slovní sebeobran nemá nic společného s hulvátstvím. Určitou dávkou zlomyslnosti byste měli použít jen v nutných případech, a to ještě s mírou. Neboť zlomyslnost ve vaší odpovědi není samoučelná, musí mít své oprávnění, jinak by šlo o drzost a neomalenost. Co tedy musíme mít na zřeteli?

Pragmatické hledisko

Ostrost vaší odpovědi musí být přiměřená okolnostem, musí zkrátka vyplývat z dané situace.

Estetické hledisko

Váš protiútok se nesmí přilhnat s ničivostí uragánu, nýbrž musí být „zabaleno“ do vhodných slov.