

7

STRATEGIE SOCIÁLNÍHO POVĚDOMÍ

Měli jste někdy spolupracovníka, který k vám přišel a, aniž byste mu cokoliiv řekli, věděl, jaký zrovna máte den a co se odehrává ve vaší mysli? Bylo mu jasné, že jste byli na mítinku s panem XY, protože byl vše schopen „vypozorovat“ z vaší tváře. Věděl, že by vám měl dát čas se zklidnit, a odsunul na později žádost, se kterou za vámi původně přišel. Určitě mu v ten moment něco došlo.

Anebo co třeba ta servírka, co „prostě zná“ přání každého ze svých zákazníků: jeden pár bývá rád o samotě uzavřen do svého vlastního světa; další pár rád přivítá příjemnou konverzaci s neznámou osobou, kdežto další stůl požaduje profesionální a vlídnou obsluhu bez zbytečných řečí. Každý z nich sedí u svého stolu, jí a pije, nechá se obsluhovat, pod povrchem se však skrývá mnoho věcí, každý stůl se stává jedinečný. Jak je možné, že je servírka schopna tak rychle posoudit každý stůl a rozpoznat jeho požadavky?

Vnímavý spolupracovník i servírka dosahují vysoké úrovně sociálního povědomí, čili dovednosti, kterou používají k pochopení a rozpoznání nálady jednotlivců a různých skupin lidí. Ačkoli tyto

dvě osoby můžeme pokládat za ostřílené veterány, pravděpodobně se museli tuto schopnost naučit a dlouhodobě ji zdokonalovat.

Místo sebezpytu a snahy o pochopení sama sebe je sociální povědomí založeno na *pohledu ven*, abyste chápali a ocenili další osoby. Sociální povědomí je založeno na schopnosti rozpoznat a pochopit emoce druhých. Při kontaktu s nimi se naladte na jejich emoce, díky čemuž získáte ucelenějšího obrazu toho, co se ve vašem okolí děje. Bude to mít dalekosáhlý vliv na vše od vašich vztahů až po nejzákladnější prvky komunikace.

Pro vytváření dovedností sociálního povědomí je zásadní, abyste pozorovali ostatní lidi v různých situacích. Můžete někoho z pozadí sledovat při čekání ve frontě v obchodě, stejně jako zkoumat osobu, s níž právě hovoříte. Brzy si naučíte všímat řeči těla, výrazů tváře, držení těla, tónu hlasu a dokonce i toho, co se skrývá pod povrchem, jako jsou hlubší emoce a myšlenky.

Jedna z fascinujících věcí při budování pronikavého smyslu pro sociální povědomí je to, jak jsou emoce, výrazy ve tváři a řeč těla v různých kulturách přenosné a stejně interpretovatelné. Tuto schopnost můžete používat, kdekoli budete.

Brýle, pomocí nichž okolí sledujete, nesmí být zastřené. První krok k získání sociálního povědomí tkví ve schopnosti nebýt sebe-středný nebo roztržitý a ostatním lidem věnovat plnou pozornost. Při posuzování lidí nepoužívejte jen oči: naučte se využívat všechny vaše smysly. Nejenže můžete uplatnit všech pět smyslů, ale můžete získat další kvantum informací, které se dostávají do mozku skrze smysl šestý, neboli emocemi. Vaše pocity vám mohou pomoci za-

znamenat a interpretovat signály, které lidé vysílají. A právě tato signály vám pomohou vcítit se do kůže někoho jiného.

Podívejte se na sedmnáct strategií, uvedených v této kapitole. Stanou se vaší pomocnou rukou při postupu vpřed, budete se umět lépe poprat se s překážkami, které se vám dostanou do cesty při získávání znalostí o lidech. Není možné pochytit všechny signály, a proto je opravdu důležité, abyste si všimli těch zásadních. V tomto vám pomohou právě tyto osvědčené strategie k získání sociálního povědomí.

STRATEGIE SOCIÁLNÍHO POVĚDOMÍ

1. Oslovujte lidi jejich jmény.
2. Sledujte řeč těla.
3. Vše si načasujte.
4. Vytvořte si několik záložních otázek.
5. Nedělejte si na mítincích poznámky.
6. Společenská setkání si dopředu plánujte.
7. Ukliděte si vnitřní nepořádek.
8. Prožívejte přítomnost.
9. Vydejte se na patnáctiminutovou procházku.
10. Sledujte EQ ve filmech.
11. Procvičujte umění naslouchat.
12. Běžte pozorovat lidi.
13. Řiďte se pravidly kulturního zázemí.
14. Testujte přesnost odhadu.
15. Obujte se do jejich bot.
16. Vnímejte celkový kontext.
17. Zachyťte náladu v místnosti.

1. Oslovujte lidi jejich jmény

Možná jste dostali jméno po nějakém členovi rodiny nebo po rodném příteli, nebo máte třeba přezdívku, která je zkratkou vašeho příjmení. Přestože se za ním může skrývat jakýkoli příběh, jméno je neoddělitelnou součástí vaší identity. Proto působí tak dobře, když vás lidé oslovují jménem a pamatují si ho.

Oslovování lidí jménem je snad nejzákladnější a nejvlivnější strategie sociálního povědomí, kterou můžete použít. Je to velmi osobní a smysluplný způsob, jak si někoho naklonit na svou stranu.

Pokud máte sklon vyhybat se společenským situacím nebo událostem, oslovování jménem vám pomůže vytáhnout hlavu z písku; prolomíte ledy a budete působit velmi vřele a zdvořile. I pokud jste velmi společenská osoba, touto strategií byste se bezpochyby v životě měli řídit.

O oslovování toho bylo řečeno již dost. Pojdme si nyní promluvit o tom, jak tuto strategii dotáhnout do konce. Pokud vám jména jiných lidí často uvíznou na špičce jazyka, a víte o sobě, že „jste spíše

Přestože se za ním může skrývat jakýkoli příběh, jméno je neoddělitelnou součástí vaší identity. Proto působí tak dobře, když vás lidé oslovují jménem a pamatují si ho.

na obličej než na jména“, nebo pokud si už půl minuty po představení jméno nepamatujete, zkuste jedno cvičení. Tento měsíc řekněte každému, kdo vám bude představen nebo kdo vstoupí do vaší kanceláře: „Dob-

rý den, (jméno).“ Zapamatovat si jména je pro mozek cvičení, proto je třeba ho opakovat. Pokud je nějaké jméno neznámé či neobvyklé,

požádejte dotyčnou osobu, ať vám ho napíše. Jméno se vám v mysli spojí s obrazem nápisu na papíru, a tak si ho později lépe vybavíte. Během každé konverzace se snažte jméno použít minimálně dvakrát.

Při oslovování jménem nejde jen o to, aby si lidé uvědomili, že víte, kdo jsou. Jde především o to, že s nimi udržíte více než jen povrchní kontakt. Tím, že si za svůj cíl zvolíte zapamatovat si jména všech lidí, se kterými se seznámíte a které potkáváte, zbystrujete svou mysl a zvyšujete úroveň svého sociálního povědomí.

2. Sledujte řeč těla

Zkuste se zeptat profesionálních hráčů pokeru, co na svých protivnících sledují nejpozorněji. S největší pravděpodobností by vám odpověděli, že se dívají na malé změny v chování korespondující s hráčovou vírou ve své karty.

Kontrolují jeho držení těla, pohyb očí, gesta rukou a také výrazy tváře. Sebevědomý hráč se siláckým vystupováním totiž může blafovat, zatímco na první pohled nenápadný hráč má často královskou postupku. Znalost řeči těla je pro profesionální hráče pokeru zásadní, ovlivňuje, jestli vyhrají, nebo půjdou domů s prázdnýma rukama. Cit pro sociální povědomí je může doslova položit, nebo naopak proslavit.

Výborné čtení řeči těla je pro nás rovněž důležité; budeme moct zjistit, jak se lidé opravdu cítí, a podle toho si předem připravit odpovídající reakci. Ke kompletnímu posouzení osoby je potřeba vytvořit posudek doslova od hlavy k patě. Začněte s hlavou a obličejem. Oči totiž komunikují mnohem více než ostatní části lidského těla. Můžete skrze ně získat mnoho informací, buďte však opatrní, abyste do nich nezírali příliš dlouho.

Plynulý a nepřerušovaný oční kontakt svědčí o pravdomluvnosti, upřímnosti nebo péči. Tikání očí nebo mrkání zase může poukazovat na podvod. Lidé s přirozenými pohyby očí, s uvolněným a přesto vnímavým pohledem působí na druhé velmi upřímně a čestně.

Nyní se podívejme na úsměv. Je opravdový nebo nucený? Výzkumy nám pomohou najít rozdíly. Podstatné je sledovat vrásky

v očních koutcích, pokud se žádné nenajdou, je pravděpodobné, že je úsměv falešný. Opravdový úsměv se rychle změní od malých pohybů až po široký, otevřený výraz obličeje.

Když jste skončili s obličejem, můžete se přesunout k ramenům, pažím a trupu. Jsou ramena skrčená, nebo přirozeně napnutá? Jsou paže, ruce, nohy a chodidla klidné, nebo působí nervózně? Tělo neustále komunikuje a je opravdu hojným zdrojem informací, proto se snažte účelně sledovat řeč těla na pracovních mítincích, při schůzce s přáteli a také během seznamování. Až se naladíte na vlnu řeči těla, zprávy vámi vysílané budou najednou hlasité a čisté, brzy najdete vodítka, pomocí nichž budete umět rozpoznat přetvářku.

3. Vše si načasujte

Určitě jste někdy slyšeli frázi „všechno má svůj čas“, kterou se vysvětlovalo mnoho situací a událostí. Pokud pracujeme s lidmi a jejich emocemi, načasování je opravdu zásadní. Nejspíš se nebudete dožadovat zvýšení platu, když zrovna nepůjdou dobře obchody, nebudete se snažit opravovat někoho, kdo se vámi cítí ohrožen, a zajiště nebudete požadovat službu po někom, kdo je ve velkém stresu a naštvaný.

Ke zlepšení sociálního uvědomění zkuste přistoupit k nácviku načasování při pokládání otázek. Cílem je položit správnou otázkou ve správný okamžik, se správným rozpoštěnım mysli a přede všım s ohledem na svůj protějšek.

Zkuste si představit, jak by proběhala komunikace s vaší kolegynı, která se vım chce svěřit o svém manželství. Má o něj obavy a najednou dává najevo mnohem více emocı, než je to u ní obvyklé. A vy ze sebe v tu chvíli vyhrknete otázku: „Už jsi uvažovala o tom, jak by měl vypadat náš nový projekt?“ Ona na vıs samozřejmě bez mrknutı oka hledı, doslova odrovnána vaší otázkou. Její tvář poklesne. Konverzace tím skončila.

V tomto případě byly jak načasování, tak otázka i nastavenı mysli špatné. Otázku jste položili v době pro vıs přijatelné; jenže načasování a stav mysli druhé osoby byly úplně někde jinde. Zapaťmatujte si, že nejde jen o vıs, jde hlavně o osoby okolo vıs. V době rozhovoru jste měli radši zvolit tuto otázku: „Existuje něco, co bych pro tebe mohl udělat?“ Ona by pravděpodobně ocenila vıs zájem

a uklidnila by se. A v tento moment byste mohli položit vaši otázku s vědomím, že na ni stále není úplně vhodná doba.

Při nácviku načasování si uvědomte, že k dosažení větší efektivity si musíte uvědomit, jak je pro sociální uvědomění klíčové zaměření na druhé osoby, a ne na vás samotné.

4. Vytvořte si několik záložních otázek

Někdy se konverzace nevyvíjí, tak jak jste původně plánovali. Buďto druhá osoba nemluví tak moc, jak jste si představovali, nebo jste z ní schopni dostat jen jednoslovnou odpověď. Desetisekundová nálož ticha se vám zdá jako věčnost; svíjíte se z toho, jak trapná je to situace. Potřebujete vytáhnout něco z vašeho záložního plánu, a to rychle. Jak by taková záložní otázka měla vypadat?

Záložní otázka je to, co užijete *pro případ* trapného ticha nebo nepříjemného momentu. Tato strategie sociálního uvědomění vám dá čas na to, abyste mohli druhou osobu lépe poznat a ukázat jí, že máte o její myšlenky, pocity a nápady zájem. Otázka může vypadat například takto: „Co si myslíš o (doplňte)?“. Zkuste vybrat téma, které vyžaduje určité vysvětlování, může to být například profesní otázka nebo nějaká událost ze současnosti. Zároveň se ale snažte vyhnout politice, náboženství a jiným potenciálně choulostivým oblastem.

Všestranně nadaný účastník konverzace ví přesně, kdy má záložní otázku vytáhnout – kdy je potřeba rozhovor nakopnout. Tím se vyhne tomu, aby se konverzace předčasně ukončila. Může to sice působit jako prudká změna tématu, nemusíte se však bát. Pokud to konverzaci dodá život, vedete si dobře. Pokud se i přesto bude mezi vámi rozkládat mrtvolné ticho, možná nadešel čas zapojit do konverzace někoho dalšího nebo si s omluvou dojít pro další pití.

5. Nedělejte si na mítincích poznámky

Neustále je do nás vtoukáno, že k tomu, abychom byli úspěšní, musíme zvládat hektickou pracovní zátěž a musíme být schopni snášet čím dál víc. Pokud budeme vycházet z představy o multitaskingu*, tak platí, že čím více věcí jsme schopni dělat najednou, tím úspěšnější jsme. To je špatně. Multitasking nutí obětovat kvalitu vaší práce, mozek totiž není schopen fungovat naplno při několika souběžných aktivitách.

Zkuste si představit, že jste na mítinku, kde se řeší několik nápadů najednou. Místnost je plná zastánců i odpůrci každé z myšlenek

Když jste svou hlavu zaměřili jen na váš tablet a vaše ruce si něco v rychlosti zapisovaly, unikla vám zásadní vodítka, vrhající světlo na pocity a myšlenky ostatních.

a každý prezentuje své argumenty. I když se všechny poznámky zaznamenávají na tabuli, vy si pro jistotu zapisujete své vlastní, aby vám nic neuniklo. Ve chvíli, kdy dokončujete svou myšlenku, z ničeho nic začne Oskar mluvit

velmi rozzlobeně. Následuje velmi jadrná výměna názorů mezi Oskarem a Melindou. Prohledáváte si při tom své poznámky, ale nemůžete najít příčinu neshody. Co se vlastně stalo? Unikly vám zásadní detaily.

Když jste svou hlavu zaměřili jen na váš tablet a vaše ruce si něco v rychlosti zapisovaly, unikla vám zásadní vodítka, vrhající světlo na pocity a myšlenky ostatních. Komu záleží na získání kompletního obrazu a pochopení celého příběhu, věnuje lidem pozornost,

* Multitasking označuje schopnost provádět několik úloh současně.

aniž by byl rozptylován telefony nebo zapisováním. Bude výhradně sledovat dění. Pamatujte si, že sociální uvědomění tkví v rozpoznání a pochopení pocitů a myšlenek ostatních. Abyste toho byli schopni, musíte se zaměřit jen na lidi okolo vás.

Mítinky jsou pro pozorování skvělým místem.

Je na nich soustředěné a pozorné obecnstvo, a obvykle málo možností rozptýlení pomocí e-mailu a telefonu, jenže je tam všudypřítomná tužka. Na vašem příštím mítinku si nedělejte žádné poznámky. Místo toho sledujte obličej každé osoby a všímejte si jejich výrazů. S každým, kdo mluví, se pokuste navázat oční kontakt. Budete cítit mnohem více sounáležitosti s ostatními, budete se na ně více soustředit a všímat si věcí, které by vám při zapisování utekly.

Dělat si poznámky má jistě smysl, ale neměl by to být váš hlavní pracovní postup. Pokud si z praktických důvodů nutně potřebujete zapisovat, alespoň na chvíli se vždy zastavte, abyste procvičovali pozorování.