

Obsah

O autorovi	11
Řekli o knize	12
Poděkování	14
Předmluva	15
Úvod	17
1. Hodnoty, etika a manipulace	19
2. Jak číst tuto knihu	20
3. Deset minut denně	22
4. Měníme směr myšlení svého okolí	23
4.1 Příklad jednoho kroku	25
4.2 Použití vzorce předefinování	26
4.3 Procvičování vzorců	27
4.4 Jste odhodláni naučit se přesvědčovací metody?	28
4.5 Více příkladů a ukázek vzorce předefinování	29
5. Souhlasný postoj	31
5.1 Jak souhlasit a zároveň stanovit své podmínky tak, abyste nemohli být odmítnuti	31
5.2 Souhlasný postoj	32
5.3 Jednoduché cvičení	32
5.4 Ještě jednou o souhlasném postoji	33
5.5 Máme souhlasit se vším?	33

5.6 Variace na téma souhlasu	35
5.7 Druhá polovina fráze	35
6. Trénujeme se v přesvědčivosti	37
6.1 Příklady využití od mých studentů	38
6.2 Prodejní technika: tvoříme „sled souhlasných výroků“	40
6.3 Technika NLP: hypnotické provázení a vedení	40
6.4 Hypnotická technika: narušení vzorce pomocí NLP	41
6.5 Příklad narušení vzorce	41
6.6 Měníme vnímání	42
6.7 Pozice vnímání a přirozenost reality	43
6.8 Pozice vnímání a přirozenost ještě další reality	44
6.9 Zvládáme nesouhlas pomocí hypnotických jazykových vzorců	45
6.10 Zvládání nesouhlasu pomocí NLP	46
6.11 Skrytá hypnóza v reálném světě	47
6.12 Klíčové tajemství při přesvědčování pomocí NLP	48
7. Jak pomocí jednoduchých slov přidávat nebo odstraňovat myšlenky	50
7.1 Jednoduchá slova, kterými zvýšíte svůj vliv na ostatní	50
8. Jak získat sebevědomí a vzorce si procvičovat v reálu	54
8.1 Zbavte se strachu ze selhání	54
8.2 Využití různých pozic vnímání vedoucích k větší přesvědčivosti	56
8.3 Naučte se mluvit sami se sebou a zvýšte si sebeúctu	58
9. Vzorec uvědomění	59
9.1 Vzorec uvědomění v metodě NLP	60
9.2 Příklady vzorce uvědomění	61
10. Spřízněný vztah... více než mimikry?	63
10.1 Co je spřízněný vztah? Vysvětlení základů	63
10.2 Běžný způsob navazování spřízněného vztahu, jak jej chápe NLP	64

10.3	Spřízněný vztah v jednom jednoduchém kroku	65
10.4	Skryté řízení rozhovoru	66
11.	Provázení a vedení	69
11.1	Provázení a vedení	69
11.2	Stará hypnotická metoda prodeje	70
11.3	Příklady provázení a vedení	71
11.4	Hypnotický jazyk NLP: „provázení do budoucna“	73
11.5	Výsledky provázení a vedení	73
11.6	Hypnotický jazyk: zakončení podmínkou	74
11.7	Jiný přístup k provázení a vedení	75
12.	Podvědomě směřujeme myšlení pomocí vnitřních představ ...	76
12.1	Klíč k podvědomým přesvědčovací technikám... ..	76
12.2	Příklad skryté hypnózy	78
12.3	Jsou vzorce hypnotického jazyka manipulativní?	79
13.	Odpovědi jsou otázky	81
13.1	Proč bychom měli chtít měnit něčí hypnotický stav?	82
13.2	Jazyk metody NLP založený na smyslech: rozvijíme vzorce hypnotického jazyka z hlediska procesu	82
13.3	Odpovědi jsou otázky NLP?	84
13.4	Cvičení hypnotické metody NLP	87
14.	Písemné přesvědčovací vzorce	89
14.1	Čtyři klíče k jazykovým vzorcům	89
14.2	Rozdíl mezi psanými a mluvenými vzorci	97
15.	Jak vše skloubit dohromady	98
15.1	Skryté scénáře hypnotického ovlivňování na urychlení vašeho rozvoje	98
15.2	Scénáře hypnotického přesvědčování	99
15.3	Ovládání emocí a přesvědčovací dovednosti NLP	100
15.4	Plánování u metod hypnotického přesvědčování	101
15.5	Hypnotické přesvědčovací vzorce NLP	101
15.6	Hypnotické přesvědčování – více než jazykový vzorec	102
15.7	Příklad strategického přístupu	102

16. Rozbor procesu obchodování pomocí NLP	105
16.1 Než se setkám s potenciálními zákazníky	105
16.2 Úvodní část schůzky	105
16.3 Analýza potřeb	106
16.4 Spojujeme řešení a potřeby	106
16.5 Jak zvládat nesouhlas	107
16.6 Jak se zeptat na uzavření obchodu	107
16.7 Jak se bránit výčítkám kupujícího	108
17. Jak pomocí srovnávání urychlit dosažení žádoucího stavu ...	110
17.1 Vzorce, kterými boříme cizí rozhodnutí	110
17.2 Jazyk NLP: budoucí provázení a navazování myšlenek	111
18. Od monologu k rozhovoru s využitím hypnotického přesvědčování	114
18.1 Jak lépe konverzovat pomocí hypnotického přesvědčování	114
18.2 Metoda NLP: pozice vnímání	114
18.3 Jazyk NLP: provedení vzorce	115
18.4 Rozhovor s využitím hypnotického přesvědčování	115
18.5 Scénář svádění pomocí metody NLP... Začátek	116
19. Jak přesvědčit rozčarovaný tým	120
19.1 Vedeme tým pomocí metody NLP	120
20. Konec začátku	123
20.1 Používáme jazykové vzorce NLP v reálném světě	123
20.2 Vedení rozhovoru pomocí NLP	124
20.3 Zákaznický servis pomocí NLP a jak jednat s rozčilenými zákazníky	125
20.4 Vzorce svádění u NLP	126
20.5 Hypnotické vzorce: konec začátku	127
21. Různé vzorce a příklady na hraní	130
21.1 Skryté hypnotické scénáře	130
21.2 Ještě jednou o výšce hlasu, tónu a hlasitosti	131

21.3	Skrytá hypnóza: cvičební příklad	131
21.4	Hypnotické svádění: příklad přesvědčování pomocí NLP	133
21.5	Skryté přesvědčování pomocí NLP na akci navazování pracovních kontaktů	134
22.	Využití metody NLP při obchodování: přesvědčovací taktiky	135
22.1	Obchodní taktiky pomocí metody NLP; výsledky	135
22.2	Zdroje přesvědčovacích technik NLP	137
22.3	Přesvědčovací vzorce NLP, pomocí nichž ovládnete lidi na vysokých pozicích	139
22.4	Praktický příklad kotvení u výuky	139
22.5	Názorná ukázka kotvení pomocí NLP	139
23.	Techniky NLP pro motivaci obchodního týmu	141
23.1	Metoda NLP a identita, hodnoty a přesvědčení	142
23.2	Měníme emoce pomocí kotvení metodou NLP	142
23.3	Hypnotické jazykové vzorce u prodeje	143
24.	Pokročilé přesvědčovací metody: řiďte svého šéfa	144
25.	Zdroje a co dál	146
25.1	Průvodce začátečníka pokročilými přesvědčovacími technikami... ..	146
25.2	Vyšší úroveň NLP: nejpokročilejší kurz	146
25.3	Spřízněný vztah, kotvení a nonverbální komunikační dovednosti	147
25.4	Fóra NLP	147
25.5	Knihy o NLP	147
26.	Ještě jeden vzorec zdarma	149

O autorovi

Rintu Basu se jako lektor metody NLP specializuje na osobnostní a obchodní rozvoj a maximalizaci výkonu v různých oblastech. Je tvůrcem a přednášejícím strategií mnoha různých předmětů, od rozvoje prodeje a obchodu přes výuku hry na hudební nástroje až k radám, jak vítězit v pokeru.

V posledních patnácti letech vyučoval komunikační dovednosti, hypnózu a NLP. Jeho posluchači byli šouraví, ale i praktičtí a často cyničtí. Se svým pragmatickým zázemím inženýra a širokou škálou zkušenosti z obchodu má k tematice osobního rozvoje jedinečné sklony. Vytvořil metodologii, jak používat vzorce hypnotického jazyka NLP v reálných životních situacích, aby pomáhaly lidem získat to, co v životě chtějí.

Spolu s vedením kurzů NLP a svou exkluzivní praxí kouče organizuje Rintu kurzy přesvědčovacíh technik založené na jeho individuální perspektivě užívání vzorců hypnotického jazyka.

Více se dozvíte na www.thenlpcompany.com

Řekli o knize

„Rintuovo mistrovské užívání jazyka předčí jen jeho chytře zvolený způsob, jak velmi jednoduše vysvětlit složité pojmy. Je nadmíru příjemné mít takto obtížné téma rozebrané na jednoduché, prakticky využitelné kousky. V knize naleznou mnoho užitečných informací jak začátečníci, tak pokročilí. Nejde o shromažďování informací, ale o získání výsledků díky jejich používání. Tato kniha vám pomůže dosáhnout vašich cílů velmi jednoduchým způsobem.“

Romilla Ready, hlavní autorka knihy NLP for Dummies a NLP Workbook for Dummies

„Kéž by kniha byla bývala dostupná, když jsem dělal kurz neurolingvistického programování (NLP). Nemohu uvěřit tomu, že jsem po dvaceti minutách četby této knihy pochopil kontext všeho, co jsem se na kurzu naučil, takže teď umím všechny techniky používat. Konečně mám odvahu hypnotický jazyk opravdu aplikovat ve svých prezentacích a při práci s týmem, a výsledky již přicházejí.“

Richard, ředitel prodeje, absolvent mistrovského kurzu NLP

„Právě jsem si přečetl první kapitulu knihy Zakázané přesvědčovací techniky, a kniha mě naprosto nadchla. Překvapuje mě, s jakým vhledem do problému je napsána. Bude mou ctí považovat Vás za svého budoucího ‚guru NLP‘. Už se nemůžu dočkat, až začnu tyto techniky zkoušet na svých pacientech a uvidím, jakých dosáhnu výsledků...“

Dr. Sri, nováček NLP, Skotsko 2007

„Výsledky jsou nepopíratelné... vezmeme-li v úvahu nynější ekonomickou situaci v USA a opatrnost majitelů nemovitostí v místě, kde žiji... zažila naše společnost několik velmi slabých týdnů. Poté, co jsem začal používat Rintuovy myšlenky, se mi však začalo dařit výborně. V minulém týdnu jsem učinil čtyři prodeje a získal čtyři šťastné zákazníky.“

Travis, obchodník, Home Improvement Industry

„V pátek odpoledne jsem začal používat ve svých telefonátech jeden vzorec z knihy a za jedině odpoledne jsem uzavřel více transakcí, než bych běžně ovládl za tři dny, přičemž pátek bývá velmi slabý den. Tak rychlý výsledek jsem opravdu nečekal! Vaše příklady a názorné ukázky jsou skvělé, stejně jako způsob, jak nenápadně používáte popisované vzorce ve svém díle. Všichni takto lépe pochopí přesvědčovací techniky, ale já jsem rád, že je neznají, protože bych přišel o práci.“

Jamie, obchodník

„Rintu ve svém díle ukazuje, že to, co říká, také dělá... nepopisuje jen způsob, jakým využívat jazyk samotný, ale předává nám zejména své hluboké porozumění, jak ovládat mysl... Cítím nutkání číst dál a dál, ne kvůli hypnotickým jazykovým vzorcům, ale protože je pro mě opravdu potěšením číst Rintuovy knihy a učit se od něj. O NLP jsem už přečetl tucet knih (v angličtině i čínštině), ale této se žádná nevyrovná (co se týče tématu hypnotických jazykových vzorců). Již kvůli prvním 24 stranám se vyplatí knihu si koupit.“

Liu Yui Kai, lékař, Hong Kong

„Kniha Zakázané přesvědčovací techniky autora Rintu Basua je praktický průvodce přesvědčovacími technikami, které můžete využívat v každodenním životě. Nejceněnější je pro mě skutečnost, že Rintu tyto vzorce použije při samotném výkladu, uvede několik příkladů a nakonec krok za krokem vysvětlí, jak si vytvořit své vlastní „krátké, výstižné a snadno použitelné“ jazykové vzorce, které vám pomohou vaše okolí přesvědčit a dosáhnout kýžených výsledků.“

**Colin G. Smith, absolvent mistrovského kurzu NLP,
autor knih NLP ToolBox a The Half Second Rule**

Poděkování

Měl jsem velké štěstí na mnoho dobrých přátel a kolegů, kteří mi pomohli tuto knihu vydat. Někteří z nich se jí věnovali nad rámec očekávání a zaslouží si zvláštní zmínku.

Děkuji svým rodičům za to, že mi projevovali neochvějnou podporu, třebaže nechápali zvláštní životní směr, který si jejich syn zvolil.

Díky, Dave, za tvé geniální, kouzelné technické schopnosti, které mi pomohly zprovoznit webové stránky a vůbec první on-line kurz. A ještě větší díky za to, že ses na tu cestu vydal se mnou a sloužil mi jako objekt testování všech vzorců. Doufám, že tě tvé noční múry brzo opustí.

Romille děkuji za její podporu a za to, že mi dělala společnost a vedla se mnou dlouhé diskuze o životě, vesmíru a podobně. Také za to, že mě inspirovala, abych napsal svou vlastní knihu. Ať naše obědy pokračují ještě dlouhá léta.

Peterovi děkuji za to, že mě vytáhl z nouze, když mi došly nápady, byl jsem přitlačený ke zdi a nemohl se hnout z místa. Tento projekt by byl bez tvé rychlé pomoci bez šance. Kdybych byl tehdy v kurzu mluvil s někým jiným, možná bychom se úplně minuli.

Díky Debbie a jejímu týmu, kteří tento projekt uskutečnili navzdory mému nezkušenému klopýtání v knižním světě.

A nakonec děkuji všem rádcům, učitelům a studentům, se kterými jsem se za svůj život setkal a kteří mě naučili dost, abych občas řekl něco, co stojí za naslouchání.

Předmluva

Kéž bych bývala měla tuto knihu k dispozici v době, kdy jsem se učila metodu neurolingvistického programování (NLP)!

Když mě Rintu požádal o předmluvu ke své knize Zakázané přesvědčovací techniky, byla jsem opravdu nadšená a brala to jako poctu, protože bylo již opravdu načase, aby se Rintu podělal o své mimořádné znalosti metody NLP.

Tato kniha obsahuje opravdu velké množství informací a pro mnohé by mohla být poměrně zdrcující... kdyby nebylo skutečnosti, že jednotlivé lekce jsou rozděleny na lehce zvladatelné a vstřebatelné kusy.

Nejen že Rintu předkládá ohromné množství probírané látky a tipů na procvičování, ale zároveň sehrává úlohu virtuálního kouče, který čtenářům stále připomíná, že je třeba neustálého procvičování.

Znáte ten pocit, když se s něčím seznámíte tak do hloubky, že se s danou věcí bytostně ztotožníte? U metody NLP dělám něco naprosto podvědomě, a když jsem pročítala tuto knihu, uvědomila jsem si, že existují účinné jazykové techniky, na které jsem úplně zapomněla, a tak jsem je vědomě začlenila do svého repertoáru lingvistiky přesvědčování.

S Rintu jsme se výcviku NLP začali věnovat před tolika lety, že mi to připadá jako hotová věčnost, a překvapilo mě, jak odvážně si „hraje“ s tím, co jsme se tehdy naučili. Výsledkem je jeho sebedůvěra a odbornost, která daleko předčí všechny, kteří s touto technikou teprve začínají.

Doufám, že si vychutnáte tuto úžasnou knihu stejně jako já. Jsem přesvědčena o tom, že se pro vás stane opravdu užitečným zdrojem informací.

A ještě něco... I když si budete myslet, že už jste se naučili všechno, ke knize se vraťte a stavějte na svých znalostech, které se vám uložily do podvědomí. Věřím, že stejně jako já budete chtít hledat dál nové, inovativní způsoby, jak si své znalosti prohloubit.

Romilla Ready

Hlavní autorka knihy *NLP for Dummies* (bestseller z knih *for Dummies*, které byly přeloženy do 8 jazyků) a *NLP Workbook for Dummies*.

Úvod

Hypnotické jazykové vzorce se dají lehce zvládnout

Vítejte u rychlého průvodce jazykovými vzorci NLP pro začátečníky.

Je skvělé, že právě teď čtete tato slova a chcete si zdokonalit své přesvědčovací dovednosti. Jsem nadšen, když pomyslím na cíle, kterých můžete dosáhnout díky informacím v této knize. Pokud se na pár minut zamyslete nad tím, ve které oblasti a jaké výsledky vlastně hledáte, vsadím se, že se pro věc také nadchnete.

Nebudu vám slibovat žádné konkrétní výsledky... Slíbím vám však, že získáte ty nejlepší informace týkající se metody NLP neboli psychologického a hypnotického jazyka, pomocí něhož můžete přesvědčit své okolí. Slíbím vám hodně názorných příkladů, jak tento materiál můžete využívat. Slíbím vám také mnoho tipů, jak vědomě i podvědomě rozvíjet a naučit se tyto dovednosti. Pokud se pevně rozhodnete a představíte si výsledky, kterých chcete dosáhnout, pak vím, že vám tato kniha pomůže.

Jak poroste váš zájem o NLP, skryté přesvědčování, hypnotickou konverzaci a přesvědčovací jazykové vzorce, narazíte v nejrůznějších knihách i na internetu na zmatečné a méně kvalitní informace.

Je snadné se naučit hypnotické jazykové vzorce, pokud k nim získáte správný přístup. Tato kniha je koncipována jako rychlý průvodce pro začátečníky, který vám umožní neuvěřitelně rychle dosáhnout svých cílů, zatímco si budete stavět pevnější odrazový můstek. Nejedná se o akademické dílo a po přečtení nepatří na poličku. Když už jste si knihu koupili, slibte sami sobě, že se budete snažit informace v ní obsažené použít a pohrát si s nimi.

Je důležité si uvědomit, že se nejedná o úplný jazykový kurz NLP. I když obsahuje mnohé, co o přesvědčovacím jazyku absolventi základního ani mistrovského kurzu NLP nevědí, nejde o kompletní dílo.

Kniha byla zvláště koncipována s důrazem na rychlé dosažení cílů díky krátkým, výstižným a praktickým vzorcům, které můžete začít používat kdekoli.

Původně jsem ji zamýšlel jako korespondenční on-line kurz zasílaný po částech co čtrnáct dní. Zachoval jsem tedy stejný formát, ale obsah upravil do formy vhodnější pro knižní podobu. Úvodní výklad vzorců je často delší než vzorec sám. Jak sami zjistíte, je to proto, že jsem tyto vzorce použil i při psaní knihy. Hledejte je v textu a uvidíte, zda je budete schopni odhalit dříve, než vám je vysvětlím.

1

Hodnoty, etika a manipulace

Jste odpovědní za své výsledky

Dovolte mi napsat pár slov o hodnotách, etice a manipulaci. Nejsem kontrolor NLP myšlení, ani se za něj nehodlám vydávat. Jak dané vzorce použijete, zůstává na vašem rozhodnutí. Mohu vás pouze vybidnout, abyste to dělali s dobrým úmyslem a snažili se lidem v konkrétní situaci pomoci, a vždy vám šlo o prospěch obou stran. Neříkám to proto, že bych byl altruista nebo člověk, který objímá stromy a je samá ctnost. Prostě to má smysl. Pokud budete ostatní podvádět, šidit a nutit k něčemu proti jejich vůli, nakonec nachytáte jen sami sebe. Výsledkem bude ztráta vaší důvěryhodnosti a přátelství.

Když budete při jednání s lidmi čestní, přímí a otevření, dosáhnete velké osobní síly. Budete úspěšnější v obchodování, získáte více přátel a pověst, která k vám bude ostatní přitahovat. A co víc – lidé rádi udělají, co po nich budete chtít, a budou se sami snažit, protože k nim budete otevření v otázce jejich zisku. Věřte mi, zkusil jsem oba přístupy, a ten druhý je mnohem lepší, trvalejší a ještě vám zůstane dobrý pocit.

Ale vraťme se k věci – každý vzorec probereme zvlášť, řekneme si, proč funguje, kde se dá použít, jak jej můžete procvičovat a nakonec si uvedeme nejrůznější situace a způsoby jeho využití. Ukážu vám, jak každý vzorec sestavit tak, aby vám přinesl výsledky. Budeme mluvit o očekávatelných výsledcích, a také se zmíníme o tom, jak se zachovat v různých situacích.

2

Jak číst tuto knihu

Učení vzorců by mělo být zábavné

Podíváme se na vzorce, které vám pomohou překonat odmítnutí ostatních a zaměřit jejich pozornost na vaše výsledky. Zjistíte, jak vkládat do řeči hypnotické příkazy a celkově nasměrovat lidi tam, kde je chcete mít.

Všechny vzorce, které se naučíte, jsou vytvořeny tak, aby byly rychlé, jednoduché na použití a velmi snadno se daly začlenit do běžného jazyka. Abyste však dosáhli výjimečných výsledků, bude zapotřebí je procvičovat a trochu se nad nimi zamyslet. Je proto důležité popovídat si o tom, jak můžete tyto vzorce procvičovat v běžném životě.

Jelikož máte v ruce celou knihu, můžete ji listovat tam a zpátky, přeskakovat lekce a číst je v jakémkoliv pořadí dle libosti. Jednoduše si můžete zvolit své vlastní tempo čtení, ale přesto si myslím, že z knížky vytěžíte maximum, když budete lekce číst a procvičovat postupně.

Jednotlivé kapitoly spolu souvisejí, a proto by bylo vhodné číst a aplikovat je popořadě. I když je skvělé načítat si dopředu, navrhuji vám, abyste si po přečtení každý vzorec vyzkoušeli v praxi, a teprve pak pokračovali dál.

Co se týče praxe, je důležité poznamenat, že mezi tím něco si myslet a říci to nahlas je rozdíl. Když něco říkáte nahlas, záleží také na tom, zda jste sami nebo si to na někom procvičujete. Takže malé shrnutí:

1. Mentálně si vzorec představte.
2. Přečtete si celou kapitolu ještě jednou a zkuste najít skryté příklady použití vzorce.

1. Projděte si příklady a způsob použití uvedený na konci v „teoretické části“.
2. Opište si příklady, které se vám hodí.
3. Řekněte si je nahlas sami pro sebe.
4. Najděte si někoho, s kým si můžete v bezpečném prostředí konverzace přehrávat.
5. Použijte vzorec v komunikaci s neznámými lidmi v nejrůznějších situacích.
6. Zničehonic zjistíte, že vzorec automaticky používáte ve vhodné situaci.

Pokud se vám bude zdát, že je pro vás některý vzorec zbytečný, skočte rovnou na další. Nezapomeňte, že jde hlavně o to, získat praxi neustálým opakováním až do chvíle, kdy se tyto vzorce stanou přirozenou součástí vašeho jazyka a budete je používat instinktivně a bez přemýšlení.

Mezi používáním a procvičováním je rozdíl. Když půjdete na životně důležitou schůzku, není to správná chvíle na procvičování nových vzorců. Můžete naopak využít vše, co už dobře ovládáte a jste si tím jisti.

Veškerý váš růst, učení a rozvoj jsou nadstavbou všedního života. To znamená, že pro váš osobní rozvoj byste měli stále zkoušet něco nového. Samozřejmě nebudete hned dokonalí a nepodaří se vám vše ovládnout napoprvé. Je dobré pozorovat, jak vzorce používáte a občas se zasmát sami sobě, ať už něco zpackáte nebo se vám to povede. Věřte mi, urychlíte tím svůj rozvoj. Myslete na to a najdete si nějaké nevinné oběti, které pohřbíte pod palbou jazykových vzorců.

3

Deset minut denně

Mnohem víc se vyplatí cvičit deset minut denně než sedmdesát minut týdně

Je velmi důležité postupovat systematicky a používání vzorců si zautomatizovat. Nejsnáze toho dosáhnete, když si vyčleníte na praxi a rozvoj svých přesvědčovacích schopností určitý čas každý den.

Kdybych vám řekl, ať si vyčleníte půl hodiny nebo hodinu denně, není moc reálné, že byste můj návrh dlouhodobě respektovali. Neexistuje však nic, co by vám bránilo najít si deset minut denně. Tolik času má každý, i po vyčerpávajícím a nevydařeném dnu, kdy nemáte náladu... i tehdy můžete věnovat praxi deset minut.

Lépe a rychleji se vše naučíte při pravidelných krátkých dávkách, které nepřesáhnou rozsah vaší pozornosti. Deset minut denně se vyplatí mnohem více než sedmdesát minut jednou týdně.

Pokud dodržíte interval deseti minut na jedno procvičování alespoň jednou za den, můžete si podle svých možností zařadit i více desetiminutových bloků.

V rámci těchto bloků můžete procvičovat cokoli, nejlepší však bude, pokud strávíte většinu času používáním vzorců v reálných situacích, což nejčastěji to půjde.

Klíčové body

- Deset minut denně se vyplatí mnohem více než sedmdesát minut týdně.
- Mezi procvičováním a používáním vzorců je rozdíl, tak procvičujte, dokud je nezačnete používat instinktivně.
- Bavte se a buďte připraveni se v průběhu učení zasmát i klopýtnout.

4

Měníme směr myšlení svého okolí

První přesvědčovací vzorec – předefinování tématu

Dostáváme se k našemu prvnímu vzorci. V žargonu NLP se mu říká „předefinování“. Nejde však o jeho název, ale o to, jak jej můžete využít... pojďme se na něj tedy podívat.

Tento vzorec se používá v situaci, kdy chceme změnit téma rozhovoru. Ovšem není tak důležité, kdy se aplikuje, ale o výsledky, jichž díky němu dosáhneme. Pomocí tohoto vzorce odvedete pozornost posluchače od jeho vlastních myšlenek a dáte jim nový směr.

Myslím si však, že teď vás nezajímají tolik výsledky jako to, kdy už vám konečně kýžený vzorec ukážu. Neoddaluji to snad proto, že bych si chtěl něco nechat pro sebe, ale chci, abyste pochopili, jak jednoduše a účinně můžete pomocí tohoto vzorce změnit směr něčích myšlenek. Pomocí tohoto vzorce můžete načít jakékoli téma a přejít k jinému. O co opravdu jde, není tento vzorec, ale skutečnost, proč se nezabýváme společensko-ekonomickou politikou Thajska... co si myslíte o tom, jak thajské hospodářství mění místní společenské klima?

Jistě teď už opravdu chcete znát onen vzorec, ale hlavní je plně porozumět široké škále jeho využití... pojďme se tedy nejprve zamyslet nad tím, kde by se dal použít.

- Nejčastěji v situaci, když se s někým hádáte a onen člověk se neustále vrací k něčemu, o čem se nechcete bavit.
- Při prodeji, když se zákazník vůči vašemu produktu ohrazuje, zatímco vy chcete mluvit o jeho výhodách.
- Vyučujete a vaše třída začne rozebírat témata, která se nevztahují k věci. Chcete se vrátit k učební látce.

- Například když s někým flirtujete a ona osoba stále mluví o tom, jak vás kolegové z kanceláře budou pomlouvat, zatímco vy chcete navrhnout společnou večeři.

Získali jste představu o široké škále využití tohoto vzorce? Není důležité, kolik způsobů použití napadne mě, ale na kolik jich přijdete vy sami. Tak se na chvíličku zamyslete, kdy a v jaké situaci se vám může hodit schopnost měnit směr nebo tok rozhovoru.

Teď, když jste si to představili, vám chci ukázat onen vzorec:

„Nejde o X, ale o Y, a proto...“

X je věc, o které mluvíte, a Y téma, o němž chcete mluvit. Nejde o to, tento vzoreček pochopit, ale o to umět ho používat, a to celou věc ulehčuje, ne?

Krása tohoto vzorce spočívá v tom, že budete bez velkého přemýšlení schopni stočit téma rozhovoru na cokoli dle vašeho přání, obzvláště když se naučíte správně položit dotaz týkající se nového tématu. Zde je příklad.

Řekněme, že se ocitnu na neformálním networkingovém setkání ve skupině podnikatelů, kde si všichni stěžují na problémy ve svých společnostech, zatímco já s nimi chci mluvit o kurzech komunikace.

Můžu začít takto: *„Nejde o dosažené výsledky, ale o to, že vaši zaměstnanci tyto problémy neřeší sami... co s nimi je, že nejsou schopni tyto problémy řešit sami?“*

Poté se celá skupina pravděpodobně začne bavit o problémech se zaměstnanci. Po chvíli je mohu přerušit takto: *„To, že nejsou iniciativní, je problém, ale důležitější otázkou zůstává, jak se daří manažerům předávat zaměstnancům svou vizi... jak to jde vašim manažerům?“*

Teď se možná začnou bavit o komunikačních dovednostech svých manažerů, načež dodám: *„Nejde o to, že neodvádějí dobrou práci, ale o to, do jaké míry je podporujete, aby ji lépe dělali... jaká školení o komunikačních dovednostech absolvovali?“*

Teď bude asi skupina konverzovat o tom, že jejich manažeři nejsou příliš proškoleni, ale také o tom, jak jsou tato školení drahá a že si je nemohou dovolit. Na to mohu zareagovat takto: *„Nejde o cenu školení, ale o to, kolik vás stojí jejich špatný výkon... Kdybych vám ukázal návratnost vaší investice do školení, zajímalo by vás, jak to provést?“*

Jistě že ovládám více nástrojů, stejně jako je budete po přečtení této knihy ovládat i vy, takže bych asi využil více technik, jak se dostat až k tomuto bodu konverzace. Ale jak vidíte, jde to i s jedním vzorcem. Opravdu to funguje. Kdybyste měli dostatek odvahy, celá věc by šla vyřešit jen jedním krokem...

4.1 Příklad jednoho kroku

Vraťme se na začátek rozhovoru, kdy se skupina baví o svých problémech s podnikáním. Můžete začít takto:

„Nejde o problémy ve vašem podnikání, ale jak moc podporujete rozvoj svých lidí. Jak skvělých výsledků byste dosáhli, kdybyste jim všem zaplatili kurz komunikačních dovedností?“

Dávám přednost postupu po malých krůčcích před přímým útokem na nejranitelnější místo, nicméně můžete vidět, že pro změnu směru konverzace stačí udělat jeden velký krok.

Pokud jste tedy navázali spřízněný vztah a umíte položit vhodný dotaz, posunete směr rozhovoru dle vašeho přání.

Dále budeme v knize rozebírat, jak navázat vztah z nonverbálního, vokálního a lingvistického hlediska. Mezi jiným vás možná bude zajímat, jak se napojit na spřízněný vztah, který si vytvořili jiní (hodí se to například v situaci, kdy měl před vaším vystupem projev velmi oblíbený technik) a jak vytvořit důvěrné pouto, aby na vás lidé mysleli a cítili se dobře, kdykoli vás vidí.

4.2 Použití vzorce předefinování

Teď už víte, jak měnit směr myšlenkového toku. Jak toho využijete?

Než se podíváme na nejrůznější způsoby využití, přečtete si znovu začátek této kapitoly a snažte se objevit všechna místa v textu, kde jsem tento vzorec použil.

Nyní se pojďme podívat na další způsoby využití.

POLEMIKA

Nejde o (jejich argument), ale o (můj argument). Následuje otázka, pomocí které budete chtít zaměřit jejich pozornost na váš argument. Například:

„Nejde o zájmy západních států o ropu na Blízkém východě, ale o smrt nevinných obětí na obou stranách. Pomocí jakých opatření tedy můžeme učinit krok směrem k mírové dohodě?“

Nebo pokud chcete být obzvláště jizliví:

„Nejde o to, čeho se tak zarputile držíš, ale o tvou nejistotu mít jasný názor. Co tedy uděláš, aby sis posílil sebevědomí?“

FLIRTOVÁNÍ

„Nejde o to, jak moc nás v kanceláři pomluví, ale jestli jim k tomu opravdu dáme důvod. Co kdybychom si vzali odpoledne volno, zašli ke mně a...“

OBCHODOVÁNÍ

„Nejde o to, kolik zaplatíte za kurz Průvodce začátečníka pokročilými přesvědčovacími technikami, ale jak vám za méně peněz, než kolik dáte za každodenní šálek kávy, a za dobu kratší, než ji stihnete vypít, předvedu, jak silné přesvědčovací dovednosti můžete získat.“

NEJEXTRÉMNEJŠÍ PŘÍKLAD POUŽITÍ PŘI PRODEJI, KTERÝ MĚ NAPADÁ...

„Váš argument, že pro tento produkt nemáte žádné využití, je naprosto správný, ale ve skutečnosti jde o to, jak moc vás baví podepisovat tučné šeky, tak mi řekněte, v jaké výši musí tento šek být, abyste se potrial smíchy, až mi jej budete předávat.“

Řekněte, že tento příklad bude fungovat... ale občas stojí za vyzkoušení. Mohl bych pokračovat výčtem příkladů celé odpoledne, ale podstatné jsem řekl, a vy už máte představu, jak tento vzorec použít, že?

Tak se na pár minut zamyslete, kde, kdy a jak ho využít.

4.3 Procvičování vzorců

Zamyslete se nad různými frázemi a procvičujte si je nahlas. Abyste je mohli používat spontánně, přemýšlejte o způsobu jejich využití a také si je nahlas opakujte, abyste si na ně zvykli.

O procvičování a kombinování vzorců budeme mluvit v průběhu celé knihy, ale teď si lekci přečtete ještě jednou a všimněte si, kolikrát a v jakých variantách jsem tento vzorec použil, procvičte si jej nahlas a pak se osmělte a neočekávaně jej vypalte na neznámou osobu.

V příští kapitole vám ukážu vzorec, který vám umožní připojit ke všemu řečenému vaše podmínky. Možná si myslíte, že je to příliš ambiciózní. Souhlasím s vámi, ale jen si představte, že to je možné... bavilo by vás to?

Pohrajte si, pobavte se a nezapomeňte, že nejde o to naučit se složité vzorce, ale umět využít jednoduchou myšlenku a dosáhnout díky ní výsledků. Stačí jen deset minut denně pálit vzorce na nic netušící okolí.

4.4 Jste odhodláni naučit se přesvědčovací metody?

Doufám, že jste si vyšetřili dostatek času, prošli si první vzorec a začal jej používat v praxi. Probrali jsme teprve první vzorec a já už na vás tlačím a vyptávám se, jestli jej využíváte.

Uvažuji takto... Vím, že informace v této knize jsou velice účinné. Také jsem si vědom toho, že jsou mnohem efektivnější než většina dostupných korespondenčních, audiovizuálních či docházkových kurzů. Tento materiál vám předkládám ze dvou důvodů. Za prvé jako učitel rád vidím, když lidé dosahují výsledků. Za druhé jako podnikatel potřebuji vydělat. Nic z toho se však nestane, pokud nebudete iniciativní a informace nevyužijete.

Někteří lidé se chovají jako informační maniaci a znalosti jen shromažďují. Ale zamyslete-li se hlouběji – díky znalostem získáte vliv jen v případě, že je konkrétně využijete. Dáte-li si závazek růst, rozvíjet se a učit se nové dovednosti, zjistíte, že vše, co jste se dozvěděli v této knize, váš úspěch enormně podpoří.

Koupí knihy jste si tento závazek dali, takže udělat poslední krok a tento materiál využít je jednoduché. Budu se snažit vám s tím ze všech sil pomoci. Máte k dispozici například všechny volně dostupný materiál, který umísťuji na svůj blog, zvláštní nabídky, on-line kurzy a docházkové kurzy, které jsou jedinečné, co se týče obsahu i výsledků. A také samozřejmě praktické příklady použití všech vzorců, taktiky a nápady které s vámi rozebírám.

Do jaké míry jste připraveni vážně se zavázat, že se budete snažit rozvinout své přesvědčovací dovednosti? Bude zapotřebí o něco víc, než si jen přečíst tuto knihu.

Pokud jste připraveni učit se, růst a rozvíjet se, pak nejde o kvalitu obsahu knihy, ale o váš závazek, že se tyto informace chcete naučit využívat.

V případě, že jste mě až dosud pochopili, víte, že koupí této knihy jste učinili závazek přečíst si ji až do tohoto místa, a já vás teď žádám, abyste se zavázali, že budete přemýšlet o výsledcích, kterých můžete dosáhnout

dalším rozvojem svých přesvědčovacích dovedností. Protože jste dočetli až sem, předpokládám, že jste si stanovili cíle, kterých chcete dosáhnout. Porovnejte si výsledky, o které usilujete, a pouhých deset minut denně, které vás to bude stát po dobu několika následujících týdnů, kdy budete pracovat na rozvoji svých dovedností.

Abychom učinili další krok – nejde o to naučit se vzorec používat, ale dosáhnout díky nim kýžených výsledků. To znamená, že si vše potřebujete procvičovat, a já se vracím ke své původní otázce: „Jste odhodláni naučit se přesvědčovací metody?“

4.5 Více příkladů a ukázek vzorce předefinování

Je skutečně jen o to, jak budete tento vzorec používat.

V další kapitole knihy vám představím vzorec, který je extrémně účinný v případě, že zároveň ovládáte vzorec předefinování. Chci, abyste se na něj připravili. Pokud jste si tedy ještě nezkusili předefinovat myšlenky ostatních, pak se do toho pusťte, protože ve druhé lekci si k tomu přidáme něco navíc.

Je zde několik výborných výsledků dosažených díky použití vzorce předefinování:

1. *Jeden člověk během pracovního pohovoru na pozici, na kterou zjevně neměl dostatek zkušeností, odpověděl na dotaz následovně: „Nejde o to, že nemám dostatek zkušeností, ale zda dosáhnu předpokládaných výsledků. Dovoďte mi, abych vám vysvětlil, jak docílím lepších výsledků než všichni vaši zkušení pracovníci.“ Práci dostal.*
2. *Zákazník, který chtěl opravdu výhodně nakoupit, řekl: „Nejde o to, jak dobré je to auto, ale jakou slevu mi dáte, abyste mi ho prodal. Pokud slevíte ještě o deset procent, hned ho kupuji.“ Slevu dostal.*

3. *A také něco, co nevyšlo, ...ale gratuluji k pokusu: „Nějde o to, jestli spolu chodíme, ale jestli spolu spíme, tak co kdybychom teď zašli ke mně?“ Úplně to nezabralo, ale oceňuji snahu.*

Posílejte mi své příklady, reference a praktické zkušenosti na webové stránky www.thenlpcompany.com/techniques/contact-us. Nezapomeňte, že pokud vaše příklady použiji, čeká na vás odměna, včetně slev na kurzy a volných výtisků nového vydání této knihy.

Zde je podle mě vynikající příklad použití vzorce, který jsem obdržel v soutěži o dvě volná místa v on-line kurzu Průvodce začátečníka pokročilými přesvědčovacími technikami:

„Nějde o to, jestli vyhraju kurz či knihu zdarma, ale jak chcete vybrat jiného vítěze?“

5

Souhlasný postoj

Jak se všim souhlasit a přesto si prosadit svou

tyto se dostáváme k naprosto nepřekonatelnému vzorci. Pomocí něho získáme souhlasný postoj, přestože s něčím nesouhlasíme.

Jaký to má význam?

Aniž byste ztratili svou integritu, můžete tento vzorec použít k oslabení něčí obrany a onu osobu přimět, aby vám skutečně naslouchala. Je to tedy užitečná zkratka, díky níž se vyhnete něčí vědomé či nevědomé straně, což vám umožní věnovat se jen tomu, na čem záleží... například aby vám dotyčný naslouchal.

Když budete souhlasný postoj používat zároveň se vzorcem předefinovaní, potlačíte veškeré vědomé myšlenky a můžete naprosto předefinovat směr konverzace. Věřte mi, mnoho absolventů základního či mistrovského kurzu NLP tyto vzorce neovládá.

5.1 Jak souhlasit a zároveň stanovit své podmínky tak, abyste nemohli být odmítnuti

Tento vzorec vám umožní stanovit své podmínky k čemukoli, o čem si byla řeč předtím. K jakémukoli argumentu můžete připojit naprosto protichůdné stanovisko.

Budete schopni přejít názor protistrany a docílit, aby s vámi dotyčný souhlasil. Navíc vám ukážu skvělý vzorec kombinující látku posledních dvou lekcí, díky němuž nasměrujete rozhovor přesně tam, kam chcete.

5.2 Souhlasný postoj

Zmíníme se o neuvěřitelně účinném vzorci, který se nazývá souhlasný postoj. Souhlasím, že bych vás s ním měl obeznámit a dodávám, že nejprve by bylo vhodné probrat způsob, jakým věci říkáte, neboť to má velký dopad na to, zda vzorec bude fungovat nebo ne. Takže nejprve probereme tento bod.

Selhání nebo úspěch všech vzorců záleží na tom, zda s dotyčným navážete spřízněný vztah a na tom, jak vzorce použijete. Na tomto místě se tím však nebudu déle zabývat, neboť o tom pojednávají následující kapitoly.

Iste připraveni na tento vzorec? Souhlasím s vámi, že jste, a proto si nejprve popovídáme o výšce a intonaci vašeho hlasu a rychlosti vaší řeči. Většina lidí mluví příliš rychle na to, aby jejich projev měl silný dopad. Abyste se dostali druhé osobě až pod kůži, musíte mluvit pomalu a hlubokým hlasem. Neznamená to dělat po každém slově pauzu... je třeba celkově zpomalit váš projev. Zde je praktické cvičení.

5.3 Jednoduché cvičení

Každé ráno na sebe několik minut mluďte do zrcadla v koupelně. Říkejte si všechny vzorce nahlas, pomalým, hlubokým hlasem. Snažte se přehánět, hrajte si s jednotlivými slovy hlasem, jako má například Miroslav Moravec.

Pokud si vše důkladně procvičíte, máte naději, že se vám to potom v reálu povede. Věřte mi, že na tom záleží - když správně použijete tyto skvělé vzorce, získáte kýžené výsledky. Pokud souhlasíte s tím, že si zasloužíte ty nejlepší výsledky za co nejkratší dobu, navrhuji vám, abyste si svůj projev procvičovali několik minut denně. Nejlepší bude, když to provedete v rámci vaší desetiminutové denní praxe.

5.4 Ještě jednou o souhlasném postoji

Budme se tedy podívat na vzorec souhlasného postoje. Funguje na základě toho, že lidé mají rádi, když s nimi ostatní souhlasí. Často jim stačí pouze zaslechnout slovo „souhlasím“. Na chvíli se nad tím zamyslete. Kdybych vám řekl, že s vámi nesouhlasím, měli byste horší pocit, než kdybych prohodil, že s vámi souhlasím. Vlastně ani nezáleží na tom, s čím opravdu souhlasím či nesouhlasím. Souhlasím s vámi, může vám to připadat trochu zvláštní, a proto vám navrhuji udělat si malý pokus. Po zbytek dne používejte v každém rozhovoru náhodně slova „souhlasím“ či „nesouhlasím“, ať už se téma týká čehokoli.

Odhaduji, že lidé ve vašem okolí budou celí říční přemýšlet o tom, s čím že to vlastně nesouhlasíte nebo souhlasíte, a budou podle toho reagovat. Ať se na věc podíváte z jakéhokoli úhlu, zjistíte, že i když nepřemýšlíte, s čím souhlasíte či ne, vaše okolí bude pozitivně reagovat na váš souhlas a hůře na nesouhlas.

Tento zvláštní prvek můžeme využít, abychom převedli rozhovor budoucím směrem. Vzorec vypadá takto:

„Souhlasím... a dodal bych, že...“

Zde je příklad:

„Souhlasím, že ten kurz je drahý, a proto se v něm dozvíte tolik velice užitečných informací.“

Nebo můj kombinovaný vzorec:

„Souhlasím, že ten kurz je drahý, a dodal bych, že nejde o jeho cenu, ale o to, kolik díky němu vyděláte.“

5.5 Máme souhlasit se vším?

Vimlí jste si už, jak účinný je tento vzorec? V tomto stádiu lidé často namítají: ale co když s oním tvrzením nesouhlasím? Nemůžu přece říci,

že souhlasím, když to není pravda... Souhlasím s vámi, a dodám, že můžete navíc vyslovit souhlas třeba jen s částí prohlášení, s nimž souhlasíte. V nejhrošším případě můžete vždy souhlasit se skutečností, že dotyčná osoba něco řekl. Podívejme se na příklad.

Dejme tomu, že někdo řekl něco, co se mi vůbec nezamlouvá, a já ho chci shodit. Můžu to udělat takto:

„Souhlasím s tím, že jsi to řekl, a dodal bych, že něco takového může prohlásit jen naprostý pitomec.“

Slyším vaše námitky, proč mu prostě jen neřeknu, že je blbec. Já ale chci, aby sám pochopil, že je blbec. Kdybych mu přímo vynadal nebo mu řekl, že s ním nesouhlasím, přestal by mě vnímat a začal by se připravovat na obranu. Ale začnu-li větu pomocí vzorce souhlasného postoje, naruším jeho sebeobrannou reakci a on bude automaticky očekávat, že na něj budu pět chválu a potvrdím mu, že má pravdu. Znamená to tedy, že si díky této větné konstrukci opravdu vyposlechne tvrdá slova, která za vzorcem následují.

Většinou se však do takto extrémní situace nedostávám. Obvykle se snažím představit jiný pohled na věc a nevyvolat hádku. Za takovýchto okolností může fráze znít následovně:

„Souhlasím s tím, že jsi to řekl, a dodal bych, že existuje i jiný způsob, jak se na věc dívat, který by ti přinesl více.“

Nebo něco podobného. Nyní mi dovoďte zmínit jednu věc, která je pro správné působení tohoto vzorce velmi důležitá. Jedná se o slovo „a“. Srovnajte si dvě následující fráze:

1. *„Souhlasím, ale dodal bych...“*

2. *„Souhlasím, a dodal bych...“*

Vidíte, že první fráze nefunguje, zatímco ta druhá je mnohem účinnější? Pokud se vám to nezdá, najděte si na tuto hru několik lidí, vyzkoušejte si účinek obou vět a pozorujte jejich reakce.

K používání slov „a“, „ale“ a dalších, která v pochopení druhých něco odstraňují nebo k němu naopak něco přidávají, se ještě dostaneme. Pro tuto chvíli vám chci popsat další způsoby, jak vyjádřit souhlasný postoj.

3.6 Variace na téma souhlasu

Podobím ze způsobů, jak používat tento vzorec, je vyvolat mírnou nejistotu, která zvýší očekávání a udrží upřenou pozornost na naši odpověď.

Představte si svou reakci, když něco prohlásíte, a já řeknu: *„Téměř s vámi souhlasím, a...“*

Nevíte, s kterým argumentem souhlasím, a proto mi budete naslouchat pozorněji, abyste to zjistili. Následují ještě další varianty tohoto vzorce. Všechny z nich používám. Většinou máte možnost se rozhodnout pro tu, která se vám líbí, a procvičovat si ji. Každá účinkuje trochu jinak, ale jakmile znáte základní vzorec, zbytek je jednoduchý:

„Úplně nesouhlasím se vším, co jste řekl, a...“

„Souhlasím téměř se vším, a...“

„Zamyslím se nad tím, zda souhlasím, a dodal bych...“

„Naprostou souhlasím s tím, co jste řekl (x), a...“

Sam si jist, že vymyslíte více příkladů, což znamená, že se můžeme začít zabývat druhou polovinou fráze.

3.7 Druhá polovina fráze

Mě dvě verze toho, co následuje za slovem „a“, jsou:

„...a dodal bych, že...“

„...a to znamená, že...“

Pokud to chápete, pojďme se podívat na pár příkladů.

OBCHODOVÁNÍ

„Souhlasím s tím, že je to drahé, a to znamená, že dostanete vysoce kvalitní produkt.“

VYUČOVÁNÍ

„Souhlasím, že tomu zatím nerozumíte, a to znamená, že informace stále zpracováváte. Pokud na to nepříjete do dnešního odpoledne, startě se.“

ZADÁVÁNÍ ÚKOLŮ

„Naprostě souhlasím, že vypadáte přepracovaně, a proto navrhuji, abychom si udělali chvilku a prošli si spolu vaše priority tak, abyste se zabýval tím, co je opravdu důležité.“

DELEGOVÁNÍ ÚKOLŮ

„Souhlasím s tím, že tento nový úkol je důležitý, a to znamená, že by jej měl provést někdo, kdo na něj má volnou kapacitu.“

VZTAHY

„Souhlasím, že ti neříkám, jak tě miluji, a zde jsou všechny způsoby, kterými ti svou lásku dokazují...“

Pokud se zamyslíte nad dalšími příklady použití, najednou zjistíte, jak účinný je tento vzorec. To znamená, že budete připraveni na další kapitolu, kde objevíte několik opravdu chytrých technik, jak odstraňovat, přidávat a připojovat do rozhovoru náhodně prvky, abyste ostatní přesvědčili a dosáhli kýžených výsledků.

Mezitím si tento vzorec několikrát zopakujte nahlas a pak si najděte nic netušící oběti, na kterých si svůj souhlasný postoj můžete vyzkoušet.

6

Trénujeme se v přesvědčivosti

Několik návrhů, jak si procvičit
nově objevené dovednosti

Chci bych se jen rychle zmínit o tom, jak si procvičit přesvědčovací vzorce. Řekl jsem si, že by bylo vhodné vám své myšlenky sdělit před první lekcí, v níž budeme probírat jeden z vůbec nejučinnějších vzorců, samozřejmě kromě kapitoly o tom, jak vytvářet smyčky očekávání, ale k tomu se dostaneme za malou chvíli.

Jedná se o vzorec, který vám umožní zakomponovat do svého projevu předpoklady, které nelze zpochybnit. Uvažujte, jak výhodná je schopnost prezentovat nápad, který chcete, aby někdo akceptoval, tak, aby dotyčný nabyl dojmu, že to byl nápad jeho. Vzorce v této kapitole vám to totiž dokonale umožní, a jediným důvodem pro použití slůvka „téměř“ je, že za jistých okolností si je musíte dobře promyslet, aby fungovaly.

Takže se vraťme k procvičování... nejprve mi dovoďte vám poradit, že když jde o hodně, atmosféra je plná emocí a vy opravdu potřebujete dosáhnout jistého výsledku, není doba nejvhodnější na procvičování. Pravě! Vaše výsledky jsou totiž důležitější než získaná praxe. Snažte se vzorce si procvičovat, když jste uvolnění, bavíte se a na výsledku zas až tak nezáleží. Vše si opakujte stále dokola, abyste si to zautomatizovali a v návažnější situaci si byli jistí.

Co vám při učení pomůže, je tedy opakování, uvolněnost, zábava. Už jste něco takového zaslechli? Pokud se vám to zdá povědomé, vraťte se v této knize o pár stran zpět a uvažujte, proč jsem to napsal zrovna tímto způsobem. Každopádně zde je pár tipů.

Když čtete nějakou kapitolu, myslte na konkrétní kontext nebo situaci. Jakmile ji dočtete, zamyslete se, jak můžete danou informaci využít.

Čím živěji si to budete představovat, tím lépe. Vypíšte si několik vzorců, které se vám hodí, a procvičujte si je nahlas.

Najděte si pár bezproblémových situací, kde tyto vzorce můžete na někoho jen tak vyhrknout, protože o nic nejde. Každý den věnujte několik minut přemýšlení o tom, kde jste tento vzorec mohli použít, ale zapomněli jste nebo jste si to v danou chvíli neuvědomili. Přehrajte si tyto situace a představte si, že vzorce používáte. To bude vaši podvědomou mysl orientovat správným směrem.

Vyhledávejte místa, situace a lidi, kde na výsledku nezáleží, a pusťte se do toho. Když se například já naučím nový vzorec, vypíšu si tři nebo čtyři příklady večer před spaním podle toho, co zítra očekávám. Pak si dám závazek je na někom použít, ať už se během dne stane cokoliv. Lidé se na mě divně dívají, ocitám se ve zvláštních situacích, a často také dosáhnou nečekaně skvělých výsledků. Jde však o to, že si tyto vzorce procvičuji, abych je měl zautomatizované, až je budu opravdu potřebovat.

6.1 Příklady využití od mých studentů

Marcus mi poslal e-mail s příkladem použití tohoto vzorce:

Účinnější způsob, jak využít extrémní příklad jednoho kroku, je poskytnout skrytou radu. Viděl jsem takovýto extrémní případ, který uvádíte, v praxi. Potkal jsem v obchodě starého kamaráda, který si prohlížel televizory.

Chlubil se, že si může dovolit utracet mnohem víc než kdokoli jiný. Chtěl radu ohledně technických údajů plazmového televizoru ve srovnání s LCD, a já mu řekl, že plazmy jsou ostřejší, ale mají kratší životnost a jsou samozřejmě mnohonásobně dražší, zvláště ty velké. Všiml jsem si, že začal přemýšlet o ceně místo o technických parametrech.

Z prodejny odešel s největší plazmovou televizí, kterou měli, a dal si záležet na tom, abych věděl, že je to ta nejdražší. Je to jasný příklad použití vzorce, kdy jsem příteli naznačil, že nejde o technické údaje, ale o cenu. Velkou roli určitě sehrálo, že jsem věděl, na co a jak asi zareaguje... ale zůstali jsme přáteli.

toto je vynikající příklad užití vzorce předefinování, který Marcus přizpůsobil, aby svému známému zahrál na správnou strunu.

Pojďme si ukázat, jak můžete řešit podobné situace. Vezměme si příklad, kdy prodávám nějaký produkt a už se mi podařilo zjistit pár informací o zákaznících:

- Dá jen na sebe, chce se tedy *sama* rozhodnout, nechce být k rozhodnutí dotlačena.
- Zajímá ji návratnost investice.
- Nerada riskuje.

Samozřejmě bych v našem rozhovoru použil různé vzorce, z nichž velkou část naleznete v této knize, ale pokud využiji výhradně první dva:

„Souhlasím, že to vypadá riskantně, a dodal bych, že nejde o riziko, ale o návratnost investice, ale o ní můžete rozhodnout jen vy sama. Jakou informaci o produktu byste potřebovala znát, abyste se mohla rozhodnout ještě dnes?“

Poslední dotaz přesahuje látku prvních dvou lekcí, tak se k tomuto přistalo vraťte, až si přečtete kapitolu pojednávající o formulaci otázek.

Vynikající příklad dokazující hluboký vhled do tématu mi poslal opět Marcus, a já jej využiji k vysvětlení techniky, jak své okolí velmi rychle depnotizovat. Zde je onen e-mail:

Souhlasím, že se jedná o velmi účinný vzorec, souhlasím s tím, že pomocí něj můžeme vyvrátit něčí námitky, a také souhlasím, že se v další lekci dozvíme, jak jej ještě zdokonalit. Podle mě tedy víte, že se dá použít také v podobě „třífázového souhlasu“.

Zákazník v autoservisu:

Souhlasím, že barva je pěkná, zcela jistě souhlasím s tím, že je auto dobře vybaveno, a také souhlasím, že má lepší výkon než starý model, takže vím, že mi ještě pomůžete s cenou.

Toto slovní spojení samozřejmě obměňujte místo neustálého opakování slova „souhlasím“, aby byl váš projev přirozenější.

Je otázkou, zda lze třetí „souhlasím“ nahradit spojením „téměř souhlasím“, aniž by došlo k narušení vzorce. Možná by to bylo ještě účinnější. Zkusil jsem to, ale nevšiml jsem si žádných změn.

Děkuji za lekci.

6.2 Prodejní technika: tvoříme „sled souhlasných výroků“

Téměř zcela souhlasím s Marcusem, a dodal bych následující. Vytváření sledu souhlasných výroků je stará známá technika používaná se skvělými výsledky při obchodování. Já tuto metodu používám trochu jiným způsobem. U standardní verze jde o dosažení toho, aby váš klient stále odpovídal kladně a bylo pro něj přirozené říci „ano“, když se ho zeptáte, zda je připraven vám podepsat šek.

6.3 Technika NLP: hypnotické provázení a vedení

Představím vám základ techniky hypnotického provázení a vedení. Je založena na tom, že když pronášíte smyslově ověřitelná a prokazatelná

vení, která jsou pravdivá, dotyčný s vyřčenou skutečností podvědomě souhlasí. Když pak přidáte něco neprokazatelného, čemu chcete, aby váš klient věřil, snadněji jej přesvědčíte.

Tak je příklad:

„Jak držíte tuto knihu a čtete tato slova, dostáváte se do hlubokého transu.“

První dvě prohlášení jsou pravdivá, třetí může, ale nemusí být pravda. Je však jednoduché mu uvěřit. Když jste si teď přečetli tuto informaci a chápete podstatu věci, máte touhu dozvědět se více. A to je dobré, protože hypnotickému provázení a vedení se budeme v knize ještě věnovat.

Dále směřuji k velmi účinné technice NLP zvané narušení vzorce.

6.4 Hypnotická technika: narušení vzorce pomocí NLP

Základní myšlenkou je, že lidé mají rádi sourodý sled nápadů, myšlenek či událostí. Když dojde k narušení tohoto vzorce, vznikne určitý zmatek, který může vést k náhlému uvedení do transu.

Určitě někdo z vás viděl či slyšel, že jistí učitelé NLP, zvláště Richard Bandler, umí vyvolat stav transu pouhým podáním ruky. Funguje to na stejném principu. Pojďme se však trochu více věnovat tomu, jak působí narušení vzorce při přesvědčování. Je jednodušší to vysvětlit na příkladu, tak se na něj nejprve podíváme, a pak si jej rozebereme.

6.5 Příklad narušení vzorce

Je mnoho důvodů, které zde nejsou relevantní, na mě jednou v hospodě začali dorážet tři muži poněkud agresivního vzhledu. Když se začali přibližovat a zdálo se, že se na mě vrhnou, zakřičel jsem něco v tomto smyslu: „Doprdele, zapomněl jsem na kotátka!“ První z nich se zastavil,

začal na mě upřeně zírat a něco říkal, načež jsem ho přerušil hlasitým, ale postupně se zklidňujícím hlasem: „*Kdybych tady měl ty koťátka, vy byste si je určitě rádi pohladili!*“

Pojďme se na moment zastavit a situaci si rozebrat. Než se ke mně muži začali přibližovat, představili si v hlavě, jak by se akce měla odehrát. Já jsem však jejich představu – vzorec – narušil svým naprosto scestným komentářem, který je odzbrojil, protože nedával žádný smysl. Než byli schopni vrátit se ke svému běžnému modelu uvažování, pokračoval jsem přímým příkazem, co by bývali byli s koťátkem udělali (proto jsem použil vykřičník místo otazníku. Pro ty z vás, kteří mají rádi odborný žargon, se jedná o tzv. „vložený příkaz“.)

Z nonverbálního hlediska jsem v úvodu následoval jejich styl řeči (navázal jsem spřízněný vztah) a poté, co jsem narušil jejich vzorec, jsem postupně změnil tón a sílu hlasu i své chování, abych nepůsobil agresivně (vedl jsem je).

Do několika minut si ve své představě všichni tři drželi a hladili imaginární koťátka, drbali je pod bradou a škrábali za ušima.

Marcus se ve svém e-mailu dotkl ještě rafinovanější přesvědčovací strategie. Nejprve vzorec vytvoříme, a pak jej rozbijeme. Tím dotyčnému navodíme okamžitý stav transu, kdy mu můžeme říci pár vložených příkazů. Měl bych vám uvést pár příkladů výhod, které vám přinese osvojení si tohoto vzorce, ale tuším, že už máte spoustu svých vlastních nápadů.

6.6 Měníme vnímání

Následuje e-mail od Jany, která dosáhla skvělých výsledků používáním pouhých prvních dvou vzorců (předefinování a souhlasného postoje). Její e-mail jsem sem zařadil, protože obsahuje mnoho výborných tipů týkajících se přesvědčování a ovlivňování, které stojí za zmínku, neboť vám pomohou vylepšit vaše výsledky.

Nejprve si jej přečtete.

Ahoj Rintu,

díky za první dvě lekce a příklady praktického využití, které tam zmiňuješ. Веду firmu, kde zaměstnávám celkově 11 až 14 lidí. Každý má jiný etnický původ, pochází z jiného prostředí s odlišnou výchovou a má zcela jiné životní hodnoty a názory. Dnes jsem v komunikaci se svými zaměstnanci mnohokrát použila frázi „souhlasím“. Jednalo se o řešení přístupu společnosti k dosahování zisku nebo o delegování práce. Když jsem použila „souhlasím“ prohlášení při řešení toho, jak vnímají tyto záležitosti, potvrdilo se mi, čemu jsem vždy věřila – že mohou zároveň existovat dvě pravdy.

Použila jsem frázi „souhlasím“ úplně stejným způsobem, jako se objevila v příkladu uvedeném ve druhé lekci – delegovala jsem nový úkol zaměstnanci, který viděl problém v časové náročnosti. Řekla jsem mu: „Souhlasím s Vámi, a proto si myslím, že je zásadní vše si dobře naplánovat. Pojďme se na chvíli zamyslet nad tím, jak můžete úkol splnit, aniž by vás to časově zatěžovalo.“

jsem nadšená a těším se, že se naučím víc.

Děkuji

Jana

8.7 Pozice vnímání a přirozenost reality

Janina poznámka o existenci „dvou paralelních pravd“ je naprosto trefná a skutečně vám může pomoci rozvinout vaše přesvědčovací dovednosti. Veškeré situace vnímáte ze své vlastní perspektivy. Abyste si však vyvíjeli skvělé přesvědčovací dovednosti, potřebujete pochopit úhel pohledu svého protějšku.

Když jsem například začínal vyučovat ve velké společnosti, byl jsem hodnocen stát se členem hodnotitelského týmu. Kdo mě zná, ví, že jsem

beznadějný případ v otázce smyslu pro detaily, čísla a tabulky, protože tyto věci prostě nesnáším (slyším všechny studenty NLP, jak mi rádi, že svůj přístup přece mohu změnit... ale já tyto věci nesnáším rád, takže se měnit nehodlám).

Můj tehdejší šéf byl můj naprostý opak a zoufale se mě snažil přimět, abych se stal členem onoho týmu s tím, že mě bude určitě bavit, jak budu ze všech těch čísel vytvářet grafy, pečlivě pročítat stohy dokumentů a hledat drobné nesrovnalosti. Po našem společném sezení jsem byl vždy téměř na pokraji zhroucení.

Jediné, co měl udělat, bylo pochopit, s čím přicházím já, místo aby mi vnucoval to, co má rád sám. V té době jsem měl jednoduše představu, že se stanu skvělým učitelem. S tím jsem se identifikoval a kolem této vize se točila celá má kariéra. Stačilo, aby mi můj tehdejší šéf řekl, že všichni dobří učitelé musí umět dobře vyhodnocovat data. Kdyby to řekl, nic na světě by mě nezastavilo, abych se do toho s vervou pustil. Byla by to nová zkušenost velmi důležitá pro mou identitu. A TAKÉ bych si býval užil každé minuty práce v onom oddělení.

Tak to prostě je. Přestože jsem řekl, že podobnou práci nesnáším, v tom oddělení bych tehdy pracoval rád. Jednoduše proto, že bych se učil a vyzkoušel si zcela nový prvek vyučovacího procesu, což by mě posunulo v mé vizi být lepším učitelem. Utvrdilo by to mé celkové směřování stát se tím, kým jsem chtěl být.

6.8 Pozice vnímání a přirozenost ještě další reality

Jednalo se tedy o dvě oddělené reality, které si dokonce odporovaly, a můj nadřízený měl možnost pracovat s kteroukoli z nich. Zvolil tu, která mi znepríjemnila život, jen proto, že mi dostatečně neporozuměl a nevěděl, že mě může skvěle motivovat.

Jana si tuto skutečnost ve svém e-mailu rovněž uvědomuje. Výsledky firmy a osobní cíle se ve stejné situaci nemusejí shodovat.

Vaše realita závisí jen na úhlu pohledu, který se může měnit a také se mění. Kdyby se můj šéf zaměřil na mé pojetí reality, mohl přijít na

jednoduchý způsob, jak ji změnit a vytvořit realitu novou, díky níž bych předal společnosti to, co bylo potřeba, a přitom bych byl mnohem spokojenější.

6.9 Zvládáme nesouhlas pomocí hypnotických jazykových vzorců

Nedávno mi přišel e-mail od jistého muže. Budu mu říkat Dr. Tom. Žije jako chiropraktik a hypnotizér a zmiňuje se o jistém typu odmítavosti, se kterou se setkává u svých klientů. Na tomto příkladu vám mohu předvést jazykové vzorce NLP, které můžete použít, abyste se vyhnuli podobnému odporu a znovu nasměrovali pozornost svých klientů takovým směrem. Zde je celý jeho e-mail:

„Dobrý den, Rintu, první dvě lekce mě velmi zaujaly. Všiml jsem si, že jste v úvodní lekci používal určitým způsobem slovo „ale“ a ve druhé lekci jste uvedl specifické instrukce, proč říkat místo „ale“ „a“. Neměl jsem zatím možnost prostudovat si a porovnat Vaše důvody a pochopit, proč tomu tak je, ale udělám to.“

Jsem chiropraktik a certifikovaný hypnotik. Již deset let se lidem pokouším sdělit, jak důležitá je jejich celková změna, aby lépe pochopili mou práci, a chodili se ke mně skutečně léčit a ne jen pro „náplast“, když je něco akutně bolí. Bohužel se to snažím lidem vštípit od té doby, co jsem si otevřel svou praxi.

Vypracovávám si návod založený na lekci č. 2, abych byl schopen odpovědět na dotaz či poznámku, kterou jsem v minulosti slyšel již mnohokrát:

„Když jednou zajdete k chiropraktikovi, musíte tam už chodit pořád. Či jen, aby mě to přestalo bolet, a přijdu zase, až budu mít bolesti.“

nebo:

„Proč bych sem měla vodit své děti, vždyť nemají problémy jako staří lidé? Je záda nebolí, proč jim je chcete lámat?“

Většina lidí nemá ani ponětí o tom, jak důležitá je chiropraktická péče, a já jsem jim to bohužel zatím moc nedokázal vysvětlit. Přečetl jsem tucty knih o hypnóze, NLP, Zig Ziglerovi (který mimochodem naprosto předběhl svou dobu, mluví o stejných principech dávno předtím, než se jim začalo říkat NLP), pročítám také blogy a komunikuji s kouči pro chiropraktiky.

Velmi oceňuji informace získané od Vás a dám vědět, jak to funguje. Chci u svých klientů dosáhnout oboustranného vítězství. Vím, že lidé budou mít z toho, co dělám, více, pokud jim to lépe vysvětlím, a na podobné otázky budu mít upřímné a přesvědčivé odpovědi.

Děkuji, Vaše kniha je lepší než většina ostatních.

Dr. Tom

Přikládám mírně upravenou verzi e-mailu, který jsem zaslal Dr. Tomovi s několika tipy, jak přerámcovat odmítavost jeho klientů.

6.10 Zvládání nesouhlasu pomocí NLP

Dobrý den, Tome,

děkuji Vám za e-mail. Obsahuje spoustu dobrých otázek a rád bych jej použil na svých webových stránkách jako základ článku v části věnované technikám. Nyní Vám krátce odpovím:

Abyste pochopil, co dělám se slovy „ale“ a „a“, je důležité si všimnout fráze stojící před nimi. Když chci, aby lidé nevnímali první úsek věty a zaměřili se na druhý, použiji spíše „ale“, a když mi jde o to, aby si oba úseky spojili, použiji „a“. Zde jsou oba příklady:

„Mám pro Vás špatné zprávy ohledně Vašeho současného zdravotního stavu, ale dobrá zpráva je, že se všechno dá zlepšit.“

„Dobrá zpráva je, že byste mohl mít zdravou páteř, a až toho dosáhnete, budete se muset trochu zaměřit na to, abyste si ji v takové kondici udržel.“

„Pokud se vrátíte ke vzorcům souhlasného postoje a předefinování, naleznete odpovědi, jako je ta následující. Při troše zamyšlení možná objevíte i mnoho jiných vzorců.“

„Souhlasím, že Vaše děti ještě nejsou staré a nejde o jejich věk, ale o jejich celoživotní zdraví a prospívání. Budou-li mít dobrou chiropraktickou péči, sníží se u nich sklony k problémům se zády v pozdějším věku... Myslím si, že většina dobrých rodičů má o zdraví svých dětí starost, ale ti nejlepší rodiče se snaží dívat dostatečně dopředu a zabývají se prevencí, což by vám mohlo přinést více klidu. Kdy by se Vašemu synovi hodilo přijít na úvodní vyšetření?“

Tome, nezapomeňte, že toto uvádím jen pro ilustraci. Nevedl bych podobný monolog tak dlouho a v tak nepřátelském duchu. Podstatné je použít tyto vzorce, ale sdělit je interaktivně jako součást rozhovoru. Doufám, že Vás můj e-mail bude inspirovat k vlastním nápadům.

S pozdravem

Jimu

6.11 Skrytá hypnóza v reálném světě

V těchto situacích nejde o odmítavost, ale o to, že se váš klient zaměřuje na něco, co pro něj není užitečné. V případě Dr. Toma se jeho pacienti soustředí jen na léčbu místo prevence.

Když svým klientům rozšíříte obzor například pomocí vzorce předefinování, otevřete jejich mysl jiným možnostem. Nejde o to, jaký mají momentálně problém, ale co je pro ně nejlepší řešení.

6.12 Klíčové tajemství při přesvědčování pomocí NLP

Než vám uvedu další příklad přerámcování problému, chci vám představit klíč k jazyku přesvědčování...

Spřízněný vztah

Nenavázete-li spřízněný vztah, nebude nic z toho, co vám předkládám fungovat. Mé pojetí tohoto vztahu není jen základní princip „sladěn a zrcadlení“, jak je chápán v rámci metody NLP. Musíte svého klienta provést jeho aktuální zkušenosti, až jej dovedete k novému způsobu uvažování o problému. O této spřízněnosti si podrobněji promluvíme později. Budu však předpokládat, že jste mi porozuměli, a uvedu další příklad, který by se hodil Dr. Tomovi:

„Nejde o Vaše rozhozená záda, ale o to, jestli jste připravena nechat svého syna trpět stejnými problémy, které máte ve Vašem věku. Vy. Zahájení vhodné preventivní léčby v současné době by znamenalo, že na rozdíl od Vás v pozdějším věku pravděpodobně nebude trpět problémy se zády, špatným držením těla a celkově špatným zdravotním stavem.“

Pokud chcete rodičům tento problém opravdu vtlouct do hlavy, můžete říct něco v tomto stylu:

„Uvědomujete si, že děti se učí z chování svých rodičů, protože je podvědomě kopírují? Už jste svému synovi vysvětlila, jak se má chovat, aby si zničil záda?“

Po přečtení několika dalších kapitol se k tomuto příkladu vraťte a uvidíte, zda zde objevíte i jiné vzorce.

Ještě několik stručných příkladů, které mi lidé poslali e-mailem.

Nechtěl bych vašim pubertálním dětem poskytovat návod, jak se co nejefektivněji stavět do opozice, ale zde je skvělý příklad komunikace chlapce s jeho rodiči. Originál jsem mírně upravil:

„Souhlasím s tím, že mám být doma v deset, abyste měli jistotu, že jsem v bezpečí, ale dodal bych, že nejde o to, jestli jsem doma, ale zda jsem v bezpečí... když slíbím, že vám v deset večer pošlu textovku, tak budete vědět, že jsem v bezpečí.“

Nesetkalo se to s naprostým úspěchem, ale oceňuji snahu. Ve skutečnosti šlo totiž o to, že mladík musí druhý den vstát do školy, takže i když byl vzorec dobře zformulovaný, tlačil na špatnou páku.

Zde je příklad, který naopak zafungoval:

„Souhlasím s tím, že se tato práce musí udělat, a proto navrhuji, abychom to nechali na později, až budeme mít dost času udělat ji kvalitně... Nejde jen o to, aby byla práce hotová, ale aby byla kvalitní a lidé na ni příznivě reagovali.“

Skvělý způsob, jak se zbavit nadměrné pracovní zátěže.

Dejte mi vědět i jiné příklady využití těchto vzorců, na které jste přišli. Na světě je spousta lidí, se kterými si je můžete přehrát. Nejde o to učit se vzorce, ale bavit se při tom do doby, než začnou nést opravdové ovoce

7

Jak pomocí jednoduchých slov přidávat nebo odstraňovat myšlenky

Doplňte, odstraňte nebo upřesněte rozdílná tvrzení, která nemusí mít žádnou spojitost

Celá tato kapitola pojednává o tom, jak přidávat, odstraňovat a propojovat myšlenky. Proč by vás mělo zajímat, jak to provést? Možná máte zájem, aby někdo přemýšlel jinak, a chcete jeho myšlení nasměrovat jinam. Vzorce, které již používáte, vám k tomu sice stačí, ale nyní se dozvíte, jak být ještě flexibilnější... a jak si vymyslet více vlastních vzorců. Díky nim budete přesvědčivější, protože můžete začít používat svůj přirozený jazyk místo slepého používání mých vzorců.

7.1 Jednoduchá slova, kterými zvýšíte svůj vliv na ostatní

Podíváme se trochu více na slova, jako jsou „a“, „ale“ nebo „protože“. A jako bonus ještě probereme slovo „zatím“. První tři zmíněná slova jsem si velice oblíbil, protože umožňují přidávat, odstraňovat a upřesňovat různá tvrzení, která nemusí mít nutně spojitost. Slovo „zatím“ má schopnost rozproudit situace, když se zasekneme na místě.

Možná zatím nevidíte, jak to funguje, ale až probereme základy sami uvidíte a budete ohromeni, čeho se dá dosáhnout díky pár slovům. Tuším, že už začínáte cítit účinek těchto slůvek, protože jste si všimli, jak se díky nim rozproudil jen tento samotný odstavec. Pokud jste zatím nic nezpозorovali, přečtěte si odstavec znovu a sledujte, jak jednoduše je možné propojovat jednotlivé myšlenky. Funguje to díky účinnosti spojek, které používám. Víím, že to zatím není úplně jasné, ale

pochopíte to po přečtení zbytku této kapitoly, a pak vás překvapí, jak je to jednoduché.

Existuje spousta možností využití těchto slov, ale my se budeme soustředit na situace, kdy dáváme lidem zpětnou vazbu nebo reagujeme na jejich kritiku, neboť to se dá snadno pozorovat. Díky tomuto rozboru pro vás také bude jednoduché vymyslet si vlastní praktické příklady.

Začneme slovem „ale“. Už jste někdy zažili rozhovor, který začínal takto: „Myslím si, že jsi skvělý kluk, ale...“ nebo snad „Udělal jste to výborně, ale...“, a pak je zbytek rozhovoru jen o tom, že nic neumíte a nikdo vás nemá rád?

Slovo „ale“ se chová jako tlačítko delete, neboť maže vše, co stálo před ním, a připravuje nás na špatné zprávy, které budou následovat. Není tedy nic jednoduššího, než vyslovit špatné zprávy jako první v pořadí a pak pokračovat výčtem toho dobrého.

Zde je příklad:

„Ta zpráva obsahuje hodně chyb, ale celkový dojem je výborný.“

nebo

„Nemůžeš zůstat po desáté venku, ale o víkendu, to je něco jiného.“

Myslím, že je to více než jasné, tak si do směsice pojdme přidat slůvko „a“. To vám umožní do sdělení začlenit novou myšlenkou a spojit ji s tou původní, aťme se tedy k prvním dvěma příkladům a něco k nim přidejme...

„Ta zpráva obsahuje hodně chyb, ale celkový dojem je výborný, a víte, jak skvěle se budete cítit, až doděláte opravy a všichni vás za ni budou chválit?“

nebo

„Ne, nemůžeš zůstat venku po desáté, ale víkendy, to je něco jiného, a to si nejvíc užiješ, ne?“

Dobře, takže teď již víte, jak používat „ale“ a „a“, tak se podívejme na slovo „zatím“. Ale než tak učiníme, všimli jste si, jak ve druhém příkladu vytvořením otázky nasměrujete mysl dané osoby zcela novým směrem?

„Zatím“ je slovo, které rozproudí situace, kdy se na něčem zasekneme. Jen tím, že za frázi „nemohu“ přidáme slovo „zatím“, otevíráme možnost změny. Jako učitel a kouč tento vzorec často využívám. Předpokládejme, že účastník kurzu řekne něco ve smyslu „tomu nerozumím“.

Jedna z mých odpovědí, kterou reaguji na podobné situace, kdy se někdo na něčem zasekne, začíná takto: *„To je v pořádku, zatím tomu nerozumíte...“* Vzpomeňte si na vzorec souhlasného postoje, který jsme si již probírali, a přidejte k němu „zatím“, které vše rozproudí.

Ve své odpovědi pokračuji slovem „protože“. Je to má oblíbená spojka, protože umožňuje nejenom propojovat v souvětí dvě různé myšlenky, ale také říci, že první myšlenka způsobuje druhou. Přitom spolu tyto dvě věty nemusí souviset, i když je samozřejmě lepší, je-li mezi nimi alespoň náznak nějakého vztahu. Možná tomu zatím nerozumíte, a to proto, že asi potřebujete vidět příklad, aby vám to do sebe zapadlo. Pojdme se tedy podívat na to, co odpovím, když někdo prohlásí, že „nechápe“:

„To je v pořádku, zatím tomu nemůžete rozumět, protože jste o problému ještě nepřemýšlel v kontextu jeho využití... a až to uděláte, zjistíte, že je to velmi lehce pochopitelné.“

Pokud jste to ještě nezkusili, doporučuji vám, abyste si znovu prošli tuto lekci a všimli si, kolikrát jsem použil slovní spojení „ale“, „a“ nebo „protože“. Podle mě to stojí za to, protože když je objevíte, uvidíte, jak jednoduché je přesměrovat něčí uvažování. Vše, co potřebujete k mistrnému zvládnutí, je jen krátké zamýšlení nad jejich použitím.

Zde je několik příkladů:

„Ta zpráva je opravdu výborná, protože je velmi čtivá, a budete z ní mít ještě lepší pocit, když opravíte všechny pravopisné chyby.“

„Téměř souhlasím, že bys ještě neměl jít spát, a stačí, když se teď jen přichystáš do postele, abys mohl jít spát hned, jak ti skončí ten televizní pořad.“

„Máš pravdu, že není jednoduché to pochopit, ale víš, o kolik líp se budeš cítit, až se naučíš aspoň část? Jsem si jistý, že už sám tušíš, že ti to bude připadat jednodušší, protože tomu budeš o něco více rozumět.“

„Ano, produkt vypadá draze, ale je to jen proto, že jsme ještě neprošli návratnost této investice, a jsem si jistý, že až to provedeme, budete mít z mé nabídky mnohem lepší pocit. A já bych chtěl, abyste měl z mého produktu lepší pocit. Uděláme to tedy hned?“

nakonec pár příkladů, které mi přišly e-mailem...

„Vím, že to nebyla ukázkově odvedená práce, ale šlo spíše o to, stihnout ji do termínu. Dal byste raději přednost tomu, dostat ji později?“

byla strategie pro to, jak se vyhnout palbě kritiky, která se na dotyčnou už začala snášet.

„Chápu, že se bojíš, ale představ si, jak se budeš cítit, až to budeš mít za sebou a budeme venku. Jde jen o to, jak statečný teď budeš.“

tak to byla neurolingvistika pro rodiče aneb jak přemluvit dítě, aby se ochotně u rubeře.

Bud bych, abyste si všimli, jak jsou pro vás jazykové vzorce stále snadnější. Je to proto, že se učíte vytvářet škálu vzorců jednoduchých na použití, které se snadno formulují. Za pár dnů budete schopni vytvářet a užívat vlastní vzorce sami.

V další kapitole se podíváme na vzorec uvědomění a seznámíme se s některými z nejúčinnějších přesvědčovacích vzorců vůbec. Na chvíli předpokládejme, že existují dvě nebo tři slůvka, jejichž použitím učiníte jakkoli prohlášení pro posluchače pravdivé. Už vám dochází, jakou úlohu přivedčít své okolí budete mít, když se tyto vzorce naučíte?

8

Jak získat sebevědomí a vzorce si procvičovat v reálu

Co musíte říci nebo udělat, abyste se při procvičování vzorců s cizími lidmi cítili opravdu příjemně?

Od další kapitoly vás dělí jen několik stránek, tak pokud jste ještě nezačali namátkově zkoušet probranou látku na svém okolí, jděte a užijte si zábavu s dosud probranými vzorci. V následující kapitole budeme totiž mluvit o extrémně účinném vzorci, který neovládá ani mnoho lidí studujících neurolingvistické techniky.

8.1 Zbavte se strachu ze selhání

Pro ty z vás, kteří ještě trpí strachem ze selhání a utěšují se myšlenkou, že se vše budou učit a procvičovat po malých krůčcích, mám několik poznámek.

Nejprve mi řekněte, jestli už se vám stalo, že jste se zakoktali, zapomněli, co jste chtěli říci, nebo na někoho zamumlali něco neuvěřitelně hloupého? Zranili nebo zmrzčili jste tím někoho? Zemřel kvůli tomu někdo? Je někdo ve vězení? Hádám, že jste se maximálně ve většině případů cítili trapně a opakovali si, co že jste to jen *chtěli* říci. Kvůli tomu, že se něco učíte a při tom se zakoktáte, nenastane konec světa.

Mám pro vás cvičení... Vezměte si několik vzorců a jen si je zkuste říci... Dostanete dvakrát více bodů, pokud je spletete, zakoktáte se nebo uděláte něco neuvěřitelně hloupého či trapného.

Jestli tím, že jste něco prohlásili, někoho zmrzčíte, zabijete nebo dostanete do vězení, pak jste natolik mocní a máte takový vliv, že nepotřebujete tuto knihu vůbec číst.

V tuto chvíli se na kurzech většinou někdo ozve s tím, jak se nechal schytat, na což odpovídám: „*A co má být?*“ Pokud se nesnažíte něco dělat se špatným záměrem, přece na tom tolik nezáleží.

Činím leknu něco v tomto duchu:

„Je to pravda, snažím se Vás podřídit své vůli. Co tedy musím říci nebo udělat, abych si Vás omotal kolem prstu tak, že budete bezmyšlenkovitě přijímat veškeré mé nabídky po celý zbytek života?“

Pokud se vám nelíbí tato věta, mám v záloze ještě další:

„Je pravda, že si právě procvičuji přesvědčovací jazykové vzorce, mohu si jich pár zkusit také na Vás?“

„Ano, jsem mistr hypnotického přesvědčování, ale pokud se ocitnete na Václaváku bez kalhot a budete pít jako kuře, asi jste si trošku moc přihnul, tak mě z toho neviňte.“

„A já jsem si myslel, že to Vy jste se mě snažil ovlivnit! Kde jste se naučil tyto vzorce?“

„Je to trochu paranoidní představa, ale zaslechl jsem, že po Vás někdo jde.“

„Ano, nachytil jste mě, snažil jsem se Vás přimět udělat to, co si myslím, že je pro Vás nejlepší, tak mě ihned zabijte za to, že mám na srdci jen Vaše dobro.“

tohl bych pokračovat, ale mým záměrem není vymyslet co nejvíce úroců, ale nastínit vám představu o tom, že můžete říci prakticky cokoliv a rozhovor kamkoli přesměrovat.

a to mám několik odpovědí, ale většinou namítnu:

„Tak to je velmi manipulativní reakce, co chcete, abych řekl, udělal nebo si myslel?“

Pak použijí předefinování:

„Nejde o manipulaci, ale o záměr...“

Následuje diskuze o tom, že veškerá komunikace je manipulativní a pokud s tím mají problém, pak ať si nejdříve uklidí před vlastním prahem a už nikdy nepromluví ani slovo. Hádáte dobře, na lidi, kteří se takto rozhodnou, mi čas nezbyvá.

8.2 Využití různých pozic vnímání vedoucích k větší přesvědčivosti

Následující cvičení vám pomůže nabýt více sebedůvěry a přesvědčivosti. Jedná se o variantu pozic vnímání a já ho zde zmiňuji jen pro ty, které zajímá, z čeho tyto pozice vycházejí.

Nebudu vám vysvětlovat veškeré podrobnosti o tématu pozic vnímání, které můžete najít téměř ve všech knihách pojednávajících o NLP a ještě více na Googlu. Chci vám přiblížit jen onen proces.

Při cvičení si vytvoříme představu o sobě samém jako o dokonalém mistrovi přesvědčování, schopném napojit se na vnitřní zdroje nového hypotetického já. Jedná se vlastně o učení se z jiné perspektivy, pomocí mentální přípravy, a tímto způsobem si můžete vytvořit dokonce i akční plán svého rozvoje. Cvičení se dá aplikovat na jakýkoli typ osobnosti, kterou se chcete stát, například být inspirujícím vůdcem, dobrým rodičem či šarmantním svědkem... pro naše účely však budu mluvit o tom, jak se stát mistrem přesvědčovacích metod.

Nejprve bych byl rád, abyste si vzpomněli na konkrétní situaci z nedávné minulosti, kdy jste nepodali výkon, jaký jste chtěli. Nezapomeňte, že existuje rozdíl mezi tím něco dělat a procvičovat, tak si pro tuto chvíli, kdy se vše teprve učíte, zvolte něco malého, relativně nevyznamného. Postupem času, až se budete zlepšovat, se můžete zabývat závažnějšími situacemi.

Vzpomeňte si, jak jste se chovali, jaká byla řeč vašeho těla, co a jakým způsobem jste řekli, a jak to všechno přispělo k dosaženému výsledku.

Pak se zamyslete nad svými hodnotami, přesvědčeními a myšlenkovými procesy, které vedly k vašemu chování.

Teď si představte své nové já chovající se tak, jak by se vám v oné situaci líbilo. Všimněte si opět všeho, řeči těla, co jste řekli a jak. Vstupte do svého nového já, do tohoto nového těla. Zevnitř pozorujte, jaké to je, být oním člověkem, snažte se pochopit, jaké názory a hodnoty jej informovaly. Sledujte, jaký máte pocit, když se takto chováte a děláte věci jako ona osoba.

Do pár minutách strávených touto příjemnou představou z těla vystupte a vraťte se ke své původní osobnosti. Zeptejte se sami sebe, co jste se díky tomuto cvičení naučili.

Dále chci, abyste zaujali pozici pozorovatele a představili si své staré i nové já. V podstatě budete pozorovat svou současnou osobnost, jak sleduje vaše nové já. Sledujte z této perspektivy rozdíly mezi nimi a začněte koučovat své staré já, aby se proměnilo v nové... ano, budete mluvit sami se sebou a klidně to dělejte nahlas ve vlaku cestou domů... tím se ve vás usadí všechny tři podoby vašeho já.

Je důležité, abyste jako pozorovatelé nebyli zatíženi emocemi, jednali bez předudků a soustředili se na povzbuzení svého starého já ke změně. Možná se vám podaří vybudovat si akční nebo cvičební plán, jak svého nového já dosáhnout ... v ideálním případě dokonce zjistíte, že jste tímto novým já vlastně vždy byli, ale přišli jste na to až díky změně perspektivy. Prostě co vám bude nejvíce vyhovovat.

Nakonec spojte své staré i nové já, aby se v dané situaci chovala tak, jak chcete.

Bude to dobře fungovat při obecné představě vašeho nového já, ale větší účinnosti dosáhnete v kontextu konkrétních situací, v nichž se chcete chovat jinak.

Řká se, že celou záležitost beru moc zešíroka, ale vysvětlení trvá déle než samotná praxe. Čím více to budete praktikovat, tím dříve zjistíte, že to děláte instinktivně, aniž byste na to vědomě mysleli. Mluvíme sice o převědčovacích metodách, ale toto obecné cvičení můžete použít pro změnu jakéhokoli chování.

8.3 Naučte se mluvit sami se sebou a zvyšte si sebeúctu

Je mnoho lidí, kteří si povídají sami se sebou... pokud mezi ně nepatříte, tak vám doporučuji si takový tenký hlásek v hlavě začít pěstovat. Můžete z toho hodně vytěžit. Představte si, že máte někoho, kdo pro vás chce stále jen to nejlepší a dnem i nocí vám do ucha šeptá samé pozitivní věci. Je opravdu užitečné někoho takového poslouchat. Někteří lidé však mají problém, že jim onen hlas říká zlé věci, kritizuje je při neúspěchu a nevybíravým způsobem jim nadává.

Nicméně nyní můžete svůj druhý hlas využít tak, že si na něj vymyslíte pár jazykových vzorců a budete s ním jednat jako s fiktivní osobou, která vám oponuje. Nebo si vytvořte vzorce týkající se záležitosti, kterou byste si v hlavě chtěli opakovat, a začnete přesvědčovat sami sebe, že jste tím, kým se chcete stát. V obou případech si budete rozvíjet svou sebevěru, sebeúctu a zároveň si procvičovat své vlastní jazykové vzorce.

9

Vzorec uvědomění

Po přečtení této kapitoly si okamžitě uvědomíte, jak účinný je tento vzorec

Teď se malou chvíličku vám povím o jednom z neúčinnějších jazykových vzorců NLP. Studenti NLP tento vzorec uvědomění většinou uznávají...

...lépe řečeno je, že se seznámíte s jazykem provázení a vedení, díky čemuž tento vzorec „převědete do budoucnosti“, takže bude působit bez ohledu na čas... umíte si představit, jaké by to bylo, kdybyste pokaždé, když otočíte vypínačem nebo se usadíte před televizi, najednou začali promýšlet o všem, co jsem vám řekl?

Kdybyste mysleli na to, že jste díky správnému pochopení, praxi a představivosti čím dál přesvědčivější?

...ano, byla to jasná ukázka vzorců z několika dalších kapitol, ale rád bych, abyste si uvědomili, jak silně hypnotizující účinky vyvolávají... a všechny tyto vzorce máte k dispozici v této knize. Klíčem k nim je praxe... tak čtěte, přemýšlejte a pak jedněte.

Vimnože si, prosím, jakou moc má vzorec uvědomění. A vy se tento vzorec známý a neuvěřitelně účinný vzorec NLP můžete naučit ovládat.

Je jedním z nejjednodušších a nejsnáze použitelných vzorců, a jakmile ho pochopíte, jak s ním nakládat, náhle si uvědomíte jeho neuvěřitelnou jednoduchost a účinnost. Možná se naprosto mylím a vy si jeho jednoduchost neuvědomíte, nicméně v každém případě přijdete na to, jakou má moc.

Vimnože jste si, že něco bereme jako naprostou samozřejmost? Například když někdo něco prohlásí a nikoho ani nenapadne jeho sdělení zpochybnit. Pokud by vám ale to právě tento vzorec umožnil,

uvědomujete si, jakou moc byste získali? Mluvíme o vzorci uvědomění a možná už jste si všimli, že může být opravdu účinný.

9.1 Vzorce uvědomění v metodě NLP

Vzorec uvědomění v našem jazyce obsahují slova jako „všimnout si“, „uvědomit si“, „zažít“, „pochopit“ a „být si vědomí“. Jsou opravdu účinná, protože předpokládáme, že vše, co po nich následuje, je pravda. Pojďme si rozebrat, proč tomu tak je.

Mohl bych vám jen říci, že vzorec uvědomění funguje. Ale to je velmi jednoznačné tvrzení, které se může stát předmětem zpochybnění. Mohl bych se vás zeptat, jestli si myslíte, že vzorec uvědomění je účinný. To vám však dává možnost souhlasit nebo nesouhlasit. Ale mohl bych říci něco v tomto smyslu: *„Čtením této věty si začnete všimnout, jak účinný je vzorec uvědomění.“* Automaticky předpokládáme, že druhá polovina věty je pravdivá. Kdyby měl někdo tuto větu zpochybnit, obvykle se zaměří na první polovinu a řekne například: „Jak mi může pouhé přečtení věty pomoci uvědomit si tento účinek?“ V námitce se předpokládá, že věta účinná je.

Jen si všimněte, jak můžete účinek věty zesílit, když z věty oznamovací uděláte otázku. Například: *„Uvědomujete si, jak účinný je vzorec uvědomění?“* Je to uzavřená otázka a ať už odpovíte kladně či záporně, reflektujete své uvědomění si situace, ne skutečnost, zda je onen vzorec účinný. Je to opravdu rafinované, že?

Po přečtení předchozího odstavce vás nabádám, abyste si všimli, jak flexibilní a jednoduché je využití... začínáte si už uvědomovat účinnost tohoto vzorce? Skutečnost, že držíte tuto knihu a čtete tuto kapitolu, znamená, že už vidíte tucet způsobů použití v praxi. Pokud jste je ještě nezaregistrovali, je to proto, že potřebujete několik příkladů pro inspiraci. Zde je několik opravdu chytrých příkladů vzorce uvědomění.

9.2 Příklady vzorce uvědomění

Typický rozhovor, který jsem v minulosti vedl při prodeji kurzů, zněl takto:

„Uvědomujete si už, jakou moc Vám dá kurz NLP?“

Odpověď „ano“ by byla výborná, ale řekněme, že klient odpověděl záporně.

Na to zareaguji takto:

„Souhlasím, že si to zatím neuvědomujete, a je to proto, že jsme neprošli obsah kurzu, který se týká přímo Vás. Uděláme to hned teď?“

Na úvod se zamyslete, kolik vzorců, které jsme již probrali, je vloženo do těchto dvou vět. Jak je budete pročítat, všimněte si, jak jednoduché je integrovat tento styl přesvědčování do jazyka vašeho všedního života.

Za druhé si uvědomte skutečnost, že moc kurzu NLP se ve všech těchto příkladech naprosto předpokládá, otázka, zda je kurz pro klienta smysluplný, se vůbec nezpochybnuje, mluví se jen o tom, jestli už si to uvědomil nebo ne.

Věta, kterou mohu použít jako lektor: „Vypadá to jako náročný přednáška, ale jakmile spolu začneme procházet učební materiály a řekneme si o některých technikách, začnete si uvědomovat, jak jednoduché je vnést celé učivo do praxe.“

Když jste si přečetli tento odstavec a přešli si předchozí látku, možná jste si všimli dalšího mnou při výuce hojně využívaného vzorce v návěťovém provázení a vedení. Je to způsob, jak dosáhnout dohody a přivést někoho něco koupit z nevědomé perspektivy. Vrátime se k němu později. Pro tuto chvíli bude stačit, když si všimnete, jak jednoduché je převést vzorec uvědomění do vaší běžné konverzace.

Vidíte, jak snadné je začít si vymýšlet vlastní příklady? Zde je vzorec upraveného vztahu v kontextu flirtování, spolupráce nebo tam, kde potřebujete navázat vztah.

Jakmile jednou s někým navážete takovýto vztah a spojení, můžete říci něco v tomto smyslu: *„Rád jsem Vás poznal, a nevím, jestli jste s všiml, jak si rozumíme. Znamená to, že spolu budeme vycházet ještě lépe když... (se opět potkáme/začneme spolupracovat/se zítra ráno probudím vedle sebe atd.)“* Tento příklad obsahuje vzorec provázení do budoucna ke kterému se dostaneme v další lekci spolu se smyčkou očekávání.

Jak bychom ho použili v případě, když bychom u někoho chtěli vzbudit podezíravost? *„Všiml jste si, jak Vás lidé pomlouvají za zády? Aha ještě jste si nevšiml. Pardon, řekl jsem asi příliš. Zapomeňte, že jsem si o tom zmínil.“* A pak odejděte. Opravdu mi nejde o vytváření negativních vzorců, ale chtěl jsem vám ukázat, jak jednoduchý, rychlý a účinný může tento vzorec být.

Projděte si každopádně tuto lekci ještě jednou a všimněte si, kolikrát jsem tento vzorec použil. Sledujte jej při pročitání a bude vás stále více překvapovat, jak nenáročný je na užití. V další kapitole se zasmějete tomu, o kolik váš vliv ještě naroste, když si osvojíte vzorec provázení a vedení.

Jako obvykle je vaším úkolem napsat si půl tuctu vzorců a někomu je říct. Ať je výsledek jakýkoli, jen si s někým pokláboste a použijte je. Nezapomeňte nejprve navázat spřízněný vztah, mluvte pomaleji než obvykle a postupně zpomalujte. Jak si na mluvení a myšlení tímto způsobem navyknete, překvapí vás, o kolik více vlivu získáte.

Spřízněný vztah... více než mimikry?

Co vám lidé ovládající NLP neřeknou
o navazování spřízněného vztahu

Tato kniha pojednává o jazyce přesvědčování, ale toto téma by nebylo úplné, kdybychom nezmnili a nerozebrali si téma navazování spřízněného vztahu. Je klíčové dostat se do hlavy našeho objektu a opravdu porozumět tomu, jak přemýšlí.

Pamatujte si, že klíčem ke schopnosti ovlivňovat ostatní je porozumět, jak bude pro danou osobu výhodné, když udělá to, co po ní chcete, a umět jí to předat způsobem, který pochopí. V tomto duchu vám předkládám krátké a neúplné pojednání o tom, jak takový vztah navázat, včetně několika tipů, které můžete ihned vyzkoušet.

O navazování spřízněného vztahu naleznete spoustu informací. Hlavním smyslem této vložky je spíše ukázat, jak si vytvořit opravdu dobrý vztah rychle a jednoduše. Budeme mluvit o tom, že mnoho osob praktikujících NLP jej chápe mylně, o klíčových zásadách, jak jej správně pojmout, a o specifičnosti procesu správně vedeného rozhovoru. Ukážu vám jednu konkrétní metodu, kterou použilo mnoho mých studentů a díky níž získali lepší práci, navázali partnerský vztah či dosáhli obchodních úspěchů.

10.1 Co je spřízněný vztah? Vysvětlení základů

Nejprve si definujme spřízněný vztah a popovídejme si o tom, proč jej tolik osob používajících NLP chápe špatně. Stačí si natukat slovo do vyhledávače a můžeme se plně věnovat diskuzi o běžném pohledu

na toto téma včetně všech jeho špatných výkladů. Naleznete tam toho opravdu hodně, ale já bych se rád věnoval něčemu jinému. Pro nás účely je to jen metoda, pomocí níž dosáhneme větší přístupnosti dané osoby. Často to znamená také duševní soulad nebo vzájemný respekt, ale není to nutné.

Mluvíme-li o vlivu a přesvědčování, nejedná se nám jen o vytvoření si vztahu, ale také o převzetí kontroly a vedení konverzace kýženým směrem.

10.2 Běžný způsob navazování spřízněného vztahu, jak jej chápe NLP

Klasické pojetí spřízněného vztahu dle NLP se zabývá jen srovnávání a zrcadlením řeči těla, dechu, slov a všeho, co vám váš objekt umožní. Hlavní myšlenkou je, že lidé mají rádi ty, kdo jsou jim podobní. Děje se to na podvědomé úrovni, a tím, že se chováme stejně jako dotyční, navážeme tento vztah. Základní myšlenka sice funguje, ale objevuje se zde několik problémů:

- Srovnávání a zrcadlení je spíše *indikátorem* vztahu než *nástrojem k jeho dosažení*.
- Vše se má odehrávat na úrovni podvědomí.
- Svůj objekt nevedete, ve skutečnosti věnujete svou pozornost jen tomu, že jej provázíte.
- Nezapomínáte, že u toho všeho máte ještě vést rozhovor?

Rád se setkávám s lidmi praktikujícími NLP a při takové příležitosti vždy nakláním hlavu do nejpodivnějších úhlů, škrábu se na pozadí a v jiných choulostivých oblastech a ve tváři se mi objevuje zvláštní cukání. Pozoruji přitom, jak se zoufale snaží mechanicky napodobit tělo mého těla. Když v tom získáte více praxe, budete se umět naklánět tak, že málem upadnou ze židle, a jak budete neustále měnit svůj rytmus dýchání, přivedete je do stavu hyperventilace.

Když už o nich hovoříme, doporučuji vám při setkání s nimi, až se sáhnou chlubit, že mají certifikát NLP a u koho se učili, říci například následující frázi:

„Nejde o certifikát, ale o to, jak umíte své znalosti použít, jak tedy konkrétně využíváte skryté metody hypnotického přesvědčování, abyste dosáhli svých cílů?“

Pak si jen sedněte a pozorujte je, jak se začnou vrtět. Asi se budou symbolovat, že používají jen to, co potřebují, a jazykové znalosti k tomu spáří, nebo řeknou mou oblíbenou větu: „Všechny znalosti používám už nějak podvědomě.“

V této chvíli víte, že byste se mohli náramně pobavit tím, jak jste je měli, ale chcete-li být milí, jemně jim naznačte, že předmět, který vystudovali, se nazývá neurolingvistické programování. Prošli sice kurzem, ale neumí používat ani třetinu toho, co je obsaženo v jeho názvu. Pak jim ukažte tuto knihu a řekněte, že s nepatrnou časovou investicí a trochu úsilí mohou dobře porozumět několika účinným vzorcům.

V dobrém kurzu NLP se naučíte mnoho skvělých a funkčních metod, jak navázat spřízněný vztah, které můžete použít v jakékoli situaci. Přesahuje to však rámec této knihy, a tak se zaměříme na jednoduché základní koncepty, které budou fungovat kdekoli a v jakékoli situaci, i také na konkrétní proces, díky kterému můžete skrytě převzít vedení rozhovoru mezi čtyřma očima. Ale toto je dosti zjednodušující pohled na věc. Více informací naleznete v sekci zdroje.

10.3 Spřízněný vztah v jednom jednoduchém kroku

Nejrychlejším, nejsnadnějším a nejjednodušším způsobem, jak navázat spřízněný vztah, je předpokládat, že už jej máte. Ve většině situací to funguje dokonale. Když si představíte, že osoba, s níž mluvíte, je váš bratr, blízký přítel, pak se bude váš slovní projev, řeč vašeho těla i váš tón hlasu mírně lišit od běžného projevu. Na podvědomé úrovni budete

vysílat signály, a daná osoba na ně bude reagovat pocitem blízkosti a přístupnosti.

Také je dobré vystoupit ze své hlavy a proniknout do vědomí dané osoby. Mám tím na mysli, že si začnete představovat, co vidí, slyší a cítí. Přemýšlejte, jak vidí svět a jaké hodnoty a přesvědčení má, že se chová zrovna tím způsobem. To vše buduje empatii.

Samozřejmě se v kurzu budeme věnovat také mnohem sofistikovanějším metodám navazování vztahu, které vám například umožní:

- Skrytě měnit emoce dotyčného.
- Vytvořit si spřízněný vztah u skupin.
- Nasadit někomu svůj návrh do hlavy.

A mnoho jiných věcí, ale všechny závisí na předpokladu, že už jste si vytvořili vztah.

Teď si pojďme promluvit o zvláštním procesu, díky němuž můžete rozhovor skrytě naprosto ovládat. Je ideální v takových situacích, jakými jsou pracovní pohovory, obchodování nebo spolupráce.

10.4 Skryté řízení rozhovoru

Jedná se o zvláštní metodu, která vám umožní převzít kontrolu nad rozhovorem, zatímco vstřícnost dané osoby, která se cítí příjemně, spřízněně a přátelsky, narůstá. Funguje to dobře ve většině situací, ale speciální účinek to má u lidí, s nimiž se setkáváte poprvé. Vysvětlím to v kontextu pracovního pohovoru, což je pro tuto metodu dokonalá situace. Tento proces je pak možné přizpůsobit jakékoliv zvolené situaci.

Než se dostaneme k jádru tohoto procesu, rád bych, abychom si provedli malý pokus. Představte si, že jdete po ulici, když uvidíte starého blízkého přítele, kterého jste léta neviděli. Dovoďte mi popsat vám typický myšlenkový proces, k němuž dojde:

1. Podíváte se na něj váhavě, s nejistotou, zda je to opravdu on.
2. Když poznáte, že je to on, navážete oční kontakt.

Pomalou se začnete usmívat, protože se vám vybaví všechny skvělé společné zážitky a jste rádi, že ho vidíte.

Začnete se vnitřně cítit příjemně, všimnete si však, že tento pocit osvětlost pomalu a trvá nějakou dobu, než získá na intenzitě.

Pak se nejistě učiníte krok směrem k němu, s rukou připravenou k vstelenému přivítání.

Stává to není přesně to, co se odehraje ve vás, ale mělo by to být velmi dobové. Je to také modelový příklad toho, jak by mělo probíhat vaše první setkání s neznámým člověkem.

Přesně toto by se mělo dít, protože je to dobrý způsob, jak se setkat s lidmi. Když budete na lidi reagovat jako na blízké přátele, vysíláte důvěrné signály, které vyvolají hřejivé pocity, sebedůvěru (když jste svým starými kamarády, máte sebedůvěru) a blízkost. Druhá osobnost kromě vědomé roviny reagovat i na tyto impulzy, které od vás přicházejí.

Připomínám, že na začátku je třeba trochu váhat, pak se pomalu začít usmívat a hřejivý pocit by měl pomalu narůstat. Je to proto, že lidé si z neustálého statického stavu všimají změn. Prostě si spíše zapamatujete toho, kdo má nejprve neutrální výraz a pak se začne usmívat, než toho, kdo se jen usmívá nebo je stále neutrální. Tento sled událostí obě strany vede od neutrálního vztahu k přátelskému. V žargonu NLP je sváto a pak je vedete.

Usměv a natažená dlaň na uvítanou má také jiné výhody. Naší společenskou normou je usmát se jeden na druhého a přijmout nataženou ruku. Vy jste udělali gesto a oni odpověděli úsměvem a potřesením ruky. Jednoduše jste je požádali, aby něco udělali, a tak se také stalo. Vy jste začali ovládat celou situaci a rozhovor, a vytvořili jste si vztah na hluboké úrovni. Pak můžete začít používat hypnotický jazyk, předstírací techniky a všechny ostatní užitečné věci, které se učíte, abyste dosáhli skvělých výsledků.

Samozřejmě existují silnější, účinnější a sofistikovanější metody, jak vytvořit spřízněný vztah a na podvědomé úrovni řídit rozhovor.

Tuto metodu jsem však předal mnoha zájemcům o práci, a přestože automaticky nezaručuje, že pohovor bude probíhat výborně, těžko bych hledal někoho, kdo se přizná, že mu to příliš nepomohlo.

Vy ostatní, kteří jste tuto techniku použili v jiném prostředí než na pracovním pohovoru, mi prosím napište své poznatky.

11

Provázení a vedení

Dveře k podvědomému přesvědčování...
Pomocí metody provázení a vedení lidem
podsouváme předpoklady

Vim, že pokud pohodlně sedíte a čtete tento řádek, oceníte tuto lekci jako velmi užitečnou, protože budete schopni lidmi hýbat dle libosti. Když o tom přemýšlíte a představujete si situaci, ve které byste tyto vědomosti mohli využít, napadá vás, jak vzrušujících výsledků dosáhnete?

Ovládně, když začnete kombinovat různé vzorce...

V každém případě vám bez dalšího zdržování předkládám tuto lekci. Jméno v polovině knihy, a to znamená, že si uvědomujete tu obrovskou změnu způsobu, jakým uvažujete o jazyce. Protože už jste si prošli některé lekce a přemýšleli o tom, jak tyto informace využít, určitě jste si všimli, jak jednoduché je být přesvědčivější.

Když pohodlně sedíte a čtete tato slova, znamená to, že už jste připraveni na lekci o provázení a vedení. Krátce jsme se o tomto tématu zmínili již dříve a tak vám neujde, že jsem tyto pojmy spojil se vzorcem uvědomování. A možná už i vidíte, jak jednoduše je lze propojit a účinek vzorců tak znásobit.

11.1 Provázení a vedení

Podívejme se teď na vzorec provázení a vedení, proč je užitečný a jak jej můžeme využít. Předpokládám, že jste na tento vzorec zvědaví a já vám tímto vzrušením z toho, jak vám bude užitečný, tak se o něm pojdme nyní dozvědět.

Když prohlásíte něco pro posluchače naprosto pravdivého, podvědomě s vámi budou souhlasit. Trochu to připomíná souhlasný postoj, o kterém jsme diskutovali v předchozí kapitole, ale z druhé strany. Pokud v tom budete pokračovat dostatečně dlouho, váš objekt bude šťastně sedět a souhlasit s vašimi poznámkami, a pak jen přidáte informaci, kterou chcete, aby vám uvěřili, a posunete je tak žádoucím směrem. U starých metod používaných v obchodování se tomuto principu říká vytváření sledu souhlasných výroků, ale my to budeme používat mnohem delikátnějším a účinnějším způsobem.

11.2 Stará hypnotická metoda prodeje

Prodejci při ní používali otázky takovým způsobem, aby na ně zákazník musel odpovědět vždy kladně, takže když se zeptali, zda je zákazník připraven zboží si koupit, byl už navyklý odpovídat kladně a tak mnohem přirozeněji s koupí souhlasil. Pokud to trochu přezenu, rozhovor by mohl vypadat následovně:

„Strávili jsme povídáním o produktu nějaký čas? Viděli jste, jaký užitek z něj můžete mít? Prošli jsme vaše požadavky a popovídali o tom, jak dobře produkt vyhovuje vašim potřebám? Jste připraveni jej nyní koupit?“

Na první tři otázky zákazník odpoví „ano“, takže jste položili základ vzorce a je pro něj jednodušší říci „ano“ i na čtvrtou otázku.

Hypnotizéři a terapeuti využívající hypnózu používají stejný koncept, aby u lidí vyvolali trans. Zde je typický scénář hypnotického transu:

„Cítíte, jak se vaše tělo celou svou vahou zabořuje do židle, posloucháte, jak k vám promlouvá můj hlas, a začínáte přecházet do transu.“

Všimněte si, že první dvě věty jsou ověřitelné smyslové zkušenosti, které se odehrávají právě teď, zatímco třetí část věty je sice podána stejným způsobem, ale je to vlastně příkaz, jak se pohroužit hlouběji do transu.

Tvrzení využívající vzorec provázení a vedení fungují úplně stejným způsobem. Většinou proneseme tři věty, protože je to počet, který se dá snadno zvládnout, a nejběžnější strategií pro přesvědčování je právě právě nebo tři prohlášení. Chci říci, že většina lidí dává přednost tomu, aby dostali něco třikrát, než nabudou přesvědčení nebo se pro něco rozhodnou atd. Většina lidí reaguje na cykly po třech, ale není to pravidlem u všech.

Období vystavěné prohlášení využívající vzorec provázení a vedení obsahuje dvě prohlášení, která jsou naprosto ověřitelná a pravdivá, a třetí tvrzení, které je věrohodné a dovede vašeho klienta tam, kde jej chcete mít. Když jste například pohodlně usazeni a čtete si tato slova, znamená to, že už víte, jak můžete tento vzorec použít. První dvě tvrzení jsou pravdivá a třetí vás dovede tam, kam mířím já.

Než se dostaneme k několika způsobům použití a příkladů, rád bych se na chvíli zastavil a věnoval se frázi „a to znamená“. Je to další fráze propojující dvě tvrzení, která nutně nemusí mít vámi požadovanou spiklost. Mám slovní obraty typu „a to znamená“ rád, protože je mohou poslat na propojení čehokoli. Protože čtete tuto větu, znamená to, že jste chytrí, inteligentní a dostatečně duchaplní a je vám jasné, jak tyto fráze použít, a samozřejmě to také znamená, že chcete vytáhnout peněženku a dát mi za mé vědomosti velkou sumu peněz... a tak dále.

Takže, když jste dočetli až sem a uvědomili si sílu provázení a vedení, nabízím vám pár příkladů, a to znamená, že jste připraveni je využít ve svém každodenním životě.

11.3 Příklady provázení a vedení

MANAGEMENT

„Pracovali jste v tomto oddělení šest měsíců, odvedli kus skvělé práce, a to znamená, že jste připraveni rozjet tento velmi důležitý projekt.“

VYUČOVÁNÍ

„To, že jste se zapsali na tento kurz a dorazili, znamená, že jste opravdu nadšení a chcete se začít učit.“

SEZNAMOVÁNÍ

„Díky tomu, že tady s tebou sedím, večerím a pracuji na našem báječném vztahu, se cítíme opravdu dobře.“

V posledním příkladě využívám, použiji-li žargon NLP: „jazyk založeného na procesu“ a změnu „referenčního indexu“. Je to páťmat, ke kterým se vrátíme později, spolu s vytvářením smyček očekávání.

NÁBOR PRACOVNÍKŮ

„Cetl jste náplň práce, poslal jste nám skvělý životopis, takže jste určitě už dostatečně uvolněný a můžeme zahájit informativní pohovor.“

ŽÁDOST O POVÝŠENÍ

„Pracuji pro vás už čtyři měsíce, a za tu dobu jsem zvýšil prodej společnosti o 50 procent, takže chápete, že je pro mě důležité, aby byl za své úspěchy oceněn.“

PŘI POHOVORU

Velmi odvážný přístup, kterému musí předcházet vytvoření si spřízněného vztahu...

„Prošel jste si můj životopis a slyšel mě během pohovoru, kdy jste tedy chcete rozhodnout, že jsem na tuto pozici ideální kandidát?“

4 Hypnotický jazyk NLP: „provázení do budoucna“

Jedna vyte uvedený příklad obsahuje vzorec, který nazývám „provázení do budoucna“. Budete používat tvrzení obsahující tento vzorec, abyste zvýšili očekávání, zaměřili pozornost ostatních na výsledky těchto jejich myšlení a chování na vědomé i nevědomé úrovni. Ale smů se můžeme vrátit později.

Ve přečtení této kapitoly i s uvedenými příklady jste jistě připraveni osvojit si pár vlastních vzorců. Kdybyste se zamysleli nad několika situacemi, v nichž je můžete využít, a procvičili si je nahlas, budete maximálně během jednoho dne umět používat vzorec provázení a vedení kdekoli všude, kde je chcete mít. Už jste si uvědomili, jak se to má stát, když začnete kombinovat všechny tyto vzorce? Nejde o to, abyste si tyto vzorce, ale ohlédnout se zpět z budoucnosti, v níž už je vše automaticky, a všimnout si, jak to děláte.

Ukážu si připravte několik vět obsahujících tento vzorec, dejte si pár nic netušících obětí a pořádně si je „provzorcuje“. Dejte vědět, jak to dopadlo.

5 Výsledky provázení a vedení

Ukážu si, jakých výsledků dosáhnete, když si osvojíte všechny tyto vzorce a nápady... Pár příkladů od mých studentů:

HELEK ŽÁKOVI

„Špatné chování a neplnění domácích úkolů znamená, že prostě propadneš, ale ve skutečnosti jde o to, jak můžeš získat dobré vysvědčení. Představ si, jak budou tví rodiče reagovat, když jim příští týden na třídní schůzce ukáží tvé vynikající výsledky. Jediné, co musíš udělat, je...“

MANAŽER K ZAMĚSTNANCI

Poté, co zaměstnanec nebyl povýšen:

„Souhlasím, že jste tu pozici měl dostat, a dodal bych, že ve skutečnosti jde o to, jak to zvrátíme ve Vaš prospěch. Chápu, že jste právě teď rozčilený a trochu naštvaný, a to znamená, že vám o společnost a Vaši roli v ní hodně jde. Co kdybychom si v příštím týdnu vyhradili chvílku a popovídali si, jak Vám pomůžeme získat pozici o kterou stojíte?“

ŘIDIČ K POLICISTOVI

„Souhlasím s Vámi, že jsem jel trochu rychleji, než je povolená rychlost, a dodal bych, že jsem si té značky nevšiml, protože se strašně těším domů. Z hlediska veřejného bezpečí je skvělé, že tu teď stojíte a napomínáte mě. Co musím říci nebo udělat, abych vás přesvědčil, že normálně opravdu předepsanou rychlost dodržuji a toto je jediná výstraha, kterou potřebuji?“

Tento poslední příklad je skvělý ze dvou důvodů. Za prvé proto, že byl vymyšlený na místě a také kvůli úžasné podmínce na konci proslovu, celkově je tedy výborný... a jen na okraj – řidič odjel bez pokuty.

11.6 Hypnotický jazyk: zakončení podmínkou

Než zahájíme další kapitolu, pojďme se na pár minut věnovat zakončení pomocí podmínky. Obchodníkům bych chtěl říci, že u těchto podmínek jde o něco trochu odlišného, než se obvykle učí v kurzech pro obchodníky. Otázka typu: *„Co musím říci nebo udělat, abyste (x)?“* je skvělá protože *odpovědí* na ni je informace, kterou potřebujete, abyste dosáhl požadovaného cíle. Myslím si, že vzorec je dosti jasný a není třeba je příliš vysvětlovat, takže stačí jen se zeptat:

„Co musíte udělat, abyste tento vzorec ihned použili?“

nete o odpověď na tuto otázku, ale o to, že uvažujete o nejrůznějších možnostech, kdy by se tento vzorec dal využít. Doufám, že si uvědomujete, že když přemýšlíte o oné otázce a dočítáte tento odstavec, je pro vás stále lepší začít nové vzorce používat. Umíte si představit, čeho dosáhnete, když využijete všechny tyto nové myšlenky? Představte si, že se z místa, kde budete za šest měsíců nebo za rok, ohlédnete zpět tam, kde jste teď, a svůj začátek, kdy jste se začali stávat osobou s opravdu výtečnými přesvědčovacími schopnostmi.

11.7 Jiný přístup k provázení a vedení

Teď, když znáte metodu provázení a vedení, viděli jste pár příkladů, přemýšleli o nich a některé z nich si vyzkoušeli, mi dovoďte vám přiblížit ještě jiné přístupy k této problematice.

V mém NLP kurzu o přesvědčovacích schopnostech se zaměřením na první životopisu a pracovní pohovory používáme techniku provázení a vedení v úvodu pohovoru. Zatímco u většiny pohovorů vede konverzaci tazající, mě jde o to vytvořit situaci, kdy má tázaný skrytější a prostou kontrolu nad celým průběhem rozhovoru, zatímco stále obtuje spřízněný vztah.

Od se toho docílit pomocí správného přístupu, řeči těla a vhodně zodpovězených otázek. Pokud tázaný používá můj systém, mělo by se mu během prvních dvou minut podařit navázat vztah a dosáhnout skryté kontroly. I když třeba právě nehledáte novou pozici, v jakých situacích by vám tato schopnost mohla být užitečná?

V dalších dvou kapitolách se podíváme na techniky, u kterých sdělením správné otázky nasměrujete dotyčného tam, kde jej chcete být. Řekněte mi, získali byste tak schopnost více ovlivňovat své okolí?

Protože jsme mluvili o pracovních pohovorech, zamyslete se, jak na úspěchu zapůsobí, když se zeptáte například: *„Kdybych odváděl skvělou práci, jakých výsledků bych ve Vašich očích dosáhl?“* Pokud vám „to nedobíjí“, nevadí, přečtete si další dvě kapitoly a pak se k této stránce vraťte.

Podvědomě směřujeme myšlení pomocí vnitřních představ

Řekněte ostatním, co chcete, aby si mysleli

Doufám, že už jste na kapitolu o vlivu a přesvědčování připraveni. Naším tématem jsou vnitřní představy a řízení uvažování ostatních tím, co jim říkáme... děje se to neustále naprosto běžně. Ale jakmile si to začnete uvědomovat, když s někým mluvíte, už nikdy nezažijete normální rozhovor. Vítejte v mém světě.

Skutečnou moc získáte, když zkombinujete tuto myšlenku s otázkami založenými na domněnkách. Umíte si představit situaci, kdy jen položením otázky nasměrujete něčí myšlení tam, kam chcete? Zadržte ještě svou zvědavost, protože o tom budeme pojednávat až v příští kapitole. Teď se potřebujeme soustředit na tuto. Pokud se s ní opravdu chcete vypořádat a zapsat si základní principy zde uvedené, budete mít z kapitoly o otázkách ještě větší užitek.

12.1 Klíč k podvědomým přesvědčovacím technikám... Řekněte ostatním, co chcete, aby si mysleli

V této kapitole si řekneme trochu více o vedení. Zvláště o tom, jak vést něčí představivost. Nejprve se ale podívejme, co se děje v hlavě osoby s níž mluvíte.

Aby nám věta dávala smysl, musí si naše podvědomá mysl udělat vnitřní představu čehokoli, o čem mluvíme. Když například řeknu „John viděl za domem horu,“ musíte si vnitřně představit Johna, horu a dům. Kdybych řekl: „John za domem neviděl horu, protože on, hora

aní dům neexistují," stejně si tuto vnitřní představu musíme vytvořit. Podstatné tedy je, že abychom chápali smysl toho, o čem se mluví, musíme si to vnitřně přestavit.

Uvedme si složitější situaci. Všimněte si rozdílu mezi těmito dvěma větami:

1. *„Je těžké porozumět této myšlence.“*
2. *„Není jednoduché porozumět této myšlence.“*

Obě věty mají stejný logický význam, ale u druhé si představíme něco jiného. Je to myšlenka, která se prolíná mnoha vzorci, o nichž jsme doposud mluvili. Jen jsem vám o ni doposud neřekl.

Vezměme si tedy tuto myšlenku a rozvíjíme ji tak, abychom představivost vedli. Když použiji slova jako „představte si“, „zvažte“ a „předpokládejme“, nebo slovní spojení typu „co když...“, „a co takhle...“ nebo „zamyslete se nad...“, dávám vám přímý příkaz, jak použít vaši představivost a nasměrovat ji, kam chci. Jaké má výhody přimět dotyčného myslet na to, na co chcete? Jak by se vám to hodilo?

Všimli jste si rafinovanosti tohoto způsobu myšlení? Jen tím, že vyslovím to správné slovo, donutím k něčemu vaši vnitřní představivost, aniž byste měli na výběr... můžete mě jen přestat poslouchat.

I když jsme si uvedli jen pár krátkých odstavců, na tomto tématu je opravdu něco zásadního, tak mi to prosím dovoďte ho shrnout. Pouhými slovy k něčemu DONUTÍTE vnitřní představivost posluchačů a přimě-
jete je, aby si představili určité situace. To vám tedy umožňuje nasměro-
vat mysl posluchače určitým směrem.

Teď, když to víte, kolik různých možností využití vás napadá?

Zamyslete se, jakou hodnotu by pro vás mělo naučit se o jazyce přemýšlet jinak. Možná vás napadne, jaký vliv na ostatní byste mohli získat a že byste je uměli přimět k tomu, aby pro vás udělali více. Nebo možná přemýšlíte o tom, jak přitáhnout nové zákazníky, partnery nebo klienty. V jaké oblasti by se vám umění ovlivňovat a přesvědčovat ostatní hodilo nejvíce? Krotte, prosím, trochu své vzrušení, protože v další kapitole se dozvíte něco, co celou tuto myšlenku ještě zesílí.

V další kapitole budeme totiž mluvit o tom, jak používat otázky, abychom vešli něčí představivost, a jak je můžeme využívat pro dosažení silné emocionální reakce. Jaké by to bylo umět to už teď? Mám tím na mysli, zda cítíte vzrušení z možnosti naučit se pokládat otázky, pomocí kterých nasměrujete myšlení svých klientů žádoucím směrem. Byla by to pro vás užitečná dovednost?

To je však předmětem další kapitoly, pro tuto chvíli mysleme na to, že si procvičujete ostatní vzorce a běžné postupy. Představte si, že jste následujících třicet dnů strávili deset minut denně vymýšlením si různých situací, a že už ovládáte svůj způsob vyjadřování a dosahujete většího vlivu. Pamatujte si, že vlastně nejde o to dělat něco jinak, ale jen přemýšlet o tom, jak byste to jinak dělali. Změnil by se v tom případě nějak způsob vašeho chování? Mám za to, že ano, ale rád bych, abyste si to ověřili sami tím, že se do toho pustíte.

Než budete číst dál, najděte si pár lidí a popovídejte si s nimi. Přesměrujte jejich myšlení a zanechte je v lepší situaci, než v jaké byli předtím. Pokud si to dokážete představit – o kolik lépe se budete cítit, až se ohlédnete zpět v době, kdy to všechno už budete opravdu praktikovat?

12.2 Příklad skryté hypnózy

Lepší už to nebude...

Někteří lidé jsou přesvědčeni, že metoda NLP a hypnotické myšlení využívané v konverzaci je manipulativní a sleduje špatný záměr. Pravdou je, že lidé trpící touto zátěží vám vlastně říkají něco sami o sobě, o svých obavách a dokonce o tom, v jakém stavu se nachází jejich mysl. Proto si myslím, že stojí za to na chvíli se zastavit a některé z těchto otázek si probrat trochu blíže.

12.3 Jsou vzorce hypnotického jazyka manipulativní?

Samozřejmě, že jsou... veškerá komunikace je manipulativní. A lidé, kteří kladou tuto otázku, se vás obvykle snaží vmanipulovat do situace, abyste si mysleli, že je na tom něco špatného a všichni bychom měli mít stejný názor jako oni.

To všechno vám říkám jen proto, abyste mě vyslechli, kromě mých dalších cílů, kterými jsou má potřeba, aby se mnou lidé souhlasili, aby mi prodal své kurzy a našel pochopení. Nejde o manipulaci, ale o záměr. Stejným způsobem jako u jiných nástrojů můžete tuto metodu použít s dobrým záměrem a pomoci sobě i ostatním, nebo je kvůli omylu, nedbalosti či dokonce záměrně poškodit. Nejde o nástroj, ale o váš záměr, se kterým jej používáte.

Před malou chvílí mi Dr. Tom zaslal dokonalý příklad sady jazykových vzorců. Nebudu vám je vysvětlovat, protože na ně přijdete sami díky dosud probranému učivu.

Jedná se o soubor několika vzorců. Myslím si, že o všech Dr. Tom ani netuší, proto tomu, kdo mi pošle e-mail s vypracovanou analýzou všeho, co se v tomto příkladu odehrává, otisknu příspěvek na mých webových stránkách a může vyhrát i nějakou cenu. Tady je tedy onen e-mail v původním znění. Může sloužit jako dokonalý příklad toho, v jaké situaci je možné tyto vzorce využít a jak skvělého výsledku lze dosáhnout. Lepší už to být opravdu nemůže. Zde je jeho e-mail...

Dobrý den, Rintu,

ještě jednou děkuji za skvělé a velice užitečné informace.

Má dcera přišla domů ze školy se špatnou známkou (73 bodů). Jako rodiče ji musíme všechny testy podepisovat (je výborná studentka) a vím, že byla trochu nervózní a cítila se nepříjemně/byla naštvaná, že mi musí tenhle test ukázat. Řekl jsem jí:

„Miláčku (je jí 12 let), chápu, že to není moc dobrá známka, ale za poslední rok a půl jsi dostávala samé pochvaly za prospěch, jsi chytrá holka a já jsem na tebe hrdý.

Nejde o to, jestli se ti povedl tenhle test, ale jak výborné výsledky máš v ostatních předmětech, že máš skvělou docházku a jde ti to v kapele (hraje na saxofon), ve sboru, jde ti softbal i basketbal. A až si test spolu projdeme, budeš tu látku ovládat stejně jako spolužáci, kteří z něj dostali jedničku, a to je nejdůležitější, ne?

Mám tě rád a vím, že příště to zvládneš lépe.”

Hned jí opustila nervozita i obavy, že z ní budu zklamáný, vrátilo se jí sebevědomí a byla na sebe opět pyšná. Objala mě, dala mi pusku a řekla mi: „Díky, tati, mám tě ráda.”

Lepší už to být nemůže.

Děkuji, Rintu.

S úctou

Dr. Tom

13

Odpovědi jsou otázky

Citili byste pocit vzrušení, kdybyste se naučili používat otázky a uměli jejich pomocí dovést ostatní tam, kam chcete?

Jste připraveni na dosud nejučinnější kapitolu? Jaké by to bylo, kdybyste mohli určit směr myšlení kohokoli jen tím, že vznesete dotaz?

Citili byste vzrušení při představě, že svůj objekt dovedete do určitého emocionálního stavu jen díky jednoduchým otázkám?

Chtěli byste přijít na to, jak to provést?

Když jsem psal tuto kapitolu, cítil jsem rostoucí vzrušení z představy, že se o to vše s vámi budu moci podělit... byl to druh vzrušení, který se pomalu rozhořívá a začíná malou dávkou zvědavosti, kdy vás zajímá, k čemu to všechno směřuje, a jak se do toho postupně dostáváte, začnete při představě některých základních jazykových vzorců pocíťovat nával vzrušení. Pak náhle uvidíte, jak to všechno využít a jak vám to změní život. Když si tuto pasáž čtete a přemýšlíte, o čem lekce asi bude, stejně jako já už možná máte i pocit vzrušení... bez dalšího zdržování se do toho tedy pusťme.

**Klíč k hypnotickému přesvědčování... řekněte ostatním,
aby přemýšleli tak, jak chcete vy.**

Máme toho před sebou hodně, tak se do problému směle ponořme. Jedná se o jednu z nejučinnějších hypnotických technik, které kdy objevíte. Zjistíte, že vše, co zde probíráme, vám velmi jednoduchým způsobem umožní dosáhnout u ostatních dramatické změny stavu.

13.1 Proč bychom měli chtít měnit něčí hypnotický stav?

Jsem si jistý, že vás napadne několik jasných příkladů, kdy budete chtít změnit emoce druhé osoby, tak mi dovoďte uvést méně zřejmý příklad. Veškerá přesvědčení, rozhodnutí a myšlenky mají pro lidi emocionální obsah... někdy velký, ale často tak nepatrný, že si to nutně nemusíme uvědomovat. Pokud to již chápete, tak následuje úvaha, že pokud umíte změnit emoce, umíte změnit přesvědčení, myšlenku nebo nápad.

Když si to přečtete a promyslíte, určitě vás napadnou příklady, kdy jste udělali něco na základě momentálního pocitu. Učinili jste někdy rozhodnutí, když jste byli šťastní, smutní, naštvaní (dosadte si svůj oblíbený pocit), a víte, že byste se rozhodli jinak, kdybyste byli měli jinou náladu? Co vaše představy o sobě samém a o světě kolem vás, nemění se podle momentální nálady?

Když o tom budete chvilku přemýšlet, zjistíte, že to je pravda. A uvědomíte si, že schopnost změnit náladu osoby, se kterou mluvíte, je velmi efektivní. Stojí vám za to zjistit, jak to provést?

13.2 Jazyk metody NLP založený na smyslech: rozvíjíme vzorce hypnotického jazyka z hlediska procesu

Než se dostaneme ke vzorcům, scénářům a otázkám, provedme si rychlou rekapitulaci poslední kapitoly. Třešničkou na dortu je fakt, že když s někým mluvíte, dotyčný si vytváří vnitřní představu o tom, co mu povídáte. Musí to udělat, aby mu věta dávala smysl.

Kdybych vám řekl „Nevzrušujte se kvůli té myšlence,“ musíte si vytvořit vnitřní představu toho, jaké vzrušení cítíte ohledně oné myšlenky, aby vám věta dávala smysl. Takže jediné, co musím udělat, je seznámit vás s několika případy.

Mohu třeba říci toto:

„Když mám opravdu dobrý nápad, začnu cítit šimrání v břiše, které se přesunuje do hrudníku, a začínám myslet na všechno, co díky této nové myšlence můžu dělat... tak poznáte, že máte dobrý nápad...“

Možná jste si v této poslední větě všimli, že jsem vám dal pokyn, jak se máte cítit, když dostanete dobrý nápad. Abyste pochopili mé sdělení, musíte si to vyzkoušet a uvidíte, jestli to funguje. Teď vám tedy mohu začít popisovat celý proces.

Všimli jste si také, že jsem se od výroků obsahujících „já“ dostal k výroům obsahujícím „vy“? V žargonu NLP se tomu říká „změna referenčního indexu“. Lidé si ho zřídka kdy všimají, ale zjistíte, že ho ve své přirozené řeči hodně používají... je to výborný způsob, jak začít rozhovor, nejprve mluvit o sobě a skončit u nich, aniž by si toho někdo všiml. Zamyslete se nad tímto odstavcem:

„Když jsem poprvé začal takto přemýšlet o jazyce, měl jsem v břiše pocit šimrání, jako když víte, že jste dostali vynikající nápad, který vás lechtá někde v hloubi mysli. A jak jsem o tom trochu více přemýšlel, představoval jsem si všechny situace, ve kterých můžete nápad využít, a změny, které to přinese, a vy začnete cítit, jak se vám ten pocit rozlévá hrudníkem, získává na intenzitě a otevírají se vám naprosto nové možnosti. Nečekám, že kvůli tomu budete cítit silné vzrušení do té doby, než si uvědomíte, jakou moc tato myšlenka má.“

Dovolu mi, abych se zeptal, zda si už začínáte uvědomovat, jakou moc tato myšlenka má? Musíme si projít několik příkladů a scénářů, abyste si plně uvědomili její sílu, krásu a eleganci? Dopřeji vám to až na konci, protože teď vám chci říci něco jiného, co této myšlence ještě přidá na síle, flexibilitě a zábavnosti využití.

13.3 Odpovědi jsou otázky NLP

Kdybych vám řekl: „*Pocívejte zvědavost*“, musíte si vytvořit vnitřní představu, ale nemusíte být její součástí.

Kdybych vám řekl: „*Když cítím zvědavost, začne mi v hlavě jakoby bzučet, cítím se vtažen do problému a mám takové to svrbění, které si nemůžete poškrábat, ale nutí vás to zjistit více,*“ dávám vám pokyn, jak pocívat zvědavost, a vy si musíte vnitřně něco představit. Možná jste o něco hlouběji než v prvním případě, ale ještě stále nemusíte být součástí této představy.

Kdybych se vás zeptal: „*Jak poznáte, že jste strašně zvědaví?*“, musíte se ponořit do nitra a popřemýšlet nad svými pocity, abyste mi mohli odpovědět.

Nebo řeknu: „*Když cítím zvědavost, začne mi v hlavě jakoby bzučet, cítím se vtažen do problému a mám takové to svrbění, které si nemůžete poškrábat, ale nutí vás to zjistit více. Jak moc se to podobá vašim pocitům, když jste extrémně zvědaví?*“ A vy si musíte představit obě strany a srovnat si výsledky. Tak vás přimějí pracovat se svými pocity.

Teď budou následovat čtyři způsoby, jak apelovat na něčí pocity od nejslabšího k nejsilnějšímu:

1. Popište jim vnitřní představy: „*Možná vás to bude zajímat.*“
2. Popište jim průběh pocitů: „*Když se o něco začnu zajímat, je to proto, že náhle vidíte všechny ty vzrušující možnosti a umíte si představit nové způsoby myšlení, a ten pocit začíná růst a získává na intenzitě.*“
3. Zeptejte se: „*Jak poznáte, že vás začne téma zajímat?*“

nebo:

4. Kombinace všech tří možností:

„Nevím, jestli vás toto téma bude zajímat. Fakt je ten, že když jsem se poprvé setkal s touto myšlenkou, náhle jsem zjistil, že přemýšlím o jejím možném využití na tisíce způsobů, a můj zájem se změnil

ve velké vzrušení. Jak jste si promýšleli všechny ty možnosti, bylo to, jako by mi hrudníkem procházelo teplo a napadalo mě stále více myšlenek. Jak poznáte, že se váš zájem mění na čiré vzrušení?"

V hypnotických jazykových vzorců a NLP je nejtěžší nezačít se smát, když si techniky budete zkoušet v terénu. Uvidíte, jak se vám lidé mění před očima, budete se cítit divně, když s vámi najednou začnou souhlasit a udělají všechno, co chcete. A přitom byste čekali, že si toho všimnou... I když na to občas přijdou, stejně souhlasí, protože pokud to dobře provedete, budou z toho mít dobrý pocit.

Jste připraveni na pár příkladů?

Objevuje se v nich hodně myšlenek, o kterých jsme mluvili v předchozích kapitolách a také ve výše uvedených nápadech. Možná si je budete chtít ještě jednou pročíst a trochu si je rozebrat. V tom případě se na chvíli zastavte a nechte si projít hlavou vnitřní představy, kterými by musela na základě tohoto scénáře projít i dotyčná osoba.

Pamatujte si však, že pro plné pochopení se musíte zaměřit také na nonverbální komunikaci, k čemuž vám poskytují několik pomůcek – najdete je vždy v závorkách.

JAK JAKO LEKTOR NAČÍT NEPŘÍJEMNÉ TÉMA

(Začněte velmi pomalu a v průběhu prvních dvou odstavců hodně urychlete... sedněte si a postupně vstávejte – získáte pocit, že máte více energie a cítíte více vzrušení.)

„Nečekám, že pro vás bude (x) šíleně vzrušující. Není to nijak zvlášť zábavné téma, ale když jsem se připravoval na tento kurz, narazil jsem na pár myšlenek, které by mohly způsobit zásadní převrat ve způsobu naší práce. To mě opravdu nadchlo, cítíte takové to šimrání uvnitř, když víte, že se má stát něco vzrušujícího? Stejný pocit jsem měl, když jsem začal promýšlet některé dopady. Najednou začnete přemýšlet o nejrůznějších myšlenkách, možnostech a jak můžeme vše zlepšit, a to díky několika nápadům, o kterých budeme dnes ráno hovořit.“

(Náhle opět zpomalte tempo).

„Ale o tom budeme mluvit až o něco později, nejprve začneme s dnešní agendou...“

(Jedná se také o smyčku očekávání, protože lektor jim neřekne, kde, kdy a jaké informace se dnes dopoledne dozvedí. O smyčce očekávání se budeme bavit v následující kapitole a zaskočí vás, jak účinně funguje. Sledujte, zda ji objevíte.)

PRVNÍ SETKÁNÍ ČI RANDE

„Mohli bychom si položit pár jednoduchých otázek, abychom se o sobě něco dozvěděli, ale mě více zajímá, čím se lidé v životě dokážou nadchnout. Mám na mysli všechno, při čem cítíte rostoucí vzrušení a musíte jednat instinktivně... co tě opravdu (zvýrazněte a vypíchněte slovo... ooopraaaavduuu) dokáže nadchnout?“

SPOLUPRÁCE

Stejný postup jako u flirtování, jen více pracovně zaměřeno...

„Mohli bychom si položit pár jednoduchých otázek, abychom se něco dozvěděli o svých pozicích a společnostech, ale mě více zajímá, čím se lidé v životě dokážou nadchnout. Mám na mysli ten pocit, když vtrhnete do kanceláře s rostoucím vzrušením, protože se chystáte udělat něco úžasného. Co vás na této práci opravdu (zvýrazněte a vypíchněte slovo... ooopraaaavduuu) dokáže nadchnout?“

PRACOVNÍ POHOVOR

Když se vás na konci pohovoru zeptají, zda máte nějaké otázky...

„Rád pracuji pro společnost, kde jste nadšení z dalšího rozvoje. V rámci své pozice se na tomto rozvoji nutně nemusím podílet, jen vědomí, že společnost roste novým směrem, je vzrušující, a jak přicházím každý den do práce, tento pocit vzrušení narůstá. Díky jakému vývoji ve společnosti pocítujete opravdové vzrušení?“

(Vimněte si zde posloupnosti vnitřních představ: VY jste nadšení, když (A přicházím do práce... to je opravdu rafinované, ne?)

OBCHODOVÁNÍ

„Tuším, že občas přesně vycítíte, že si kupujete tu správnou věc. U sebe to poznám tak, že mívám z člověka, se kterým mluvím, dobrý pocit, vyslechnu si informace o všech výhodách produktu, a pak si představím, jak si výrobek s chutí užívám... Tehdy začnete pocívat vzrušení, že si kupujete tu správnou věc. Jak poznáte, že je to pro vás ten správný produkt?“

(Zde používám v závěru domněnku... poslední řádek můžete zjemnit tím, že nahradíte slovo „poznáte“ podmiňovacím obratem „byste poznali“. Je to opravdu povedená otázka, protože vám zákazník buď sdělí své pocity, nebo strategicky naznačí, co potřebuje vědět, aby se vám jej podařilo přesvědčit, a pak tuto potřebu jen musíte naplnit.)

Začínáte to chápat? Pročtete si ještě pár předchozích kapitol a podívejte se na místa, kde jsem tento postup použil, projděte si sekci o metodách na mých webových stránkách, a pak se ještě jednou podívejte na tuto lekci. Zjistíte, že je celá poseta příklady.

Poslední, ale obzvláště důležitý bod. Pokud se snažíte u někoho navodit jistý stav, musíte s ním navázat spřízněný vztah a začít tím, že se do toho stavu dostanete sami. Zamyslete se nad tím, jak může někdo, kdo sám necítí vzrušení, mluvit o něčem vzrušujícím, a zjistíte, že to nesedí a nemůže to fungovat. Všimli jste si naopak, jak vás naprosto dostalo majetí někoho, kdo se jim nechal unést?

13.4 Cvičení hypnotické metody NLP

Nejde o to znát myšlenky, ale jen o to, jak je budete používat. Tak se právě teď zamyslete nad rozdílem mezi teoretickou znalostí, jak myšlenku použít, a jejím použitím v praxi. Co musíte říct nebo udělat, když se

ocitnete v několika takových situacích, kdy si vše budete moci procvičit na nebohých smrtelnících v okolním světě, kteří neznají působení jazyka jako vy?

Při přemýšlení o těchto otázkách a hledání odpovědi na ně se možná zničehonic přistihnete, že si zapisujete vzorce a přemýšlíte nad vnitřními představami, kterými dotyčný může procházet.

Dále se můžete zamyslet nad pár otázkami, které nastartovaly onen proces, a pak si tyto vzorce představit. Nejde o to je jen používat, ale promyslet si do detailu kde, kdy a jak to provést. Zpětně si projděte a ještě jednou prožijte situace, kdy jste vzorce nepoužili, přestože jste mohli, a představte si, jak moc jste mohli získat.

Vybízím vás, abyste si všimli, že čím více se s těmito vzorci seznamujete, tím víc se zdají být přirozenou součástí vašeho života, a díky tomu přirozeně mluvíte jinak.

Dále budeme mluvit o řízeném rozhovoru, strategickém přístupu k přesvědčování a způsobu, jak urychlit dosahování výsledků.

Možná vám teď nic z toho nepřipadá příliš vzrušující, ale co kdybych vám navrhl, že si své přesvědčovací dovednosti můžete rozvinout výjimečně rychle? Zajímalo by vás to více?

Zvýšil by se váš zájem, kdybyste díky strategickému přístupu získali velmi rychle na své okolí větší vliv než většina úspěšných vyjednávačů?

Ale nechtěl bych, abyste měli příliš velký zájem, pokud nepřemýšlíte o konkrétních situacích, kde opravdu chcete zapojit třeskatě velkou sílu přesvědčování, neboť v další kapitole si ukážeme opravdu silné zbraně...

Do té doby si však každopádně najdete pár nebohých smrtelníků, pokláboste si s nimi, až u nich vzbudíte vzrušení ze života, a pak si uvědomíte, že jste naprosto změnili způsob, jakým vnímáte jazyk.

14

Písemné přesvědčovací vzorce

Vzorce mají v psané podobě své nezastupitelné místo, pokud se používají opatrně.

Velmi častým dotazem je, zda jazykové vzorce metody NLP účinkují i v písemné podobě, obzvláště na webových stránkách a v e-mailech.

Stručně řečeno – ano, účinkují...

V metodě NLP je právě užívání jazyka z hypnotického hlediska věnována velká oblast. Pokud jste student nebo již pokročilý student NLP, možná máte svou zkušenost s různými žargony, formami a vzorci, ale vlastně nevíte, jak je smysluplným způsobem poskládat dohromady.

14.1 Čtyři klíče k jazykovým vzorcům

Existují čtyři klíčová tajemství, jak zajistit, aby jazykové vzorce fungovaly. Nejprve je třeba jasně si představit výsledek. Dále je nutné porozumět sekvenci vnitřních představ, kterými chcete, aby dotyčný prošel. Za třetí¹ je důležité ovládat proces, kterým je provedete. Víím, že to zní trochu vágně, ale při troše cviku je to poměrně jednoduché.

Nyní si tedy přečtete níže uvedený e-mail o kurzu jazykových vzorců, který jsem poslal svým předplatitelům. Jeho součástí je nabídka volného místa v kurzu pro toho, kdo e-mail nejlépe zanalyzuje z lingvistického hlediska. Odpověď vítěze je otištěna pod e-mailem.

Johnova analýza je výjimečně dobrá. Objevil 80 procent vzorců a procesů, které jsem použil. Na kurzu pochopil většinu z ostatních vzorců, ale pár tajných tipů si ještě schovávám na mistrovský kurz.

¹ Máte pravdu, uvedl jsem jen tři... více pochopíte, až si přečtete lekci o „smýšle očekávání“ ☺

Pokud jste studovali NLP, přečtete si původní e-mail a uvidíte jestli se vám podaří odhalit tolik jako Johnovi. Pokud jste NLP nikdy nestudovali, přejděte rovnou na jeho analýzu a uvidíte, co všechno se dá pomocí přesvědčovacího jazyka dokázat. Možná vám něco nebude dávat smysl, protože neznáte tento žargon, ale kterýkoli dobrý student NLP vám ho bude schopen krok po kroku vysvětlit. A pamatujte si, že i když jsou tyto vzorce účinnější a využitelnější při mluveném projevu mají své místo i v písemné podobě, pokud jsou používány promyšleně.

Ze dne 14. března 2007, 16:40

Předmět: rozvoj jazyka NLP zdarma – průvodce začátečníka pokročilými jazykovými technikami

Dobrý den,

nedávno se mi nezávisle na sobě zmínilo několik pisatelů z vašich řad, že byste se chtěli zlepšit v metodách jazyka přesvědčování. Problém, se kterým se potýkáme, je, že abyste dosáhli skutečně dobrých výsledků, musíte se oprostit od učiva NLP, začít přemýšlet o jazyku jako o procesu spíše než o obsahu jednotlivých vzorců, a být připraveni si je procvičovat v reálném prostředí. Můj základní kurz je nyní o krok napřed k řešení, a je možné naučit se ještě mnohem více. Zde vám tedy předkládám informace o kurzu, včetně dvou možností, jak jej získat zdarma.

Průvodce začátečníka pokročilými jazykovými technikami

Víkend plný zábavy, kdy si osvojíte zejména vzorce přesvědčování, zahrnuje:

- Skrytě určujeme a/nebo odstraňujeme přesvědčení, nápady a způsob přemýšlení. Nejen že řídíme, na co osoba myslí, ale také, jakým způsobem to dělá.
- Jak zařídít, aby něčí srdce, tělo i duše propadlo vašemu produktu, službám... nebo vám samotným. Když zajdeme do krajnosti – jak si vytvořit kult a fanatické fanoušky.

- Metoda provázení do budoucna, která je tak účinná, že dotyčný nebude moci přestat myslet na to, co jste mu nasadili do hlavy.
- Proces řízení rozhovoru, kdy jste mnohem přesvědčivější, aniž byste na to museli myslet.

V příloze naleznete další podrobnosti, co konkrétně v tomto kurzu získáte. Budete mít také k dispozici tipy, jak vše konkrétně využít, založené na látce z kurzu, pokud si ještě neumíte sami představit 1001 způsobů, jak nebezpečně hypnotický a přesvědčivý jazyk využít.

Jak vidíte z tohoto výše uvedeného stručného souhrnu, jedná se o **velmi seriózní a účinný materiál**. Znam jen jednoho lektora na světě, který je ochoten podobné informace sdílet (Kendrick Cleveland). Některé body z probíraného učiva jsou poupravenou a rozšířenou verzí jeho učení.

Protože jsou tyto nástroje tak účinné, mohou velice uškodit, ale i velmi pomoci, podle záměru toho, kdo s nimi pracuje. Vzhledem k šíři obsahu látky, kterou chceme probrat, bychom během našeho workshopu mohli snadno zabřednout do diskuzí o etice, morálce nebo definici manipulace, proto vás před zahájením **tohoto kurzu** poprosím, abyste podepsali etický kodex. Pokud je vám nepříjemné mít **schopnost někoho přesvědčit**, nepřihlašujte se, prosím, na tento víkend. Pokud však opravdu toužíte odhalit své lingvistické schopnosti, pak si před tím, než učiníte rozhodnutí, přečtěte přílohu.

Jako obvykle jsou předmětem mého zájmu pouze lidé kreativní a ambiciózní, kteří si opravdu chtějí zdokonalit své dovednosti. Chci vám poskytovat výhradně kurzy, u kterých bude zaručena **vysoká návratnost investice**. Na chvíli se tedy zamyslete nad tím, v jaké oblasti života byste chtěli získat větší vliv. Představte si, co se stane, když budete mít tuto moc, a také si uvědomte, jakou váhu přikládáte tomu, abyste ji získali.

Jak jste už možná pochopili, tento kurz bude drahý. Je pravda, že ve Velké Británii nežije jiný lektor metody NLP, který by měl schopnosti, znalosti a odvalu předat Vám toto učení. Já jsem tuto oblast studoval a procvičoval mnoho let na své vlastní náklady a za vše zaplatili také lidi v mém okolí Uoe a Dave, doufám, že vás už noční můry opustily a přemýšlíte o tom,

že se přihlásíte, abyste přišli na to, co jsem s vámi tehdy prováděl). Jedná se o celé dva dny předávání informací lidem, kteří mají dostatečné základní znalosti, aby vše pochopili.

Zjistěte si, kolik by vám účtoval Kendrick jen za korespondenční kurz, a pochopíte, že když svému kurzu udělám plošnou propagaci na trhu, budu jej prodávat minimálně za 500 liber. Ale protože se jedná o první kurz, chci jej nabídnout svým příznivcům, a vím, že vás budu moci požádat o dobré reference, takže u tohoto kurzu poskytnu jednorázově zvýhodněnou nabídku. Protože také vím, že někteří z vás uvažují o tom, že se ke mně přihlásí i na mistrovský kurz, vrátím vám poplatek za tento kurz v plné výši, pokud se zapíšete na můj další kurz mistrovské úrovně.

A konečně druhá možnost, jak přijít ke kurzu zdarma. Jak jste si již všimli, tento e-mail je plný nejrůznějších vzorců. Pisatel, který mi zašle nejlepší lingvistickou analýzu mého e-mailu, obdrží kurz zcela zdarma. (Nápověda: jedná se o mnohem více vzorců, než těch pár vložených příkazů s dvojitými mezerami nebo označených tučným písmem, a budete se muset opravdu zamyslet nad procesy, strukturou a sekvencemi vnitřních představ).

S pozdravem

Analýza hypnotického jazyka – reakce na zasláný e-mail

Vítězná analýza mého e-mailu, kterou zaslal John Middleton. Johnův komentář je zvýrazněn negativním písmem.

Dobrý den,

nedávno se mi nezávisle na sobě zmínilo několik pisatelů z vašich řad, že byste se chtěli zlepšit v metodách jazyka přesvědčování. **Jedná se zde o vložený příkaz, pomocí kterého mají čtenáři pocítit touhu po zlepšení.**

Problém, se kterým se potýkáme, je, že abyste dosáhli skutečně dobrých výsledků, musíte se oprostít od učiva NLP, [zmínka, že v tomto kurzu se naučíte něco víc než jen metodu NLP, a proto by měl být lepší než standardní kurzy NLP. Také je zde čtenářům sugerováno, že díky kurzu člověk dosáhne opravdu skvělých výsledků.] začít přemýšlet o jazyku jako o procesu spíše než o obsahu jednotlivých vzorců, a být připraveni si je procvičovat v reálném prostředí [vložený příkaz, abyste o jazyku začali přemýšlet novým způsobem, a také je to předrámcování, aby čtenář věděl, že pro dosažení cílů se bude muset snažit. Použití slova reálné opět sugeruje vyšší úroveň než standardní kurzy NLP – takhle se učí dospělí]. Zatímco můj základní kurz je nyní o krok napřed k řešení, je možné získat ještě mnohem více. Zde vám tedy předkládám informace o kurzu, včetně dvou možností, jak jej získat zdarma. [Smyčka očekávání – všichni rádi dostávají věci zdarma – díky tomu si čtenáři přečtou celý e-mail a možná zaujme pozornost náhodných čtenářů.]

Průvodce začátečníka pokročilými jazykovými technikami

Víkend plný dobré zábavy, kdy si osvojíte zejména vzorce přesvědčování, zahrnuje:

- Skrytě určujeme a/nebo odstraňujeme přesvědčení, nápady a způsob přemýšlení. Nejen že řídíme, na co osoba myslí, ale také, jakým způsobem.
- Jak zařídít, aby něčí srdce, tělo i duše propadlo vašemu produktu, službám... nebo vám samotným. Když zajdeme do krajnosti – jak si vytvořit kult a fanatické fanoušky.
- Metoda provázení do budoucna, která je tak účinná, že dotyčný nebude moci přestat myslet na to, co jste mu nasadili do hlavy.
- Proces řízení rozhovoru, kdy jste mnohem přesvědčivější, aniž byste na to museli myslet.

[Celý tento odstavec se zabývá dosažením pokroku a úsudkem o mistrovském ovládnutí technik od začátečníka k pokročilému. Je zde rámeček, který

sugeruje, že to bude zábavné. Všechny body začínají běžným tvrzením, které je dále vystupňováno do extrému vyvoláním pocitů vzrušení a fascinace u čtenáře. Představil jste jim scénář, kterého se musí chopit a vzít za svůj – takový příkaz dostanou také v posledním řádku dalšího odstavce.

V příloze naleznete **vložený příkaz, co v kurzu získáte** další podrobnosti o konkrétních přínosech tohoto kurzu. Budete mít k dispozici také tipy, jak vše konkrétně využít, založené na látce z kurzu, pokud si ještě neumíte sami představit 1001 způsobů, jak tento nebezpečně hypnotický a přesvědčivý jazyk využít.

(Zbytek tohoto odstavce rozvíjí body z výše uvedeného odstavce s cílem, aby si čtenář našel své vlastní důvody, proč by měl z kurzu pocíťovat vzrušení. Použití slov jako je „nebezpečný“ sugeruje, že tento kurz je něco reálného a je pokračováním tématu o realnosti této záležitosti z prvního odstavce.)

Jak vidíte z tohoto výše uvedeného souhrnu, jedná se o velmi seriózní a účinný materiál. Znímám jen jednoho lektora na světě, který je ochoten podobné informace sdílet (Kendrick Cleveland, www.maxpersuasion.com). Některé body z probíraného učiva jsou poupravenou a rozšířenou verzí jeho učení.

(V tomto odstavci se pokračuje v tématu něčeho silného a nebezpečného, a připoutává nás k nejvyhlášenějšímu mistrovi přesvědčovacích technik – v podstatě jste se v tomto odstavci vypořádal s konkurencí.)

Protože jsou tyto nástroje tak účinné, mohou jak uškodit, tak i velmi pomoci, podle záměru toho, kdo s nimi pracuje. Vzhledem k šíři obsahu látky, kterou chceme probrat, bychom během našeho workshopu mohli snadno zabřednout do diskuzí o etice, morálce nebo definici manipulace, proto vás před zahájením kurzu poprosím, abyste podepsali etický kodex. Pokud je vám nepříjemné mít schopnost někoho přesvědčit, nepřihlašujte se, prosím, na tento víkend **vložený příkaz**. Pokud však opravdu toužíte odhalit své lingvistické schopnosti, pak si před tím, než učiníte rozhodnutí,

přečtete přílohu. **[Dva zde vložené příkazy instruují čtenáře, aby pocítovali touhu a jednali podle ní. Opět se zde navazuje na téma nebezpečí a síly a udržuje se vzrušení, které bylo vytvořeno v předchozím textu.]**

Jako obvykle jsou předmětem mého zájmu pouze lidé kreativní a ambiciózní, kteří si opravdu chtějí zdokonalit své dovednosti. Chci vám poskytovat výhradně kurzy, u kterých bude zaručena vysoká návratnost investice. Na chvíli se tedy zamyslete nad tím, v jaké oblasti života byste chtěli získat větší vliv. Představte si, co se stane, když budete mít tuto moc, a také si uvědomte, jakou váhu přikládáte tomu, abyste ji získali.

[V tomto odstavci dáváte čtenářům pocit, že jsou vyvolení a z toho důvodu výjimeční. Také jste použil vzorec Caldiniho, kdy čtenářům něco vrátíte – pečujete o ně tak, že jim chcete něco vrátit – je to záměrně necháno otevřené, aby si mohli doplnit svůj vlastní obsah, ale již v posledních několika předchozích odstavcích u bodů a 1001 použití hypnózy jim byla uložena podmínka to udělat. Také jste zde vložil příkaz – tuším, že vaším záměrem bylo, aby se čtenáři cítili ještě výjimečnější tím, že se pus- ti do kurzu, ale je zde i zpětná spojitost s myšlenkou, že aby získali tyto dovednosti, budou muset pracovat, a že ocení cestu, kterou tam došli. Také je zde vložený příkaz instruující čtenáře, aby cítili potřebu získat více vlivu. Zároveň jim také říkáte, aby se zamysleli nad oblastmi, kde jim to může pomoci – že už to dělají, je vlastně jen implicitní příkaz přenesený z několika posledních odstavců.]

Jak jste už možná pochopili **[vložený příkaz]**, tento kurz bude drahý. Je skutečností, že ve Velké Británii nežije jiný trenér metody NLP, který by měl schopnosti, znalosti ani odvahu předat toto učení. Já jsem tuto oblast studoval a procvičoval mnoho let na své vlastní náklady a za vše zaplatili také lidé v mém okolí (Joe a Dave, doufám, že vás už noční múry opustily a přemýšlíte o tom, že se přihlásíte, abyste přišli na to, co jsem s vámi prováděl). Jedná se o celé dva dny předávání informací lidem, kteří mají dostatečné základní znalosti, aby vše pochopili.

(Instruujete čtenáře, aby si koupili produkt/kurz a ovládáte jejich očekávání ohledně ceny. Zdůrazňujete své náklady a skutečnost, že se jedná o speciální kurz, který se vyplatí, tím, že jej prezentujete jako výjimečný, a opět je zde zmínka o nebezpečí. Také se objevuje pocit, že abyste zvládli tento kurz, potřebujete mít jisté dovednosti. Záměrně odkazujete na dvě zvláštní osoby – to jsou dvě mouchy jednou ranou – zaujmete ony dvě osoby, na které cílíte, tím, že jim dáváte vložený příkaz, který objeví a bude jim připadat vtipný, ale příklad přesvědčí také další čtenáře, neboť tito dva konkrétní lidé nějak pocítili Vaše dovednosti, které budete vyučovat, a proto opravdu fungují. Je zde odkaz do minulosti a to vždy působí skutečněji.)

Zjistíte si, kolik by vám účtoval Kendrick jen za korespondenční kurz, a pochopíte, že když tomuto kurzu udělám plošnou propagaci na trhu, budu jej prodávat minimálně za 500 liber. Ale protože se jedná o první kurz, chci jej nabídnout svým domácím fanouškům, a vím, že vás budu moci požádat o dobré reference, takže vám poskytnu jednorázové zvýhodněnou nabídku. Protože také vím, že někteří z vás uvažují o tom, že se ke mně přihlásí i na mistrovský kurz, vrátím vám poplatek za tento kurz v plné výši, pokud se zarezervujete na můj další kurz mistrovské úrovně.

Pokračujete zde s odkazem na Clevelanda a vyvozujete, že jste lepší než on. Další účinek je ten, že čtenářům říkáte, že jste si je vybral a vyjmenujete jim výhody, jež získají návštěvou Vašeho mistrovského kurzu, a ještě jim přidáte něco navíc. Nabízíte jim to, co se v oblasti přímého prodeje nazývá „PS“ neboli něco zdarma, pokud se rozhodnou pro to, co jim nabízíte.

A konečně druhá možnost, jak přijít ke kurzu zdarma. Jak jste si již všimli, tento e-mail je plný nejrůznějších vzorců. Pisatel, který mi zašle nejlepší lingvistickou analýzu mého e-mailu, obdrží kurz zcela zdarma. (Nápověda: jedná se o mnohem více vzorců, než těch pár vložených příkazů s dvojitými mezerami nebo označených tučným písmem, a budete se muset opravdu zamyslet nad procesy, strukturou a sekvencemi vnitřních představ).

V tomto posledním odstavci naznačujete, co je ve zbytku e-mailu, a sděluje náhodnému čtenáři, který dočetl až sem, že jde o mnohem více než pouze o jazyk. Šance dostat kurz zdarma je něco, čemu většina lidí neodolá. (Také jste uzavřel smyčku z prvního odstavce.)

Tento e-mail celkově otevírá mnoho smyček, prezentuje čtenářům tvrzení o výhodách, dává jim příkazy najít si své vlastní důvody, proč jít na kurz, uděluje jim příkazy a poskytuje důvody, proč u nich má nastat pocit vzrušení, a nařizuje jim přemýšlet, jak tyto dovednosti využít. Většina čtenářů, kteří si to přečtou, budou pocívat vzrušení a představí si sílu, kterou získají, když se запиšou do kurzu a naučí se tyto dovednosti (zcela jasně jste vyjádřil, že to bude těžká práce). Také jim dáváte pocit, že se dostanou mnohem dále než je jednoduchá metoda NLP a do oblastí, o kterých ví jen elita!!!

S pozdravem

Jak si dokážete představit, byl to jak pro mé studenty, tak i pro mě velmi vzrušující kurz. John získal své místo zdarma a byl překvapený, kolik věcí mu v e-mailu uniklo. Pokud chcete, projděte si její ještě jednou a pošlete mi další příklady, na které přijdete. Budu publikovat veškeré správné odpovědi.

14.2 Rozdíl mezi psanými a mluvenými vzorci

Mezi psanými a mluvenými vzorci existují rozdíly. Mluvené vzorce nejsou hmatatelné, a proto jsou mnohem méně patrné. Veškeré doposud probrané učivo však lze aplikovat i v písemné podobě, a mé stránky a e-maily jsou jimi neustále zaplaveny. Hlavním cílem u psané podoby je spíše sledovat strategickou sekvenci vnitřních představ, než se soustředovat na jednotlivé vzorce.

15

Jak vše skloubit dohromady

Proč se zaměřovat na jeden vzorec, když si můžete osvojit celé sekvence, kterými můžete střílet najednou?

Když jsem se začínal vzdělávat v oblasti hypnotického přesvědčování, každý den jsem se zaměřil na několik vzorců a na někom si je vyzkoušel. Pokaždé to byl nový vzorec, který jsem zkoušel na komkoli a v jakékoli situaci, šlo mi jen o to, vyhrknout jej ze sebe. Pak jsem byl na sebe opravdu pyšný, že jsem to dokázal, a přitom jsem opouštěl dotyčného, který stál u zrodu mé osobnosti, v upřímném zmatku a s podivem, proč mluvím tak zvláštně.

Pravda je, že žádný konkrétní vzorec vám automaticky nepřinese kýžené výsledky. Fungovat vše bude, až když začnete ovládat proces a sekvenci vzorců, které dotyčnou osobu dovedou až k vašim cílům. V této kapitole začneme tím, že spojíme všechny kousky dohromady tak, abyste mohli kombinovat sekvence vzorců konzistentním způsobem.

V této lekci jde o to, abyste byli schopni vytvářet si vlivné scénáře, sekvence a procesy, které dovedou ostatní tam, kam chcete.

15.1 Skryté scénáře hypnotického ovlivňování na urychlení vašeho rozvoje

Zaměříme se tedy na to, jak složit všechny tyto vzorce do odstavců a scénářů, abychom je v další kapitole proměnili v rozhovory. Jinými slovy vás budu cvičit, abyste o přesvědčování a o tom, jak budete přímo ovlivňovat výsledky, aniž byste se museli zabývat zvláštními jazykovými vzorci, přemýšleli strategičtěji.

15.2 Scénáře hypnotického přesvědčování

V tomto bodě si někteří lidé stěžují, že nechápou, k čemu jsou tyto scénáře dobré, protože by raději vedli přirozenou konverzaci, než aby na okoli chrlili nějaké fráze.

Kdybyste to řekli, téměř bych s vámi souhlasil.

Nejde totiž o to, memorovat si sáhodlouhé scénáře, ale o to, naučit se, jak funguje jazyk přesvědčování, nachystat si v hlavě knižnici užitečných frází a vhodné vzorce si procvičit v reálném prostředí. Osvojíte-li si tento přístup, velmi rychle se naučíte vzorce spojovat, stanou se přirozenou součástí vašeho jazyka, a také začnete strategicky přemýšlet o tom, jak je používáte v sekvencích.

Zde je příklad strategického myšlení z hlediska přesvědčovacích dovedností od absolventa mého kurzu metody NLP. Jedná se o rozbor procesu.

John McKinstry před několika lety absolvoval můj základní kurz NLP a pravidelně si procvičuje a používá metody NLP. Nedávno měl jistý problém se svým mobilním telefonem, několikrát telefonoval svému mobilnímu operátorovi, a dokonce zašel i do jedné z prodejen. Všechny tyto pokusy však byly k ničemu a jen se při tom rozčilil. Celá situace ho začala víc a víc iritovat. Pak vzal situaci do svých rukou, a dosáhl skvělého výsledku. Zde je jeho příběh. Na konci přidám pár komentářů o zvláštních metodách a myšlenkách NLP.

Po několika příšerných zkušenostech s mobilním operátorem jsem si uvědomil, že se takhle nikam nedostanu a budu jenom ztrácet nervy. Rozhodl jsem se, že dám onomu call centru poslední šanci vše napravit.

Nejprve jsem si ujasnil, zda přesně vím, jakého výsledku chci dosáhnout. Bylo to poměrně jednoduché, protože jsem prostě chtěl, aby mi opravili telefon. Pokračoval jsem tím, že jsem se vědomě zbavil veškerého

vzteku, abych byl schopen mluvit klidně, profesionálně a přesvědčivě. Než jsem zvedl telefon, ujistil jsem se, že vím, které vzorce chci použít.

Když jsem se tam dovolal, první věc, kterou jsem operátorovi řekl, bylo něco na tento způsob: „Momentálně máte na lince velmi naštvaného zákazníka, který možná bude chtít zrušit vaše služby kvůli tomu, čím jsem si prošel. Chtěl byste tohoto zákazníka změnit ve šťastného muže, který bude na vaši společnost pět jenom ódy?“

Odpověď zněla: „Samozřejmě, že bych chtěl“, načež jsem odvětil: „Skvělé, jediné co tedy musíte udělat, je...“ a vysvětlil jsem mu jasně a výstižně, co potřebuji. Operátor se mohl rozkrájet, aby mi obstaral to, co chci. Byl tak ochotný, že jsem si pak vyžádal jeho manažera, abych ho pochválil, a on nakonec získal ocenění za poskytování kvalitních služeb.

Toto je skvělý příklad toho, jak by měly přesvědčovací dovednosti fungovat, a zde je pár bodů, které stojí za povšimnutí.

15.3 Ovládání emocí a přesvědčovací dovednosti NLP

Většina lidí si uvědomuje, že když mají vztek, zmůžou méně. Důvodem je to, že se ve vašem mozku aktivovaly spouštěče útočné nebo obranné reakce. To omezí vaši tvořivost, spontánnost a oklestí vaše schopnosti bojovat nebo utéct. Aby vaše přesvědčovací schopnosti působily, musíte být ve stavu, kdy jste nejvíce flexibilní a kreativní, a máte schopnost reagovat na jakýkoli daný podnět. John udělal velmi dobře, že se před tím, než problém začal řešit, zbavil své zlosti.

15.4 Plánování u metod hypnotického přesvědčování

John si vypracoval skvělý plán. Začal tím, že si jasně stanovil, čeho chce dosáhnout. Jedním z problémů u přesvědčovacích metod bývá situace, kdy jejich aktér vlastně neví, čeho chce dosáhnout. I když to v jeho komentářích není výslovně řečeno, podle jeho dalšího postupu vím, že se zamyslel i nad dalším, velmi důležitým krokem. Zvažil, co získá druhá osoba, pokud se zachová podle jeho přání.

15.5 Hypnotické přesvědčovací vzorce NLP

Vzorec, který použil John, je velmi elegantní verzí prvního vzorce uvedeného v této knize. Říká se mu předefinování a můžeme ho popsat následovně:

„Nějde o (x), ale o (y), chtěl byste se na to podívat?“

John operátora uvedl do své momentální situace a pak mu vysvětlil, jak by mohlo dojít ke změně (včetně skryté nabídky výhody pro operátora). Pak se zeptal: „Dal byste tomu přednost?“ Jedná se o otázku využívající domněnky, která je podrobně vysvětlena v předchozí kapitole. Je stejné, že odpověď na tuto otázku může být pouze kladná a operátor ji vlastně uzavře svůj závazek.

Pak John začal operátorovi vysvětlovat, co musí udělat, aby dosáhl tohoto výsledku. Ačkoli v e-mailu výslovně neuvádí, že pokračoval další otázkou, myslím, že řekl něco jako: „Jste připraven mi pomoci to udělat?“ Jedná se o další otázku obsahující domněnku, a pokud na ni operátor odpověděl kladně, jeho osud byl naprosto zpečetěn.

Pokud si rozebereme tento příklad jazyka NLP z reálného světa, máme skvělou příležitost sledovat, jak by měly fungovat přesvědčovací schopnosti. Se skvělým výsledkem vyhrály obě strany. Podotýkám, že se Johnovi nemuselo povést dosáhnout kýženého výsledku, kdyby si jej nenaplánoval, a že se to povedlo, není díky vzorcům, ale díky tomu, že rozpohyboval sekvenci událostí, které vše dovedly až k cíli.

15.6 Hypnotické přesvědčování – více než jazykový vzorec

V příkladu jsme se doposud zaměřovali pouze na lingvistické prvky. Možná stojí za to si zapamatovat, že dobrý kurz NLP vás naučí, jak se zbavit negativních emocí, přemýšlet v rámci procesu, a také umět ihned navázat spřízněný vztah po telefonu. Všechny tyto okolnosti měly dopad na Johnovu situaci.

Tyto informace by vám měly stačit k tomu, abyste si uvědomili, jak cenné je strávit pár minut plánováním strategie přesvědčování. Nejjednodušším způsobem, jak si tuto schopnost rozvinout, je vymyslet, napsat a říci si pár scénářů nahlas. To vás donutí myslet tak, abyste byli přesvědčivější a vaše schopnosti byly založené na instinktu.

15.7 Příklad strategického přístupu

Chci, abyste začali přemýšlet o sekvenci vnitřních představ, kterými provázíte svůj objekt...

Řekněme, že píšete scénář, jak budete prodávat váš kurz osobního rozvoje. Když své potenciální zákazníky budete bombardovat samými tvrzeními o výhodách, nemusí to mít požadovaný účinek. Zde je návrh sekvence, kterou chci, aby můj potenciální zákazník prošel:

1. Mirný zájem/očekávání.
2. Uvědomění si svých potřeb.
3. Definice výhod, které získá, když budou naplněny jeho potřeby, včetně provázení k dalším výhodám v budoucnu.
4. Pocit vzrušení z naplnění těchto potřeb.

Hlavně profesionální obchodníci by si, prosím, měli všimnout, že se nejedná o proces prodeje jako takový, jen o promyšlení toho, jaké pocity budou zažívat potenciální zákazníci.

Přidáme-li ještě pár detailů, může konverzace vypadat následovně:

1. Příběh na jeden řádek o tom, jak někdo dosáhl něčeho neuvěřitelného (zmínit jen výsledek, ne způsob, jakým ho dosáhl), zakončit prohlášením typu „čeho byste chtěli dosáhnout vy“.
2. Otázky využívající domněnky o tom, co jim brání jejich cílů dosáhnout a jaké to bude mít dopady, pokud zůstanou na stejné úrovni.
3. Tvzení směřující do budoucnosti o tom, jaké to je mít k dispozici jiné nástroje a moci to provést jinak, jaké zlepšení nastane ihned a v budoucnu se ještě mnohonásobně zvýší.
4. Zmiňte všechny pocity vhodné u produktové prezentace.

Nyní mi dovoďte scénář ještě rozvinout, abyste viděli zcela vypracovaný příklad:

1. *Znáte Ethel? Právě odjela s několikamilionovým sponzorským darem od Pepsí na Saharu, a plní si svůj životní sen. Je to opravdu ohromující, protože ještě minulý týden pracovala jako nadbytečná pomocná síla a neměla sebemenší vyhlídky na zlepšení. Potřebovala jen trochu nakopnout ve svém způsobu uvažování, aby si začala plnit své sny.*
2. *Nebylo by skvělé, kdybyste si mohli plnit své sny? Kdyby to šlo, co by to bylo? Proč je pro vás důležité jet třeba na [doplňte jejich odpovědi]? Nevím, jestli je to váš případ, ale když jste byli mladí, neměli jste své plány, sny a ambice, a jak jste pak začali stárnout, nevstoupila vám do cesty za tím, co chcete, rutina všedního dne? Co vám brání jít si za svými sny? [V tomto bodě vystupňujte negativní pocity, mám na mysli například, jaká je to škoda, ocitnout se na konci života s nenaplněnými ambicemi, nebo představa, jak ležíte na smrtelné posteli a myslíte na všechna „kdyby“ atd. Ale nepřehánějte to, osobně dávám přednost veselým myšlenkám před smutnými, takže to s těmito výty příliš nepřeháním.]*

3. Ethel jen nepatrně změnila své myšlení, aby se mohla vydat za svými sny. Aby mohla udělat všechno, co vždy chtěla a nikdy nevěděla, jak toho dosáhnout. Překvapivě se zbavila všech svých obav a minulých proher. Svě přesvědčení můžete změnit, můžete se stát sebevědomějšími a motivovanějšími a získat vše, co chcete. **(Všimněte si přechodu od Ethel k vám... zde je to na první pohled zřejmé, ale vaši potenciální zákazníci to nezaznamenají.)** Jak dobře byste se cítili, kdybyste mohli svou minulost nechat za sebou a začali věřit v budoucnost, kdy získáte vše, co chcete? **(Zde to můžete ještě trochu našponovat. Možná by bylo nejlepší položit pár otázek... jak byste se cítili, co byste viděli, dělali, říkali příští rok, za dva roky atd.)**
4. Nejde o to, že svého cíle dosáhla Ethel, ale zda se vy sami můžete naučit udělat to také tak. Mám vám ukázat, v jakém kurzu se Ethel naučila přemýšlet způsobem, díky němuž můžete dosáhnout všeho, o čem jsme mluvili?

Pokud vám to ještě nedošlo, žádná Ethel neexistuje... na rozdíl od onoho kurzu. Jde tady jen o *NLP a sebehypnózu pro zábavu a zisk*. Nejedná se o scénář prodeje, ale o ukázkou, jakými emocemi budou procházet vaši potenciální zákazníci a o pár tipů, jak využít některé jazykové prvky.

V tuto chvíli už byste mohli být mnohem dál, pokud byste přemýšleli o tom, kde se objeví možné problémy, když už znáte své potenciální zákazníky a víte, jak spojit jejich jazyk a zájmy.

Ale téma teď ukončíme, tak si vyhradte chvíli, abyste si mohli projít pár myšlenkových procesů a procvičili si možné scénáře. Pamatujte si, že cílem je začít myslet v rámci sekvencí vnitřních představ a uvažujte, jak do toho zakomponovat přesvědčovací jazyk.

16

Rozbor procesu obchodování pomocí NLP

Strategický přístup NLP k obchodování

Zde je rozbor mé verze procesu obchodování s některými prvky NLP. Doufám, že po jeho přečtení dostanete vlastní nápady. Chci vám ukázat, kde a jak mohou být prvky NLP integrovány do obchodního procesu, a jakým způsobem funguje proces strategického přesvědčování.

16.1 Než se setkám s potenciálními zákazníky

- Ujistím se, že jsem ve správném mentálním rozpoložení.
- Používám „pozici vnímání“, abych se dostal pod kůži potenciálnímu zákazníkovi a porozuměl jeho způsobu uvažování. Zním svůj produkt z jeho perspektivy? Například:
 - Jaký problém/potřebu řeší?
 - Jaký výsledek může zákazník očekávat?
 - Jak musím formulovat výhody, které zákazník získá, aby to pro něj bylo smysluplné?

16.2 Úvodní část schůzky

- Získám si důvěru, navážu spřízněný vztah a připravím si prostředí.
- Objasním cíle setkání.
- Nabídnu výhodu nebo pobídku pro kupce, aby se rád zapojil do procesu, např. proč by se měl obtěžovat mě poslouchat.
- Nahodím smyčku očekávání, zmíním, co se dá získat, polořím základy všech skrytých hypnotických prvků, o jejichž užití uvažuji.

16.3 Analýza potřeb

Pokládejte otázky, abyste zjistili, co potenciální zákazníci potřebují, snažte se pochopit jejich svět. Dobré otázky samozřejmě vyplývají z daného kontextu, ale uvedu zde několik, které využívám při prodeji kurzů osobního rozvoje:

- Kde se vidíte za pět let?
- Jste si jisti, že toho dosáhnete?
- Jaké dovednosti, přesvědčení a myšlenkové rozpoložení byste museli mít, abyste toho dosáhli snadněji?
- Co se stane, pokud toho nedosáhnete?
- Proč je pro vás důležité toho dosáhnout?
- Jak byste ocenili možnost mít přesvědčení, myšlenkové rozpoložení a dovednosti, které vám umožní vašich cílů dosáhnout?

Všimněte si sekvence těchto otázek a očekávaných odpovědí. Pořadí je určeno tak, aby potenciální zákazník prošel identifikací svých potřeb, uvědomil si dopady jejich uspokojení i neuspokojení, a nakonec své potřeby ocenil.

Pokud tyto potřeby nemají nebo je neocení výše, než je má cena za jejich řešení, pak musím odejít, protože to prostě nejsou mi zákazníci.

16.4 Spojujeme řešení a potřeby

Jakmile si mi potenciální zákazníci uvědomí své potřeby a uznají cenu, za niž tyto potřeby mohou uspokojit, představím jim jako řešení svůj kurz. Když studujete NLP, může se to zdát celkem složité, protože mnozí studenti této metody začnou mluvit o vzorcích hypnotického jazyka, budou provádět kotvení pozitivních emocí ve vztahu k vašemu produktu a negativních ke konkurenčnímu, a začnou využívat stovek nejrůznějších skrytých technik NLP.

Osobně si myslím, že pokud položíte otázky ve smysluplné sekvenci a stejným způsobem představíte svá řešení, vše si usnadníte a se svou nabídkou uspějete.

Samozřejmě, že mohu nadále využívat vzorců hypnotického jazyka a nonverbálních technik NLP, ale má zkušenost ukazuje, že pokud položím dobré základy, je to už jen třesinka na dortu. Pokud postavím špatné základy a použiji pokročilé techniky NLP, situaci to nikdy nezachrání.

16.5 Jak zvládat nesouhlas

U všech komplexních produktů, služeb nebo při obchodním vyjednávání většinou existují detaily, které je třeba vyladit. Očekávám, že potenciální zákazník se mě zeptá, vyjádří pochybnost nebo se mnou bude nesouhlasit ohledně produktu, procesu nebo hodnoty, kterou pro něj produkt má.

Prodejci často dostávají sami sebe do problémů, protože berou tyto námitky osobně a považují je za znamení, že potenciální zákazník nemá zájem a věc si nekoupí. Pokud se však zákazník o produkt zajímá, může vznést i ty nejpodivnější námitky. Vzpomeňte si na podobnou situaci ze své vlastní zkušenosti. Jak zareagujete na prodejce na telefonu, když spěcháte, jste roztěkaní a celkově nemáte chuť se vybavovat s někým cizím, a zvedli jste to jen pro případ, že by to byl důležitý hovor?

Pokud o produkt nebo službu nemáte zájem, nesnažte se ukončit telefonát co nejrychleji to jde?

A stejně tak si představte, že v několika prvních sekundách prodejce zmíní produkt, o jehož koupi jste uvažovali. Šance, že s ním budete mluvit rádi nebo si domluvíte telefonát na jindy, je velká.

Tajemství, jak zvládat nesouhlas, je považovat ho za signál, že je o koupi zájem, a podle toho zareagovat.

16.6 Jak se zeptat na uzavření obchodu

Tomuto tématu věnuji zvláštní odstavec, protože může být trochu problematické. Jak jsme se zmínili výše, někteří obchodníci mají strach

z odmitnutí nebo dostatečně nevěří ve svůj produkt. Výsledkem někdy bývá, že se nikdy nedostanou až do fáze, kdy se zeptají na uzavření obchodu. Pokud jste se k záležitosti postavili podle výše uvedených rad, tento problém u vás nenastane.

Často totiž dalším krokem bývá, že se potenciální zákazník ujme vedení rozhovoru a řekne vám, že už slyšel dost a produkt si chce koupit. To je ideální situace, protože jediné, co musíte udělat, je přestat mluvit a vzít si peníze.

Obvykle se však musíte potenciálního zákazníka zeptat, zda chce produkt právě teď koupit. Pokud ano, nechejte ho zaplatit. V opačném případě se vraťte do fáze nesouhlasu a zjistěte, co mu v tom brání.

I když jsou zákazníci připraveni si produkt koupit, někdy potřebují před tím, než jsou ochotni zaplatit, slyšet vaši pobídku, zda chtějí uzavřít obchod. Je to zcela běžné a je třeba na ně jen trošičku zatlačit, aby se rozhodli.

16.7 Jak se bránit výčítkám kupujícího

Na poslední část procesu prodeje se často zapomíná, přestože je velmi důležitý. Už jste si někdy něco koupili a pak jste toho litovali? Součástí vaší profesionální odpovědnosti je ujistit se, že zákazník je s produktem maximálně spokojen nejen teď, ale i když s ním přijde domů... a až do konce životnosti produktu.

Dá se na to jít mnoha způsoby, ale mým oblíbeným je metoda NLP, které se říká hypnotické provázení do budoucna. Jednoduše řečeno, přiměju zákazníka představit si, jak produkt používá, že produkt funguje tak, jak chce, a má celkově radost z toho, že udělal skvělé rozhodnutí. Při tom kontroluji veškeré problémy, jež vyvstanou, a ihned je vyřeším.

Typickým případem z mého prostředí jsou lidé, kteří se bojí, že po absolvování kurzu zapomenou, jak používat určitou dovednost nebo proces. Když se je tedy snažím přimět k tomu, aby si sami sebe představili v budoucnu, a oni při tom vyjádří tuto obavu, odkážu je na souhrnný manuál, skupiny absolventů, kteří se navzájem podporují, a možnost absolvovat kurz ještě jednou zdarma.

Pak je nechám, aby se těšili z výsledků, kterých dosáhnou po absolvování skvělého kurzu, kde se naučili vše, co potřebovali, abyste dosáhli výsledků, o které vám jde. Používáním jazyka určitým způsobem můžete přimět své zákazníky, aby si představili, jak se produkt používá, a jestliže bylo všechno v pořádku, znovu je to ujistí, že učinili správné rozhodnutí.

Pokud potřebujete více příkladů tohoto přístupu, podívejte se na mé webové stránky a naleznete spoustu míst, kde jsem přesně tento přístup použil... Můžete si vlastně sekvence vnitřních představ zapisovat v rámci samostatného cvičení.

V další lekci se podíváme na to, jak můžete vyzbrojeni těmito informacemi vést rozhovor, ve kterém si navíc nebudete muset pamatovat žádné vzorce, scénáře, a pokud nebudete chtít, ani své vlastní jméno.

17

Jak pomocí srovnávání urychlit dosažení žádoucího stavu

Jak správně položenou otázkou navodit pocit vzrušení...
Stálo by za to mít tuto schopnost?

Sharon přišla s nápadem položit otázku, jaký je rozdíl mezi dvěma stavy, a aby váš objekt na tento rozdíl přišel, musí si oba představit:

„Jaký je rozdíl mezi nudou a vzrušením?“

Teměř to funguje.

Jediná věc k uvážení je fakt, že srovnávat dva diametrálně odlišné stavy je příliš jednoduché. Ale když vymyslíte dva velmi podobné stavy, musí dotčený projít oběma a nad rozdílem mezi nimi se opravdu zamyslet:

„Jaký je rozdíl mezi tím mít zájem a být zvědavý?“

Pokud se chcete trochu vyřádit:

„Jaký je rozdíl mezi stavem naprosté pohlcenosti a neukojitelné zvědavosti?“

Pokud jste schopni říct, jaký je rozdíl mezi pocitem divokého vzrušení ohledně nějaké myšlenky a spalující touhy vědět víc, ukážu vám pár vzorců, ve kterých se používá srovnávání a smyčka očekávání.

17.1 Vzorce, kterými boříme cizí rozhodnutí

John přišel s nápadem použít slovesné časy podobným způsobem, o jakém jsme hovořili u pocitů a stavů. Funguje to úplně stejně a může to být velmi efektivní, viz příklad.

Když někdo učiní rozhodnutí, které se vám nelíbí, můžete odpovědět takto:

„Kde jsi byl v době, kdy děláš rozhodnutí?“

Tato otázka záměrně dotyčného vrací zpět do minulosti, kdy činil „rozhodnutí“ (zní to jako přesně časově určené) a pak jej přesouvá do současnosti a vrací ho k „procesu“ rozhodování. Ať už řekne cokoli, máte široké spektrum možností začít ho směřovat tam, kam chcete. Zde jsou dvě z nich:

1. *„Nejde o to, jak ses rozhodl v minulosti, ale co spolu můžeme udělat, abys (vyjmenujte spoustu výhod, pokud se rozhodne pro řešení ve váš prospěch)...“*
2. *„Je pravda, že jsi byl (použijte jeho odpověď na předchozí otázku), ale co teď musíme říci nebo udělat, abychom (opět uveďte výrazné výhody)...“*

17.2 Jazyk NLP: budoucí provázení a navazování myšlenek

Další myšlenka na stejné téma mi přišla od Davea, který píše o provázení něčeho do budoucnosti. Představte si, že by vás pokaždé, když zmáčknete vypínač, zničehonic napadly tři nové jazykové vzorce. Kolik byste jich měli na konci týdne? Nejde o jejich kvantitu ani kvalitu, ale jak moc sebevědomí, nadšení a nadhledu byste získali. Nefeknu vám, že se to děje právě teď, ale představte si, že až uplyne několik týdnů, během nichž jste mé rady praktikovali, uvědomíte si, že když jste si tehdy četli tento odstavec a představovali si, že se to děje, byl to úplný začátek celého procesu. Jak skvěle se díky tomu cítíte?

Dobře, o navazování myšlenek už nefeknu nic navíc, všechno, co potřebujete vědět, je ve výše uvedeném odstavci. Několikrát si ho přečtete, označte si změny času, všimněte si kotvy u běžné akce, procíťte si

emoční změny, a pak si vypište deset vlastních sledů události, ve kterých byste se mohli ocitnout. Zde je pro inspiraci několik nápadů.

NAVAZOVÁNÍ PRACOVNÍCH KONTAKTŮ

*„Bylo mi potěšením s vámi mluvit. Mám pocit, že se budeme chtít brzy opět setkat. Nevím, jestli to bude za měsíc, za týden nebo za pár dnů. Ale až budete mít dobrý pocit z našeho dnešního rozhovoru a z naší budoucí obchodní spolupráce, najdete mé číslo na této vizitce **[samozřejmě teď předáte svou vizitku]**. Nebylo by skvělé, kdybyste do konce roku úspěšně získal víc **[uvedte významné výhody, které mohou získat]** a vše to začalo jen tím, že jste si našel číslo na mé vizitce?“*

SEZNAMOVÁNÍ

*„Někteří lidé dávají přednost přímému přístupu. Myslím si, že Vám jde o pomalou, ale vášnivou reakci, díky které bude narůstat tento vzrušující pocit, až si nebudete moci pomoci a začnete se chovat spontánně. Jako beznadějná romantička si představte, jaké to je, když začínáte na někoho myslet a víte, že nemůžete myslet na nic jiného, že na něj myslíte těsně před usnutím a hned po probuzení, a při každé takové myšlence narůstá váš pocit vzrušení a energie, až se prostě musíte oddat své touze. Je to něco, na co se vyplatí počkat, nemyslíte? **[Pokud až do této chvíle všechno klapalo, omluvte se a odejděte. Uvidíte, že vás začnou nahánět.]“***

VYUČOVÁNÍ POMOCÍ JAZYKOVÝCH VZORCŮ

*„Začneme výsledky, kterých chcete díky tomuto kurzu dosáhnout. Co budete schopni dělat, o co vám jde, jaké cíle jste si stanovili jako výsledek úspěšného zakončení tohoto kurzu? Pokud víte, jak by měl vypadat váš finální výsledek, projektujte si jej do budoucnosti. Jaký bude váš příští týden, měsíc, rok? Až budete mít jasnou představu, napište si na lístečky pár slov nebo si svou představu nakreslete. **[Až to uděláte, rozvěste si je po zdech.]“***

Kdykoli budete mít přes den čas, podívejte se na tyto listky a vedte se sebou dialog o svých očekáváních. Pokud to opravdu uděláte, všimnete si, že dosažení vašich vlastních cílů se zdá být snazší a cíle jsou konkrétnější. Děje se to z toho důvodu, že když absolvujete kurz a udržujete svá očekávání tímto způsobem živá, posilujete všechny vědomosti, které jste se v kurzu dozvěděli, a využíváte je v praxi. Uvědomíte si také, že můžete dosáhnout ještě více... Je zvláštní, že k tomu dojde jen díky tomu, že jste si po zdech rozvěsili pár listeků. Ještě zvláštnější pocit budete mít, až tyto dovednosti použijete příští týden v práci, ohlédnete se zpět a zjistíte, že to je přesně to, co se děje... první předmět, o kterém tedy budeme hovořit, je..."

HYPNOTICKÝ JAZYK PŘI OBCHODOVÁNÍ

*„Chci, abyste si tento produkt koupili jen proto, že jste si uvědomili, že je pro vás ten správný. Je-li to přesně ten produkt, který hledáte, zjistíte při pohledu do budoucnosti, do příštího týdne. Představte si, jak jej používáte, dosahujete svých cílů a jen díky jemu **uvedte hlavní výhody**. Pokaždé, když se na něj podíváte, chci, abyste se usmáli, protože si uvědomíte veškerý užitek, který vám přináší. Když to budete dělat, ne teď, ale když si představujete, že to děláte v budoucnosti, pak již budete vědět, že je to pro vás přesně to pravé.“*

To by vám mělo dát představu, ze které si můžete vybrat. Teď jděte a napište si pár odstavců vhodných pro vás, ve vaší situaci. Pošlete mi je e-mailem a nejlepší z nich uvedu na svých webových stránkách.

18

Od monologu k rozhovoru s využitím hypnotického přesvědčování

Přesvědčování není jednosměrný monolog, ale proces, na kterém se podílejí obě strany

Nyní si vezměme všechny tyto scénáře a použijme je v rozhovoru. Klíčová je aktivní spoluúčast druhé strany. Často zjistíte, že k tomu, abyste získali představu o celé věci a udělali, co chcete, stačí jim jen do hlavy zasadit semínko.

Obecně platí, že když se zamyslíte nad výhodami, které dotyčný získá pokud dodrží vaše přání, a pak mu je představíte smysluplným způsobem, nastává situace, kdy vítězí obě strany. Nesilnější vliv a přesvědčení u lidí nedosáhnete tím, že je dovedete až do vody, ale že jim ukážete ten správný směr, kudy tam dojít. Přesvědčování tedy není jednosměrný monolog, ale dvoustranný proces, na kterém se podílejí obě strany. Teď se podíváme na to, jak můžete použít některé procesy a vzorce, které jste se naučili, abyste dosáhli přesně takového rozhovoru.

18.1 Jak lépe konverzovat pomocí hypnotického přesvědčování

Než opravdu začneme, zde je pár nápadů, o kterých už jsem mluvil, ale protože jsou velmi důležité, stojí za zopakování.

18.2 Metoda NLP: pozice vnímání

Pokud mohu před setkáním, kde chci použít přesvědčovací metody plánovat, věnuji se mimo jiné cvičení pozic vnímání. Představím si

sebe jako objekt svého zájmu, ať už se jedná o skupinu, jednotlivce nebo organizaci. Samozřejmě, že čím lépe jej znám, tím snazší a přesnější to bude, ale cvičení provádím, i když nemám nejmenší ponětí, o koho jde. Nastavím tak svou podvědomou mysl, aby se snažila myslet stejně jako oni. Snažím se porozumět jejich přesvědčení, hodnotám, problémům a výhodám podle toho, co chci, aby udělali, a také si jako vždy spojuji jejich verbální i nonverbální jazyk. To vše mi hodně pomůže při přesvědčování. Vlastně s nimi navazuji vztah, ještě než dojde k našemu setkání.

18.3 Jazyk NLP: provedení vzorce

Řekl jsem to již dříve, ale myslím si, že je to velmi důležité a stojí to za opakování. Většina lidí mluví příliš rychle a vysokým hlasem, aby byli opravdu přesvědčiví. Vzpomeňte si na Miroslava Moravce a pochopíte, o čem mluvím. Pomůže vám také, když budete umět náhle zpomalit, urychlit, zvýšit hlas nebo jej snížit. To vše se dá snadno naučit... deset minut denně před zrcadlem si fikejte své vzorce a za týden to máte.

Obecná poznámka – pomalý začátek a postupné zrychlování navozuje dojem, že energie a pocit vzrušení narůstá. Zpomalování z rychlého tempa naopak ubírá energii a může způsobit, že se lidé stáhnou do sebe, což jim navodí pocit transu. Ale pojďme se podívat na lekci...

Začneme řízením rozhovoru.

18.4 Rozhovor s využitím hypnotického přesvědčování

Dosud jsme se věnovali pouze scénáři a monologům. Rozhovor však takový není, protože musíme poskytnout příležitost mluvit i druhému a musíme propojit jeho sdělení s naším. Navíc nyní myslíte na jiné úrovni a všimáte si sekvence vnitřních představ a průběhu emocí, a hledáte konkrétní výsledky. Zní to jako tvrdý oříšek?

Popišme si nejprve obecný proces rozhovoru. Pokud jej řídíte a jste v situaci, kdy chcete použít přesvědčovací techniky, mohlo by to vypadat následovně:

1. **Poskytnutí informací** – učiníte prohlášení
2. **Vyzvání** – vyzvete protistranu k reakci
3. **Uznání** – ujistíte dotyčného, že ho posloucháte

Zde je typický příklad běžné konverzace na oslavě:

- **Poskytnutí informací** – *„John vždy pořádá skvělé oslavy.“*
- **Vyzvání** – *„Odkud se znáte?“*
- **Uznání** – *„Aha, znáte ho z práce.“*
- **Poskytnutí informací** – *„Z toho, co John říkal, to zní jako skvělé pracovní prostředí.“*
- **Vyzvání** – *„Co přesně děláte?“*
- **Uznání/poskytnutí informací/vyzvání** – *„Zajímavá práce, jak jste se k ní dostal?“*

A tak dále. Možná si myslíte, že je to běžný způsob, jak vést konverzaci, a přemýšlíte, proč z toho dělám takovou vědu a celý proces rozebírám. Odpověď zní, že díky tomuto rozboru nyní víte, jak zapojit různé prvky scénáře do rozhovoru, a přitom zachovat jeho tok. Pojdme se na konverzaci podívat znovu, ale přidejme pár náhodných změn stavu a vzorců.

18.5 Scénář svádění pomocí metody NLP... Začátek

Poskytnutí informací:

„Když dostanu pozvání na Johnovu oslavu, vždy mám velkou radost, protože vím, že tam potkáte velmi zajímavé lidi.“

Je to opravdu rafinovaná věta, která vypadá jako bezděčný kompliment, ale všimněte si změny perspektivy z „já“ na „Vy“, a pokud jste studovali

nonverbální prvky, zde byste věc začali ukotvovat na sebe. Někteří z vás si již všimli skrytých příkazů, které se v mém jazyce občas objeví. Pro ty, kteří je ještě nezaznamenali, jsou v tomto rozhovoru vytučněny.

Vyzvání:

„Odkud znáte Johna?“

Uznání:

„Z toho, co říkal, to musí být skvělé pracovní prostředí.“

Poskytnutí informací:

„Vypadá to jako prostředí plné energických a vzrušujících lidí. Opravdu mě zajímá prostředí, kde můžete zažít pocit vzrušení a vášnivého zápalu pro to, co děláte.“

Vyzvání:

„Pro co ve svém zaměstnání opravdu hoříte vášní?“

Uznání:

„No teda, nikdy mě nenapadlo, jak vzrušující může být kancelářská práce.“

Poskytnutí informací:

„Někde jsem četl, že u vášně jako u všech jiných citových stavů trvá nějakou chvíli, než dosáhne vrchole. U mě se rozhořívá opravdu pomalu. Nejdříve něco vidím (pokud se mi podařilo navázat spřízněný vztah, nahradím něco někým), představím si, že jak si to užívám a začnu přemýšlet o tom, co mě na věci nejvíce zajímá. Ten pocit roste z břicha a stoupá čím dál intenzivněji nahoru, až si nemůžete pomoci a musíte jednat spontánně.“

Vyzvání:

„Co prožíváte?“

Uznání/poskytnutí informací/vyzvání:

„Začnou se vám krčit prsty na nohách... To si umím představit. Zajímalo by mě, zda u Vás jiné emoce vyvolávají jiné pocity. Jak vnímáte rozdíl mezi vášní a spalující touhou?“

A tak dál...

Ještě se kvůli tomu příliš nevzrušujte. Nejprve vám vysvětlím, o co jde. Zjednodušeně řečeno, když spojíte pár nápadů, jak tvořit scénáře, s tímto přístupem k řízenému rozhovoru, budete schopni automaticky směřovat rozhovor, kam se vám zachce. Všechno, co musíte udělat, je určit prvky konverzace, které vedou správným směrem, a použít je na výstavbu dalšího rámce.

Je to velmi efektivní. Tento písemný rozbor jsem zde provedl vůbec poprvé. Přistupujte k němu s láskou, péčí a pozorností, kterou zasluhuje, a bude vám dobře sloužit.

Teď si tedy musíme promluvit o tom, jak si toto umění budete procvičovat a jakým způsobem začnete všechny poznatky integrovat do své konverzace. První věc, kterou bych navrhl, je nechat vše kromě procesu jako takového volně plynout.

Používejte fáze poskytnutí informací, vyzvání a uznání jen jako hlavní linii konverzace. Pozorujte, že se to děje přirozeně, a až pak se v tom začnete vrtat. Když za pár dnů získáte více znalostí, začnete pozvolna přidávat pár vzorců a všimnat si zpětných reakcí. Pokud se vše odvíjí správným směrem, tak je můžete urychlit, v opačném případě změňte směr.

Zapomeňte na veškerá očekávání, čekejte jen, co se stane. Jde o to, že si hrajete a učíte se. Jak si začnete budovat svůj vlastní soubor vzorců a frází, automaticky se začnete nacházet v tomto režimu a budete vést rozhovory žádoucím směrem.

Další kapitola je poslední. Je to konec začátku, neboť existuje ještě mnoho témat, o kterých jsme nemluvili, a mnoho věcí, které se můžeme naučit. Budeme mluvit o dalších krocích, které můžete podniknout,

a o tom, jak urychlit váš pokrok. Promluvíme si o tom, jak využít tento druh myšlení a zbavit se svých vlastních problémů. Na závěr si uvedeme příklady, scénáře a způsoby využití, a připravíme vás na budoucnost.

Mezitím si najděte pár smrtelníků, poklábase si s nimi a nenásilně je přiveďte k lepšímu způsobu života, než je ten, který žili doposud.

19

Jak přesvědčit rozčarovaný tým

Rozbor procesu

Mám pro vás další scénář s analýzou procesu. Několik z vás mi zaslalo e-mail s konkrétními scénáři. Zde je má interpretace založená na vašich osobních zkušenostech.

19.1 Vedeme tým pomocí metody NLP

Přemýšlím o situaci, kdy musím přesvědčit členy svého týmu, aby realizovali změny, které se jim nelíbí a nevidí v nich žádný přínos... a já s nimi souhlasím.

Celý myšlenkový proces se odvíjí od toho, jaký přínos pro mě a můj tým bude mít realizace těchto změn... a budu se držet jediného opravdu reálného přínosu, kterým je to, že když uskutečníme tyto změny, nepřijdeme o práci.

Plánovaná sekvence událostí může vypadat následovně (včetně očekávaného emočního vývoje):

1. Stanovte rámec/očekávání (obezřetnost, váhání),
2. Oznamte změny (zlost, frustrace),
3. Odkryjte přínos (nepřeji si dohodu),
4. Vytvořte týmovou identitu (smysl soudržnosti, podpory a identity),
5. Určete role/úkoly (větší motivace),
6. Uzavřete závazky/provázení do budoucnosti (lepší pocit z celé situace).

Pojďme si k této kostře nyní přidat trochu masa:

1. „Chci vám něco oznámit, máme za úkol učinit jistá rozhodnutí. Nejde snad o to, že by naše společnost stála před bankrotem a my všichni se stali nezaměstnanými, ale vím, že z toho nebudete nadšení. Bohužel nemáme na výběr, takže se s tím musíme nějak vypořádat.“ **[Všimněte si zde smyčky očekávání a užití velmi negativních vnitřních představ – bankrot... nezaměstnaný. Chci, aby si všichni v týmu představili to nejhorší, aby si mohli oddechnout úlevou, když jim pak řeknu, co je třeba změnit.]**

2. „Představenstvo rozhodlo, že naše společnost bude teď muset (x), a proto jsme dostali za úkol to provést, **[zde odvádím zlost/frustraci od mé osoby na představenstvo.]** O tom není možné vyjednávat, ale o čem se můžeme bavit, je způsob, jak si s tím poradíme.“ **[Přecházím od něčeho, nad čím nemají kontrolu, přímo k tomu, co mohou dobrovolně udělat, abych jim dodal pocit kontroly. Pokud je to tým, který se rád soustředí na úkoly, možná to bude stačit na to, aby je to semklo dohromady.]**

3. „Naše vedení to dělá, protože **[odhalte veškeré důvody, aby o společnosti přemýšleli pozitivně]**, ale my víme, že pro nás to dobré nebude. Můžeme věnovat pár minut diskuzi o tom, co z této situace můžeme vytěžit?“ **[Ptám se pro případ, že jsem na něco zapomněl, a protože jim to dá pocit větší kontroly. Chci, aby se dobrali k faktu, že jsou placeni za to, aby tento úkol udělali.]**

4. „Právě jsem přemýšlel o tom, že nejde o to, co se po nás chce, ale o to, zda jako tým umíme spolupracovat, ať už je úkol v našem zájmu nebo ne. Nevím jak vy, ale já nechci dát vedení příležitost říci, že to nedopadlo, protože jsme se nesnažili. Co říkáte na to, kdybychom to udělali za minimum času a s minimálním úsilím tak, aby nikdo nemohl říci, že jsme do toho nedali všechno?“

(A tak dále a tak dále. Ve svém základním kurzu NLP bych vám ukázal, jak pomocí pákového efektu vyrovnat hodnoty jednotlivce a celého týmu tak, abych tímto projevem strhl davu... ale myslím si, že nápadů už máte dostatek.)

5. (K tomuto bodu není moc co dodat, jen je nechejte rozhodnout, co kdo udělá. Dejte jim na výběr a pokud možno jim přiďte to, co chtějí nejvíce. Také se ujistěte, že se k tomu veřejně zaváží – pokud vás zajímá důvod, přečtěte si Cialdiniho knihu o ovlivňování.)
6. *„Dohodli jsme se tedy, že to zvládneme za čtyři měsíce. Napíšu o tom nyní tiskovou zprávu a vyvěsím to na nástěnku, abychom se všichni mohli soustředit na konečný výsledek a mohli se za dneškem zpětně ohlédnout jako za dnem, kdy začal náš projekt.“*
(Nakonec napíšu tiskovou zprávu, a neopomenu uvést jména všech, kterým byl přidělen úkol či funkce, se kterou souhlasili.)

20

Konec začátku

Další nápady a vzorce, se kterými si můžeme pohrát poslední den ve škole

Tak jsme konečně u konce a já doufám, že jste se naučili všechno, co jste potřebovali a možná více, než jste čekali. Když to píšu, uvědomuji si, že existuje mnohem víc témat, o která bych se s vámi chtěl podělit. Ještě jsme nemluvili o možnosti naprogramovaných myšlenkových procesů, o skryté změně přesvědčení nebo používání metafor (pravděpodobně vůbec nejzákladnější a nejskrytější metodě přesvědčování). Protože jste se dostali až tak daleko, popřemýšlejte o kurzu Průvodce začátečníka pokročilými přesvědčovacími technikami, kde posuneme všechny tyto přesvědčovací schopnosti a další dovednosti na zcela novou úroveň.

Čekám na vaše komentáře ohledně kurzu a výsledků, kterých jste dosáhli. Vyvěsím je na svých webových stránkách, aby pomáhaly, povzbudily či inspirovaly ostatní, kteří budou číst tuto knihu.

Teď se podíváme na pár příkladů, jak řídit rozhovor, a zamysleme se nad tím, jak dosáhnout rychlejšího pokroku.

Aby to všechno opravdu fungovalo, je třeba jít a zkusit to. Zapomeňte na strach, pochyby a očekávání, jen jděte a bavte se při používání vzorců na svém okolí. Jak se při tom postupem času uvolníte, velmi rychle zjistíte, že dosahujete stále lepších a lepších výsledků a budete vzpomínat, jak to všechno začalo.

20.1 Používáme jazykové vzorce NLP v reálném světě

Pamatujete si na poslední den ve škole před prázdninami? Učitelé vám dovolili přinést si hračky a mohli jste si celý den hrát. Měli jste nádherné,

ale smíšené pocity, kdy škola před létem už téměř skončila... a mě budou chybět mí spolužáci a učitelé.

Dnes náš kurz končí, ale zbytek vašeho života právě začíná. Když se zpětně zamyslíte nad tím, jak jste začali a co víte o jazyce nyní, uvědomujete si, kolik se toho změnilo?

Nevím, jak moc jste si vše procvičovali nebo používali... ale hádám, že pokud jste si všechno třeba jen přečetli, celý váš pohled na jazyk se změnil. A jestli jste cvičili a používali vzorce v praxi, pak se okolo vás začaly dít úžasné věci.

20.2 Vedení rozhovoru pomocí NLP

Jednáme s provokatéry a pouličními prodáváči

Onedlou jsem se poté, co jsem dokončil další kapitolu této knihy, procházel a chtěl jsem koupit vánoční dárky. Zastavil mě jeden stoupenec hnutí Hare Krishna. Už jsem uvažoval nějakou dobu, že by bylo zábavné vidět, jestli budu schopen někomu takovému prodat svůj kurz o ovlivňování. Všimněte si vzorců a procesu, kterými řídím rozhovor. Bylo to asi takhle...

Hare Krishna: *„Umíte říci Garunga?“*

Já: *„Ano, umím, umíte říci veselé vánoce?“*

HK: *„No... veselé vánoce, umíte říci Garunga?“*

Já: *„Nejde o to, zda umím říci nějaké slovo, ale o proces ovlivňování, který za tím stojí. Skvělá kniha na toto téma je Cialdiniho příručka s názvem Ovlivňování. Četl jste ji?“*

HK: *„To ne...“*

Já: *„Máte štěstí, i já ovládám skvělý způsob, jak prokouknout přesně takové taktiky ovlivňování a přesvědčování, jako je ta, kterou jste na mě chtěl vyzkoušet. Chtěl byste znát ještě jiné?“*

HK: *„Ne, děkuji, chtěl jsem vám říci o...“*

Já: *„Chápu, že mi chcete něco říci a měl byste to se mnou i všemi ostatními lidmi mnohem jednodušší, kdybyste rozuměl taktikám ovlivňování a přesvědčování a pochopil, jak se vás týkají. Co bych musel říci nebo udělat, abyste se chtěl dozvědět více?“*

HK: *„Nejsem si jistý, že...“*

Já: *„To je pravda, nejste si ještě jistý, protože jsme se ještě nebavili o výhodách. Mohu vám začít popisovat...“*

V tuto chvíli se dává na odchod a já jdu za ním. Nakonec se začneme bavit o přesvědčovacích dovednostech. Na plné čáře jsem selhal a kurz mu neprodal, ale on mi dal jednu ze svých knížeček, aby se mě zbavil.

20.3 Zákaznický servis pomocí NLP a jak jednat s rozčilenými zákazníky

Následuje zkrácená verze nedávného rozhovoru Stuarta, který pracuje jako telefonický operátor zákaznického servisu. Vzorce a proces jsou zde velmi jasně patrné.

Zákazník: *„Opravdu mě to štve, právě jsem dostal (x) a vůbec se to nepodobá tomu, co bylo v reklamě.“*

Stuart: *„Chápu, že jste velmi rozrušený a rád bych Vám pomohl. Co pro Vás mám udělat, abyste se uklidnil, a já mohl vyřešit Váš problém?“*

Z: *„No... chci vrátit peníze.“*

S: *„Podle našich pravidel nelze u softwarových produktů vrátit peníze, ale jsem si jistý, že se nějak dohodneme, abyste dostal to, co potřebujete. Řekněte mi, co byste potřeboval, aby software uměl.“*

Z: *„Co tím máte na mysli, že mi nedáte zpět peníze, když to nedělá, co chci?“*

S: *„Uvědomuji si, že software nefunguje tak, jak chcete, a vím, že my neposkytujeme vrácení peněz u softwarů, ale mohu Vás spojit s jedním z našich techniků, který zařídí, aby vám software fungoval, jak potřebujete. Jediné, co musíte udělat, je říci mi více o tom, na co ho používáte, a pak vám seženu technika, který Vám poradí, jak zařídit, aby vám to fungovalo. Řekněte mi, co potřebujete u softwaru za funkci.“*

Z: *„No, potřebuji, aby...“*

Nejedná se o ideální situaci, protože zákazník chtěl něco, s čím mu technik pomoci nemohl, ale operátora chválím za způsob, kterým zákazníka uklidnil a předal ho další osobě, která mu mohla nabídnout konkrétní pomoc.

20.4 Vzorce svádění u NLP

John sedí naproti ženě, kterou vidí poprvé, a je pěkně rozjetý. Jedou vlakem. Je tu tolik vzorců, že nevím, kde začít, ale uvidíte, čeho všeho si všimnete.

John: *„Ta brož je úchvatná, velice Vám sluší. Řekněte mi, s dobrým vkusem jste se narodila nebo jste se to někde naučila?“*

Žena: (chichotá se) *„Je to dárek od mé matky.“*

John: *„To je výborné, líbí se mi, když mají lidé rodinu s dobrým vkusem. Hledám dárek pro sestru k vánocům... myslíte, že by mi Vaše matka mohla pomoci něco vybrat?“*

Žena: *„Ha ha.“*

John: „Tak asi ne, ale řekněte mi, hledám něco, co se jí bude líbit. Víte, něco takového, jako když se na někoho podíváte (zcela jasně přešel z já na vy a z někoho na něco, aniž si toho všimla) a úplně roztajete, protože to musíte mít. Takový dárek bych chtěl sestře obstarat. Cítila byste to také tak?“

Žena: „No, já opravdu nevím, třeba bude mít jiný vkus...“

(hodně omáčky, včetně úvodu a navázání spřízněného vztahu, ale zakončeno skvělou frází)

John: „Vím, že jste jiná, ale ve všech se ukrývá hluboká vášeň a touha, na kterou se můžete napojit ve chvíli, kdy jste připravena to udělat **(krásný příklad vloženého příkazu)**, co by vám to udělalo?“ **(Zde se jedná o skvělý dvojsmysl... mluvíme o sestře nebo o ženě, o dárku, o Johnovi... kdo ví, je to skvělý příklad uvedení do transu, který končí výměnou telefonních čísel!)**

1.5 Hypnotické vzorce: konec začátku

ne na konci a já doufám, že jste si zkoumání tohoto tématu užili stejně jako já, když jsem knihu psal. Prošli jsme spolu dlouhou cestu a ležíte od námi ještě velká dálka. Bylo by pro mě opravdu potěšením, kdybyste vás mohl na některé z nich doprovázet, tak se nebojte mě informovat o svých skvělých lingvistických výletech, které zamýšlíte podniknout, protože pokud budu moci, kus cesty s vámi projdu.

Je ještě tolik věcí, které máme objevit. Zatím jsme pořádně nemluvíme o navazování spřízněného vztahu, vložených příkazech, metaforách, házení smyček očekávání, kotvení, kouskování, systémech opakování a submodalitních změnách, jak si vytvořit a udržet přesvědčivé úhlavní rozpoložení a sebevědomí, a o dalších sto jedna věcech, které se k dovednostem přesvědčování váží.

Měl bych vám připomenout, že v tomto ohledu nejsem žádný altruista. Nedělám to proto, že jsem dobrý člověk (ačkoli si chci myslet, že jím jsem), ani proto, že vás mám rád (ačkoli si myslím, že si při setkání budeme sympatičtí). Dělán to proto, abyste si uvědomili, že pokud vám takovéto vědomosti poskytnu v cenově dostupné knize, musím mít pro ty z vás, kdo si připlatí, v záloze nějaké opravdu skvělé zboží. Pokud si to myslíte, máte pravdu.

Doufám, že budete uvažovat o dobrém kurzu NLP nebo alespoň o korespondenčním kurzu, jako je *Průvodce začátečníka pokročilými přesvědčovacími technikami*, který je ideálním pokračováním této knihy. Byl by to skvělý způsob, jak získat další informace o jednotlivých lingvistických tématech, o kterých jsme hovořili, a také si prohloubit a rozšířit znalosti, které už máte.

V každém případě navštěvujte mé webové stránky, na kterých budu v sekci metody NLP publikovat stále více materiálu. Jak bude přibývajícím počet lidí absolvovat mé kurzy, číst tuto knihu a posílat mi e-maily, budu také jejich reakce publikovat na svých stránkách.

Ale je to pro vás opravdu jen začátek velkých věcí, pokud se pro ně rozhodnete. Na chvíli si představte, že ovládáte veškerý svůj přesvědčovací potenciál a vrháte se střemhlav do budoucnosti, kde dosahujete všech těch úžasných věcí, na které tajně myslíte již od svých osmi let. Představte si, že se na sebe díváte po pěti letech, kdy už přemýšlíte úplně jinak. Jsme u konce etapy, kdy začínáte nabývat schopností uspět ve všem, co si usmyslíte.

Jen deset minut denně si nahlas opakujte nové vzorce, používejte je u veškerých myšlenek, které vás napadnou, plánujte si sekvence vnitřních představ, a přirozeně získáte vytržbené lingvistické schopnosti.

Lidé často oceňují hloubku mého porozumění a plynulost mých lingvistických dovedností, a ptají se, jak jsem k nim přišel. Odpověď je ve výše uvedeném odstavci s malým dodatkem... měl jsem odvalu jít a zkoušet vzorce na jiných, aniž jsem očekával strach či přízeň. Velmi často začnete dosahovat výsledků, aniž byste se snažili, a to díky tak přirozenému používání jazyka, až vás to samotné překvapí.

Část vaší cesty teď končí a my se musíme rozloučit. Doufám, že se naše cesty opět zkříží, ale než se tak stane, vytáhněte si v tento poslední den školy své hry... najděte si partnera a celé léto si s ním hrajte.

21

Různé vzorce a příklady na hraní

Přimějte dotyčnou osobu myslet na přínos toho, co chcete, aby udělala

Následují tři příklady konkrétního využití jazykových vzorců NLP ve třech různých situacích. V prvním se využívá skrytá hypnóza při úvodu do kurzu, následuje hypnotické svádění a třetí případ se týká obchodní spolupráce.

Ve všech příkladech chcete přimět váš objekt, aby přemýšlel o přínosu toho, když udělá, co po něm chcete. Pro ty z vás, kteří mají rádi žargon NLP, jedná se o provázení do budoucna, kotvení přínosu a lingvistické propojování objektu s vašimi cíli.

Ve všech dobrých kurzech NLP (včetně *Průvodce začátečníka pokročilými přesvědčovacími technikami*) se naučíte, jaké jsou přínosy strategie „VAdK“ užívané u přesvědčování, kdy ji zvolit a jak ji odpálit. Naučíte se také o lingvistickém propojování, provázení do budoucna a zesilování myšlenky žádoucím směrem. Vše uvidíte na těchto příkladech z různého prostředí.

Do závorek jsem dal pár poznámek, ale děje se toho mnohem víc, než co jsem vypíchl.

21.1 Skryté hypnotické scénáře

Používám tyto vzorce každý den, ale ne v tak zhuštěné podobě, jako se objevují zde. Tyto příklady jsou napsány velmi nahusto, protože se jedná o monolog. V reálném prostředí bych všechny tyto scénáře zasadil do toku plynulé konverzace se vši omáčkou okolo, kdy dochází k interakci s mým objektem. Tento scénář hypnotického svádění by mohl trvat například třicet až čtyřicet minut.

21.2 Ještě jednou o výšce hlasu, tónu a hlasitosti

Nakonec se pobavme o tématu tónu, rychlosti a výšce hlasu, který jsme již natukli dříve. Když na dotyčného vystartujeme s nedomrlým vysokým hlasem rychlosti světla, nedosáhneme u něj přílišné přístupnosti, nehledě na provázení do budoucna nebo vázání. Vlastně ho možná zaujmeme, ale jiným způsobem, než bychom si přáli.

Kvalitní hypnotizující hlas je pomalejší, hlubší a vážnější, než jsme běžně zvyklí. Bylo by dobré dozvědět se něco o vzorcích vytvářejících charisma a jak vtáhnout lidi do transu jen pomocí rychlosti a tónu vašeho hlasu... v této knize máte dostatek učebního materiálu, který vám v tomto ohledu může velice pomoci. Tak si na chvíli zkuste říkat tyto fráze hlubším a pomalejším hlasem než obvykle.

Zde je několik příkladů využití hypnotického jazyka v písemné podobě.

21.3 Skrytá hypnóza: cvičební příklad

Na začátku kurzu:

„Představte si na chvíli, že se jedná o vynikající kurz a že jste se naučili všechno, co jste potřebovali. Někdy později v budoucnosti se možná ohlédnete zpět a vybavíte si tento moment, kdy začínalo něco skvělého, možná, že jste...“ **[samozřejmě musíte přidat nějakou omáčku, jaké výsledky mohou očekávat, můžete to vyhnat do extrému, zda se jedná o správný typ kurzu a vy jste ten typ lektora.]**

„Když se zamyslím nad kurzy, které jsem kdy absolvoval a díky kterým jsem dosáhl skvělých výsledků **[všimněte si změny referenčního indexu]**, vybízím vás, abyste si všimli, jak moc jste se změnili tím, že jste přijali za své tyto klíčové myšlenky **[změna v čase]**. Jedná se o...“ **[vyjmenujte klíčové myšlenky svého kurzu]**

„Možná, že ještě teď nechápete, jak je využít, ale na chvíli předpokládejme, že se vidíte **[vyjmenujte více příkladů, co jim kurz přinese, v přítomném čase]**, proto už možná tušíte, že vás zákonitě čeká pocit uspokojení. Nechci,

abyste si mysleli, že se tyto výsledky zázračně objeví samy jen proto, že se soustředíte, jste nadšení a přihlásili jste se do kurzu. Chci, abyste si uvědomili, že se to stane jen proto, že jste si už začali představovat, jak tento materiál využíváte.” (V tomto odstavci je mnoho příkladů, že nevím, kde začít abych všechny vysvětlil. Zavolejte mi do kanceláře a analýzu vám řeknu, pokud vás to opravdu tak zajímá.)

„Takže toto není kurz, kde se budete zkoušet naučit (x), ale budete dělat (y), a čím víc to budete dělat, tím víc se (x) bude dít přirozeně. V každém případě, pokud jste schopni představit si výsledky, kterých chcete dosáhnout, rozumíte přínosu, jaký to pro vás bude mít, možná již cítíte vzrušení a chcete se pustit do první lekce.” (více propojování a vrstvení ve strategii VAdK)

„Ale ještě než začneme, otevřete si, prosím, své pracovní sešity. Samozřejmě vidíte, že stojí za to si zapisovat vše, co se vám zdá důležité (opět strategie VAdK). Takže můžeme začít na straně 4, kde vyjmenujete veškeré nápady, jaký přínos pro vás bude mít tento kurz (dejte jim trochu času, aby si seřadili své osobní cíle, možná je i probrali s ostatními, a jestli to chcete vzít se vším všudy, zadejte jim skupinový úkol, aby na papírovou tabuli sepsali všechny své osobní zájmy, pro které se přihlásili do kurzu).”

„Tuto tabuli vystavíme v přední části místnosti, abychom neztráceli ze zřetěle, proč jsme tady, takže pokaždé, když se na ni podíváte, si připomenete, co díky kurzu získáváte a budete mít dobrý pocit z toho, že se přibližujete ke svému cíli. Teď je tedy ten správný čas začít se věnovat...” (Pevně ukotvený přínos, dobře odjištěná strategie, kterou jste logicky rozvrstvil.)

(O něco později, jak se začínají seznamovat s obsahem, můžete navrhnout silněji propojené provázení do budoucna.) „... Pojdme se na chvíličku vrátit k tabuli a chci vám navrhnout, abyste si všimli, že už se začínáte učit to, co potřebujete, abyste dosáhli svých cílů. Vraťte se tedy k této tabuli, protože pokaždé, když se na ni podíváte, si všimnete, že znáte zase o něco více z toho, co potřebujete, při pohledu zpět z budoucnosti se cítíte ještě lépe a uvědomujete si, že díky tomuto kurzu se vám začaly plnit vaše cíle.” (Když to jde dobře, často mě účastníci prosí, aby si mohli tabulku po skončení kurzu odnést.)

21.4 Hypnotické svádění: příklad přesvědčování pomocí NLP

Takže jste právě v zajetí rozhovoru, vytvořili jste si spřízněný vztah, váš objekt se hladce dostává do eratického stavu poblouznění (vím, že by to měl být stav erotický, ale nemáte ani potuchy, jak jsem na tom se svým milostným životem já) a vy jej nyní provázíte do budoucna, zesilujete a propojujete svou konverzaci...

„Vy... stejně jako já se pravděpodobně ohlížíte z budoucnosti, abyste spatřili onen bod, kdy se vám začaly dít v životě skvělé věci. **(jestli na to máte, ukazujte si při tom do slabin... pamatujte na kotvení).**“

„Mám na mysli to, že když se ohlédnete zpět do minulosti na jisté události, uvědomíte si, že to je začátek nového velkého dobrodružství.“ **(Všimněte si změny času a dvojznačnosti. Mluvím nyní o této události, minulosti nebo o čem?)**

„Často se mi stává a je to zábavné, že čím víc se snažíte na tuto událost zapomenout **(změna referenčního indexu)**, tím víc se k ní vracíte zpět, narůstá váš pocit vzrušení z toho, co teď začínáte...“ **(vzorec čím více (x) tím více (y)... skvělé spojení příčiny a následku)**

‡... začínáte právě se mnou. Setkáváte se s někým, s kým chcete trávit svůj čas, blíže ho poznat, prostě víte, že s ním můžete zažít skvělou zábavu.“ **(věta bez přerušení, změna referenčního indexu, spousta vložených příkazů)**

„Když vám to říkám, myslíte na onu osobu **(samozřejmě ukažte na sebe)** ve zvláštní momenty během dne, například pokaždé, když se sprchujete nebo zapnete světlo.“ **(zde se jedná o propojení... navrhuje, aby na vás mysleli pokaždé, když dělají něco rutinního... to je ale rafinované... pojďme to ještě trochu vyšponovat)**

„Když potkám někoho, kdo se mi opravdu líbí, cítím se výborně, protože pokaždé, když si onu osobu představíte a uvědomíte si všechno, co se vám na ní líbí, pocítíte hluboko uvnitř skvělý pocit, který o kousek naroste pokaždé, když vstoupíte do sprchy nebo zmáčknete vypínač.“

„Nejsem tak troufalý, abych řekl, že se nám to děje právě nyní... ale nebylo by zábavné, kdybyste se mohli v budoucnosti ohlédnout zpět a vidět sami sebe v této chvíli, která odstartovala vaše úžasné dobrodružství?“

21.5 Skryté přesvědčování pomocí NLP na akci navazování pracovních kontaktů

Když jste navázali správný vztah a rozhodli se, že tato osoba je někdo, se kterou si chcete vybudovat hlubší vztah, můžete říci něco jako:

„Dobře se mi s Vámi povídalo a doufám, že vidíte, jak by nám vzájemná spolupráce mohla prospět.“ (strategie VAdK se zde vrství od samého začátku)

(Když dotyčnému předáváte svou vizitku, můžete říci něco jako) „Nevím, kdy se Vám bude hodit mi zavolat. Ať už je to příští měsíc, týden nebo dříve [všimněte si, že časový rámec se zkracuje], ve správnou dobu zhlédnete mé jméno na vizitce, vzpomenete si na naši dnešní přínosnou diskuzi a rád/a mi zavoláte.“ (tato strategie se zde opět vyskytuje)

„V každém případě je nutné spolupracovat s ostatními, tak nezapomente, že bychom se měli sejit a prodiskutovat některé budoucí projekty. Nebylo by skvělé, kdybychom se někdy v budoucnosti ohlédli zpět k tomuto momentu, měli za sebou několik úspěšných projektů a užívali si skvělý docit, že to byl začátek toho všeho?“

22

Využití metody NLP při obchodování: přesvědčovací taktiky

Jak získat od nadřízeného to, co chcete
Management pomocí přesvědčovacích taktik NLP

Jedna věc je využívat NLP techniky a vytvářet skvělé programy a projekty, které mohou mít závažný dopad na vaše výsledky, ale druhá věc je, že tyto projekty často uspějí nebo ztroskotají jen kvůli důležitým osobám. Obzvláště, když jde o změnu kultury, potřebujete, aby pro vás pracovali všichni vlivní manažeři. Někdy to může být opravdová výzva, zejména když jsou starší než vy.

Chci vám tedy ukázat upravený výtah ze své e-mailové korespondence s výjimečně dobrým manažerem Barrym, který vedl tým, s nímž dosáhl neuvěřitelných výsledků. Chci to dotáhnout ještě výš, ale měl problém přesvědčit své starší nadřízené, aby mu věnovali svůj čas, energii a zdroje. Provedl to následovně.

22.1 Obchodní taktiky pomocí metody NLP: výsledky

Protože se jedná o příběh ze současnosti a některé osoby by se mohly cítit dotčeny, kdyby se dočetly, jak lehce jsou zmanipulovatelné, aby udělaly něco dobrého pro společnost, všechna jména (včetně Barryho) byla změněna. Zde je reference, kterou jsem dostal, a dále uvádím strategie, které jsem Barrymu navrhl, aby dosáhl svých cílů:

Dobrý den, Rintu, opravdu si cením Vaší pomoci.

Vše se začíná zlepšovat!

Sharon mi poslala informace o prezentaci a ptala se, jaké jsou naše cíle. (Ty jsem jí dal už předtím, takže skutečnost, že se mě na to ptala, znamená, že si nečte, co jí posílám!) Navrhl jsem, abychom se sešli a popovídali si o koučování, našich cílech a jak to zlepší výsledky jejího centra.

Použil jsem některé z Vašich technik a získal její plnou podporu toho, že manažeři musí více řídit své týmy a že můj tým je pro zvýšení výsledků stěžejní. Byla to skvělá schůzka, děkuji za rady.

Také jsem využil příležitosti a pozval ji do komise výběrového řízení, které jsem pořádal, abych nabral nové členy do týmu. Samozřejmě jsem věděl, koho chci vybrat, ale chtěl jsem, aby si myslela, že to je její rozhodnutí.

Ukázal jsem jí i některé životopisy nevalné kvality, které jsem obdržel na doporučení jednoho z jejích nadřízených. Opět jsem ji nechal vychutnat si pocit překvapení nízkou kvalitou doporučených pracovníků a dosáhl jsem jejího souhlasu, že na řízení operačních týmů potřebujeme nejlepší možné lidi.

Abych to shrnul, dělám pokroky!

Dík

Barry

NLP techniky a hypnotické vzorce, které jsem popsal Barrymu v níže uvedeném e-mailu, jsou směsicí technik dvou skvělých mistrů přesvědčování, které by měli znát všichni vážní zájemci o tuto tematiku, i když k nim autoři přistupují spíše z psychologického než hypnotického či NLP úhlu pohledu...

22.2 Zdroje přesvědčovacích technik NLP

První z nich je kniha Roberta Cialdiniho nazvaná *Ovlivňování: věda a praxe*. Měli by si ji přečíst všichni, kdo se zajímají o to, jak přesvědčit nebo ovlivnit ostatní. V níže vysvětlených vzorcích je uvedeno několik Cialdiniho principů.

Druhá kniha je od Davida Liebermana a nese název *Přimějte kohokoli udělat cokoli*. Tato kniha se k přesvědčování stavi z pohledu tradiční psychologie a obsahuje pár skvělých taktik. Při její četbě zjistíte, jakou taktiku Lieberman používá, abyste ostatní přiměli zavolat vám zpět, což je součástí struktury toho, co jsem navrhl Barrymu, aby vyzkoušel na své nadřízené.

Překopíroval jsem tady úryvky s taktikami a vzorci použitými v e-mailu, který jsem mu poslal:

Vážený Barry,

cítím Vaši frustraci a napadlo mě... Přestaňte s Sharon bojovat, ale zkuste s ní spolupracovat. Pokud se s ní můžete sejít, zahrňte do svého repertoáru i některé z následujících návrhů.

Cíle schůzky by mohly vypadat následovně (ne nutně z pohledu někoho jiného):

- Přimět Sharon, aby otevřeně, veřejně pochválila výsledky, kterých dosáhl Váš tým.
- Přimět Sharon, aby projevila (veřejně) zájem o Vaše pokrokové myšlenky.
- Zvrátit nebo alespoň potlačit přístup jejich nadřízených.

Zde je struktura schůzky (bez obsahu, omlouvám se, tak dobrý nejsem):

1. Uvést přínos, kterého může být dosaženo pomocí realizace nových nápadů.

2. Jak jsme došli tam, kde jsme... včetně rychlé rekapitulace Vaší současné prezentace.
3. Sendvič se zpětnou vazbou pro jednoho z jejich nadřízených, aby podpořil vedoucí tým... Toto vysvětlím dále v textu.
4. Nové nápady toto připravují a umožňují, takže Sharon se cítí, jako by je vytvářela nebo k nim přispívala.
5. Dosáhnete dohody a uzavřete závazek uskutečnit nové nápady (je to jednoduché, pokud se Vám podařilo uspět v bodu 4).
6. Znovu ji proveďte do budoucna a uveďte všechny přínosy.

Tak tedy k bodu číslo 3. Řekněme například, že jste si vybral Richarda jako nadřízeného, se kterým chcete jednat a od něhož chcete, aby svému týmu manažerů vyšetřil více času pro spolupráci s Vaším týmem. Zkrácená verze sendviče se zpětnou vazbou ve vašem rozhovoru se Sharon by zněla:

Pochvalte Richarda za jeho podporu práce, kterou děláte, obzvláště kvůli... uveďte příklady (nemusí být stoprocentně pravdivé, stačí, aby se jim dalo uvěřit a byla tam nějaká vazba).

Tato fráze je doposud otevřená, veřejná a týká se všeho, co Richard dělá, aby jednoznačně podpořil cíle a zájmy Vámi vedeného týmu... **A BYLO BY TO JEŠTĚ MNOHEM LEPŠÍ, KDYBY...** (doplňte, co od něj požadujete).

Abyste to uzavřel, řekněte Sharon, že to byl v první řadě Richard, kdo Vás přivedl k onomu nápadu.

Nynější tvrzení vypadá takto:

Pochvalte její podpůrný tým za konkrétní aktivity, a uveďte, že ještě lepší bude, až Richard uvolní své manažery, kteří pro vás budou pravidelně pracovat.

Byl to nápad, který Vám dal Richard, když jste s ním byl před měsícem na kávě, a když mluvil o... doplňte jakékoli věrohodné téma konverzace, kterou jste s ním měli...

Každopádně to funguje, protože lidé většinou otevřenou chválu neodmitají ... obzvláště, když je konkrétní a zaměřená na jejich chování.

Tento vzor jsem používal, když jsem ještě pracoval v obchodním sektoru, a potřeboval jsem z manažerů udělat poslušné ovce. V podstatě souhlase se vším, co dělají, otevřeně je za to pochvalte A TAKÉ to spojte s prezentací čehokoli, co od nich chcete.

Doufám, že Vám to bude k užitku

Rintu

22.3 Přesvědčovací vzorce NLP, pomocí nichž ovládnete lidi na vysokých pozicích

Tyto vzorce fungují výborně, když máte co do činění s lidmi na vyšší pozici nebo nad nimiž nemáte žádnou kontrolu.

Půjdete-li za jejich nadřízeným a budete je kritizovat, riskujete, že se odcizíte a vytvoříte si nepříatele.

Přijdete-li s otevřenou pochvalou jejich práce, budou si myslet, že dobré nápady, které jim budete prezentovat, jsou jejich, a pak vše spojte s tím, co chcete, aby udělali. Je téměř stoprocentně zaručeno, že udělají, co si řeknete.

22.4 Praktický příklad kotvení u výuky

Příklad kotvení, který jsem před pár lety uvedl na fóru o základních dovednostech, názorně demonstruje, jak rychle a jednoduše může lektor docílit u svých posluchačů požadovaného stavu.

22.5 Názorná ukázka kotvení pomocí NLP

Pracoval jsem jako školicí manažer ve velké společnosti. Jednoho dne jsem měl příležitost ukázat kotvení novému vyučujícímu. Dosáhl jsem zajímavých výsledků, a tak se s vámi chci o svou zkušenost podělit:

Každé ráno se musela tato skupina nováčků ve společnosti zapsat. Jen pro ukázkou jsem vešel dovnitř, uchopil onen papír a začal ke skupině mluvit. Ptal jsem se jich, jestli je zajímají peníze. Spojil jsem jejich zájem o peníze s docházkovým seznamem (nedostanou za ten den zapláceno, pokud se nezapiší). Pak jsem se jich zeptal, zda se jim jedná o peníze samotné nebo o věci, které si za peníze mohou koupit. Když jsem je znovu pěkně zmáčknu (a ukázal na papír), připomenul jsem jim, že podpis na onom seznamu je pro ně více než peníze, neboť jim umožňuje získat všechno, na co pomyslí. Podařilo se mi jim účinně sdělit, že před podpisem nemají žádné peníze a poté, co se podepíší, získají zničehonic na ten den spoustu peněz. Abych to zkrátil, příštího rána mě odchytila jedna vyučující během přestávky s tím, že den začal málem stávkou, protože zapoměla přinést docházkový seznam.

Dodala, že několik studentů po podpisu onoho seznamu zvlhlo (to je její výraz, ne můj). Třetího dne se všichni podepisovali obrovským písmem a na podpisu si dávali více záležet, takže než papír všechny obešel, trvalo to déle a déle.

Když pak studentům jejich týmoví vedoucí sdělili, že se jejich docházka monitoruje, když se nalogují do svého počítače, odpověděli, že „pro jistotu“ bude lepší, kdyby se mohli zapisovat i na papír. Někdo možná řekne, že jsem příliš manipulativní, ale myslím si, že kvůli podpisu se ještě nikdo tak nepobavil, a jsem si jistý, že si tento zážitek užili ještě více než já.

23

Techniky NLP pro motivaci obchodního týmu

Přesvědčovací schopnosti dosažené pomocí metody NLP z širší perspektivy

Když se Martin Yuille přihlásil na kurz NLP, pracoval jako ředitel prodeje ve velkém call centru. Jedním z cílů, jehož chtěl v kurzu dosáhnout, bylo naučit se motivovat svůj obchodní tým, aby dosahoval mnohem lepších výsledků. Využíval mnoho technik NLP, které se v kurzu naučil, a jeho výsledky byly naprosto ohromující.

Zjistil, že tým přijímal více hovorů, prováděl více prodejních transakcí a všechny to zkrátka více bavilo. Nešlo mu jen o splnění prodejních cílů, ale o jejich až dvojnásobné překročení. Z dlouhodobého hlediska Martin zjistil, že přirozený úbytek pracovníků v jeho týmu poklesl a několik členů týmu si zajistilo práci na vyšších pozicích.

Prodej byl založen na neohlášeném obvolávání zákazníků ve vysoce konkurenčním odvětví. Prodejci se zde setkávají s velkou mírou odmítnutí. Číselník je nastaven automaticky, takže linka je neustále průchozí a prodejci nemají téměř žádný čas se mezi telefonáty zklidnit.

Protože call centrum fungovalo na bázi externích služeb, měla mateřská společnost velmi vysoké požadavky a neustále sledovala výsledky. Můj tým byl pod neustálou hrozbou, že přijdeme o práci, neboť mateřská společnost vyhrožovala, že pokud nedosáhneme prodejních cílů, bude si projekt řídit z vlastních zdrojů. Mnozí prodejci si stěžovali na to, že poskytované seznamy volaných čísel jsou nekvalitní a stanovené cíle nedosažitelné. Jako u spousty call center byla fluktuace zaměstnanců vysoká.

Mým záměrem, proč jsem se zapsal do kurzu NLP, bylo změnit tento stav. V kurzu jsem se plně soustředil na to, jak získané znalosti využiji ve svém týmu. Absolvoval jsem jej s pomocí opravdu skvělých nápadů a nemohl se dočkat, až je budu moci využít. Výsledky, kterých jsem dosáhl, když jsem začal využívat nových poznatků, mě opravdu zarazily.

Následuje souhrn všeho, co Martin použil.

23.1 Metoda NLP a identita, hodnoty a přesvědčení

Martin se sešel s celým týmem. Dokázali ve své situaci vytvořit soudržnou identitu ideálních obchodníků a dokonalého týmu prodejců. Debatovali spolu o tom, kdo jsou, co je pro ně důležité a jaké je jejich přesvědčení. Martin se pak věnoval přeformátování a propojení jejich osobní vize s vytvořeným ideálem. Výsledkem bylo vytvoření mnohem silnějšího pouta mezi jednotlivými prodejci, stejně jako jasnější smysl pro to, co dělají, a dramatické změny jejich chování.

23.2 Měníme emoce pomocí kotvení metodou NLP

Martin si všiml, že několik prodejců, kteří byli před telefonátem plni nápadů, se po něm cítili vyčerpaní. Nejprve vzal několik z nich a zakotvil je k tomu, že když cvaknou propiskou, budou se cítit sebevědomí, veselí a nápadití. Několik z nich si k těmto propiskám vytvořilo výjimečně silné pouto. Po nějaké době Martin přístup změnil. Zavedl u nich jiný spouštěč tohoto spokojeného stavu. Ukotvil jej k pípnutí, které se ozve ve sluchátkách jako upozornění na přicházející hovor. To znamená, že jakmile se ozval přicházející hovor, prodejce se ocitl ve stavu spokojenosti, štěstí a nápaditosti.

23.3 Hypnotické jazykové vzorce u prodeje

Posledním krokem Martinovy práce s jeho týmem bylo napsání scénáře úvodu a procvičování zvládnání kritiky. Pomocí jazykových vzorců NLP Martin změnil úvod telefonátu, kde vyjmenoval veškeré výhody pro zákazníka, použil smyčku očekávání a otázku s domněnkou. To znamená, že se prodejci dostali dále u mnohem více telefonátů. Také si se svým týmem provedli brainstorming nejčastějších námitek, a pak si ke každé připravili jazykový vzorec NLP. Pomocí některých výcvikových a výukových prvků, které se Martin naučil, dosáhl toho, že měli prodejci pocit, že na vzorce přišli sami. To znamená, že k tomu získali vlastnický přístup a několik si jich začalo vést knihu opravdu účinných frází.

Jde tedy skutečně jen o to, znát správný přístup a metodologii, která vám umožní zvolit metody vhodné v dané situaci. Martinův tým byl úspěšný, protože uměl využít vše, co se naučil, v konkrétních životních situacích. V dobrém NLP kurzu se místo ovládnutí spousty technik naučíte, jak použít metodologii, která vám přinese žádoucí výsledky.

Doteď jsme se zabývali obchodováním, ale stejné principy fungují v nejrůznějším prostředí. Představte si tým zákaznické péče, kde je možné použít úplně stejné prvky. Co takhle tým kadeřníků? Stejně techniky můžete prostě použít pro jakýkoli tým, který jedná se zákazníky. Podívejte se na představenstvo, které chce dosáhnout změn v rámci své společnosti, i jeho členům můžete poskytnout všechny tyto prvky v oblasti vedení a managementu. Nejde o techniky, ale o flexibilní přístup a metodologii. Vše pak aplikujte ve své konkrétní situaci pomocí vhodných technik. Dobrý výcvik se liší od ostatních kurzů v důrazu na procvičování a rozvoj přístupu a metodologie, stejně jako techniky.

24

Pokročilé přesvědčovací metody: řiďte svého šéfa

Využití závazku pomocí pokročilých dovedností přesvědčování

Právě jsem dostal e-mail od Boba, kde píše, jak mu využívání *Průvodce začátečníka pokročilými přesvědčovacími technikami* usnadňuje práci. Jeho e-mail si můžete přečíst zde (v rámci zachování anonymity došlo k úpravě):

Rintu, děkuji Vám za první lekci, právě jsem něco z ní využil se skvělými výsledky. Mám problémy se svou šéfovou. Dříve jsem pracoval pro šéfa, který byl pohodový, a nechal mě dělat vše po svém. Ale nedávno jsem se dostal do jiného oddělení a moje nová manažerka mě dovádí k šílenství.

Ke změně došlo včera večer, když jsem si poslouchal přednášku na téma model komunikace. Uvědomil jsem si, že pokud se změním, změní se i náš vztah. Každopádně, když mě dnes přišla zkontrolovat... pardon... promluvit si se mnou, místo toho, abych se naštvál a stresoval se, začal jsem si s ní povídat.

Co mě dostalo, je to, že jsme otevřeli celou řadu témat, já jsem na ni vyzkoušel různé techniky a na závěr jsem ji pomocí vzorce právě z oné lekce přiměl uzavřít závazek. Souhlasila se vším, co jsem chtěl. Myslím si, že mě práce bude zase bavit.

Pokud se od Vás naučím ještě pár podobných vzorců, mám za to, že se můžu pokusit převzít vedení celé společnosti.

Díky

Bob

Vzorec závazku je skvělý způsob, jak uzavřít výsledné rozhodnutí, obzvláště u lidí, kteří mají, nebo si myslí, že nad vámi mají, moc. Použití zjednodušené verze vzorce je dokonalý způsob, jak dosáhnout, aby vám „šéf“ dal, co si přejete, obzvláště když po vás něco chce. Obecný vzorec by byl následovný:

- Vyslechněte si jeho požadavek.
- Přerámčujte jej, aby obsahoval to, co chcete.
- Použijte podmiňovací závěr, který bude zahrnovat to, co uděláte vy i váš šéf, abyste získali obojí.
- Pomocí vzorce závazku uzavřete dohodu.