

Pavla Kotyzová

MLUVTE JEJICH JAZYKEM



**Jak mluvit
s různými
typy lidí,
aby chtěli
naslouchat
a rozuměli
vám**

MLUVTE JEJICH JAZYKEM

SROVNÁVACÍ TABULKA

Jak mluvit s různými typy lidí, aby chtěli naslouchat a rozuměli vám.

Tato **srovnávací tabulka** vám pomůže v rychlé orientaci v jednotlivých komunikačních typech, jejich vzhledu, chování, přáních, silných a slabých stránkách, co dělat a nedělat v kontaktu s nimi.

Srovnávací tabulka jednotlivých komunikačních typů

	řídící 	expresivní 	přátelský 	analytický 
<i>oční kontakt</i>	přímý, silný, zastrašující	někdy mimo, jinak trvá	stálý, přátelský, teplý	občas se na vás podívá, pak hledí do papírů
<i>rozhovor</i>	mluví rychle, netrpělivě, hlasitě, silný stisk ruky	upovídáný, u nápadu zrychlí, mluví hlasitě, velká gesta, teplý stisk ruky	neformální, rozhovor snadný, žvanivý tón, často nepodá ruku	pomalou a tiše mluví, precizně vyslovuje, pomalý pohyb, omezená gesta
<i>prostředí</i>	velký uklizený stůl, diplomy a trofeje, hodiny	na stole velký nepořádek, hromady papírů a jiných věcí	na stole osobní předměty: obrázky, fotky, dárečky, květiny, neformálně a osobně uspořádané místo	konvenční, upořádané
<i>oblečení</i>	mohutné, výrazné	nápadné a neobyčejné	pohodlné	konzervativní

	řídící	expresivní	přátelský	analytický
<i>znaky</i>	činí jasné výpovědi, říká jiným, co mají dělat, netoleruje chyby, pocity či rady jiných, silně orientován na soutěž – přijímá výzvy, chce vyhrávat, ochoten podstoupit riziko, silné JÁ, přeje si změny, tvrdohlavý, při rozhodování vychází z faktů, naslouchá cílevědomě, chce mít kontrolu, pragmatický, schopný se obhájit, sebevědomý, odmítá nečinnost, je chladný a nezávislý	připraven na riziko, zakladatel a tvůrce, motivuje ho zábava, rád baví lidi, není rád sám, cituplný, skáče od jedné aktivity k druhé, optimista, nerad se namáhá, zaměřen na řešení problémů, přehánění a zobecňuje, originální, plný fantazie a ideálů, rád se angažuje, umí dobře přesvědčovat, spontánní, málo naslouchá, rozzlobený se stane pasivním nebo agresivním	udržuje vztahy, radí a pečuje, na bedrech má problémy celého světa, uklidňuje rozčilené osoby, neujímá se iniciativy, loajální, má rád lidi, klidný, zůstává sedět či stát na místě, trpělivý, dobrosrdečný, skvělý posluchač, nemá rád osobní konflikty ani zasahování do soukromí	perfekcionista, má rád strukturu, prověřuje přesnost, kriticky myslí, posuzuje vás podle toho, kolik času věnujete faktům, spoléhá na data, soustředěný na detaily, řídí se pokyny a drží se norem, respektuje autority, opatrný při rozhodování, chce mít pravdu, férový, přesný, uvážení, opatrný, logický, racionální, uspořádaný, pracuje sám, pomalu, přesně, objektivní





	řídící	expresivní	přátelský	analytický
<i>silné stránky</i>	soutěživý, orientován na cíle, oddaný práci, disciplinovaný, dobře plánuje, organizovaný, náročný (na sebe i na ostatní), vynalézavý, houževnatý, rychlé rozhodování	kreativita, originalita, rychlá rozhodnutí, pružné reakce, otevřenost, snadná motivace, rychlý souhlas, dobře mluví, podceňuje riziko	dobry posluchač, spolehlivý, chrání druhé, přizpůsobivý, přátelský, loajální, spolupracuje	vytrvalý, důkladný, racionální, opatrný, spolehlivý, dobrý organizátor, klidný, zodpovědný
<i>slabé stránky</i>	netrpělivý, necitlivý, příliš vážný, snadno se otráví, příliš plánuje, <i>bojí se</i> , aby nebyl využíván	nezájem o detail, nereálné cíle, ukvapené závěry, je impulsivní, nechá se unést, nenaslouchá, nesleduje druhé, je roztržitý, upovídaný, podléhá ostatním, nepraktický, <i>bojí se</i> ztráty společenského uznání	pomalá rozhodnutí, nestanovuje si cíle, nesleduje čas, se vším souhlasí, když člověku nedůvěřuje, těžko se motivuje, <i>bojí se</i> ztráty jistoty a nemít pravdu	pomalé rozhodování, příliš opatrný, perfekcionista, umíněný, vážný, nemá rád změny <i>bojí se</i> kritiky

	řídící	expresivní	přátelský	analytický
<i>má sklon</i>	být aktivní, ambiciózní, nezávislý, vytrvalý, sklon neukazovat své city, být spokojen, když se hádá	být snílek, nadmíru citlivý, mít rád legraci a vzrušení, zobecňovat, být přátelský, být mírně zahleděn do sebe, má sklon nedokončovat, být dezorientován	být velmi citlivý, potěšit ostatní, radovat se z pochvaly, vcítit se, chápat důležitost lidí	hodně myslet, pomalu jednat, krotit se, být pasivní, být klidný jako bez vášní
<i>stresuje ho</i>	když nemůže něco dělat nebo musí na někoho či něco čekat	když nemůže být kreativní nebo když druzí považují jeho návrhy za nereálné	když jsou (nebo se mu zdají) narušené vztahy mezi lidmi	když je něčím narušen řád a systém, když je někdo zmatený
<i>ptá se</i>	co, kdy?	kdo?	proč?	jak?
<i>zajímá ho čas</i>	přítomnost – co se děje nebo co se stalo teď hned, smluvené termíny dodržuje přesně	budoucnost – co by mohlo být, tvoří vize, dohodnuté termíny ne vždy dodrží	minulost – vzpomínky na okamžiky, kdy mu bylo dobře, to mu dává jistotu, často chodí pozdě	uspořádaně v pořadí: minulost, přítomnost, budoucnost, nikdy nechodí pozdě, raději s předstihem

	řídící	expresivní	přátelský	analytický
<i>přání</i>	rychlý výsledek, získat moc a autoritu, prestiž, mít mnoho rozdílných a nových aktivit, nebýt pod dohledem, dostávat přímé a jasné odpovědi	potlesk za výjimečnost, veřejné uznání, mít realizátory jeho nápadů, svoboda projevu, nezávislost na kontrole a detailech, méně námahy	pozornost kolegů, mít jistoty, minimální újma na soukromém životě, užívat tradiční metody, upřímné ocenění hodnot, které uznává	přesná rozhodnutí, poskytnutí záruky a jistoty, obvyklý standard, chráněné okolí, klid, žádné náhlé změny, přiměřená osobní pozornost
<i>potřeby</i>	rychlý a měřitelný výsledek, obtížné úkoly, občasný šok, vlastní tempo, rytmus tempo/uvolnění, přímé odpovědi, <i>přesvědčí ho</i> úspora času, uznání, argumenty o zdraví, vydělání peněz	znát priority a lhůty, mít kontrolu nad časem, ocenění jeho hodnoty jinými, mít pocit příslušnosti ke skupině, <i>přesvědčí ho</i> uznání, flexibilita, pohodlí a komfort	dobré vztahy, lidi kolem sebe, pomáhat, zachovat stav věcí, potvrzení vlastní hodnoty, ne riziko, nebýt zraňován, mít pokyny, jak plnit úkol, být povzbuzován k tvořivosti, <i>přesvědčí ho</i> uznání a záruky jistot	details, precizní práce, přesný popis, mnoho informací, jasné zadání a termín, logickou strukturu <i>přesvědčí ho</i> úspora peněz, argument spokojenosti

	řídící	expresivní	přátelský	analytický
<i>co dělat</i>	předložte mu k diskuzi nebo rozhodnutí nejlepší a promyšlený návrh řešení, grafy, obrazy, jasná fakta, výsledky – jsou víc než slova, mluvte krátce, držte se tématu, nepřeskakujte, ptejte se, co si o tom myslí, poukazujte na cíle, když nesouhlasíte, zabývejte se fakty, když souhlasíte, zabývejte se fakty i osobou	buďte interaktivní, podporujte jejich sny a záměry, bavte je, stimulujte, dělejte legraci, družte se, nechejte ho mluvit, mluvte s ním o jeho cílech, o představách, ne o detailech, ptejte se na jeho myšlenky a názory, poskytněte příklady o lidech, které považují za důležité, nabízejte zvláštní výhody, přicházejte s novinkami, oblečte se zajímavě, důležité věci si raději dohodněte písemně	dávejte osobní dotazy, vysvětlete mu, jaký má vliv na ostatní, řekněte jak jeho nápad/ činnost/ myšlenka dříve komu pomohly, mluvte s ním otevřeně o vašich pocitech, přívětivě, neformálně, pomalu, dávejte mu záruky, že jeho rozhodnutí nebude riskantní a nezraní ostatní, poskytněte mu oporu, kladte otázky, zjišťujte jejich názor	připravte se předem, poskytněte mu detaily a konkrétní data, mějte své chování pod kontrolou, nezmatkujte, mluvte přesně a srozumitelně, předkládejte alternativy, dejte čas k přemýšlení, podejte praktické důkazy, dejte záruky na dlouhou dobu, oblečte se konzervativně do tmavších barev

	řídící	expresivní	přátelský	analytický
<i>co nedělat</i>	překládat nejasné možnosti k řešení, rozhodovat za něho, nařizovat nebo usměrňovat ho, plýtvat jeho časem, není moudré vytvářet osobní vztah, vaše empatie ho nezajímá, snažte se nebýt zmatený, vyvarujte se řečnických otázek, spekulování, co by bylo kdyby, předkládání pochybných záruk, řečem o vzdálených vizích, zdržovat ho po skončení rozhovoru	opírat se o legislativu, zvyklosti nebo předpisy, řídit se fakty a tlačit na řešení, být dogmatictí a trvat na svém, mluvit o příliš běžných, obecných nebo nezajímavých věcech, být chladný a netečný k tomu, co říká, nedotahovat do konce dohody a nechat viset závěry ve vzduchu – zůstanou tam, protože pouhým sněním s ním můžete jen ztratit čas	okamžitě přejít k dohodám o řešení situace, předčasně a vytrvale se držet závěru řešení věcí, nutit ho k rychlé odpovědi, být dominantní, chovat se jako patron, být tvrdý, chladný a rychlý, naléhat, vyhrožovat, manipulovat s ním, debatovat hlavně o faktech a číslech, nenabízet možnosti, rozhodovat za něj, vzbuzovat v něm nejistotu	být nestrukturovaný a zmatený během rozhovoru, skákat mu do řeči, přeskakovat v tématu, nechávat věci náhodě, být vlezlý, neformální, tlačit, plýtvat časem, poskytovat dárečky jako pozornosti, vyhrožovat nebo mazat med kolem úst, skuhrat a snažit se vzbudit lítost, přemlouvat, dovolávat se názoru jiných, manipulovat s ním

	řídící 	expresivní 	přátelský 	analytický 
<i>převažující temperament</i>	choleric	sangvinik	flegmatik	melancholik
<i>barva podle Hippokrata</i>	žlutá	červená	zelená	modrá
<i>živel</i>	oheň	vzduch	voda	země
<i>barva podle živelů</i>	červená	žlutá	modrá	zelená
<i>shrnutí</i>	náročný, rychlý, orientován na cíl, necitlivý, netrpělivý, tvrdý, silné JÁ, miluje změny a spory, chce mít vše pod kontrolou, nesnáší nečinnost	zakladatel a tvůrce, umí dobře mluvit a přesvědčovat, kreativita, otevřenost, pružnost, má nereálné cíle, nezájem o detail, nedotahuje do konce	má rád lidi, spolupracuje, dobrý posluchač, nemá cíl, nesleduje čas, hájí si svoje soukromí, je velmi užitečný v uklidňování vztahů	přemýšlivý, kritik, perfekcionista, rád pracuje sám, opatrný, pomalu se rozhoduje, je vytrvalý a důkladný, spolehlivý, nejde mu o cíl, ale fakta a postupy