



„Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti“

„Vzdělávací akademie“

rozvoj a inovace systému dalšího profesního vzdělávání ve VFN v Praze

„UMĚNÍ VYJEDNÁVAT – ARGUMENTACE, NÁMITKY“

Příjmení, jméno, titul školitele

Datum..2009/02.K07

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem.

Umění jednat s lidmi

- snaha porozumět druhému,
- přizpůsobovat své chování,
- jednat taktně a zdvořile,
- umět vyslechnout druhého,
- dokázat se ovládnout i ve velmi složité situaci,
- snažit se poskytnout objektivní informace.

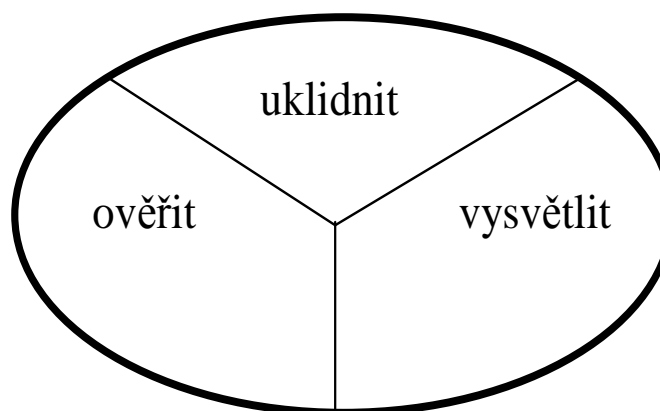
Jak změnit názor klientů

- **sugestivním způsobem vyjadřování (Vy přeci víte...),**
- **uvést v pochybnost správnost jejich názoru (Myslíte?..),**
- **neoponovat přímo**
- **pokusit se narušit jejich sebejistotu,**
- **dát možnost alternativní volby,**
- **dovolávat se dobrých lidských vlastností,**
- **předejít argumenty protivníka tím, že je vyslovím sám,**
- **v případě, že potřebujete získat čas, položit otázku,**
- **podepřít svá tvrzení autoritou,**
- **žádné ne,**
- **žádné poučování.**

Druhy námitek

- Racionální
- Emotivní
- Námitky nebo výmluvy?

3 kroky zvládnání námitek



Techniky zvládání námitek

a) námitce předcházíme:

b) ano - ale:

c) plus - minus:

d) obrácení:

e) bagatelizace:

f) protiotázka:

g) příklad:

CVIČENÍ Č.1: procvičení

Argumentace

Těžiště komunikace při argumentaci je v úrovni obsahové. Cílem argumentace je zdůvodnit postup a návrh, přesvědčit druhou stranu o oprávněnosti našeho stanoviska.

Důležité!!!

- **připravte si pečlivě své argumenty,**
- **připravte se i na možné argumenty druhé strany.**

Argumenty je vhodné uspořádat v tomto pořadí:

- **silný argument,**
- **slabší argument,**
- **„úderný“ argument, který zapůsobí na sebedůvěru a oslabení druhé strany.**

Cvičení č.2: Argumentace

Dvojice si zvolí kontroverzní téma.

Jeden člen obhájí jeden názor – druhý opačný.

Ostatní členové hodnotí argumentaci

Druhy argumentace

Argument je zdůvodněné tvrzení.

Při argumentaci usilujeme vyvolat souhlas přesvědčováním.

- **Bezobsažná argumentace**
- **Hodnověrná argumentace**
- **Prestižní argumentace**
- **Morální argumentace**
- **Zdánlivě logická argumentace**
- **Racionální argumentace**

Manipulace

Manipulace je takový způsob mezilidského jednání, kterým se manipulující snaží získat oprávněnou, nebo častěji neoprávněnou výhodu tím, že nutí manipulovaného chovat se proti jeho vlastní vůli či v nesouhlasu s jeho potřebami.

Manipulace – některé její způsoby

- Zkreslování
záměrně neúplná informace, polopravda apod.
- Fyzický tlak
omezení pohybu, bariéra, držení, útok apod.
- Psychický tlak
nátlak, frustrace, „musíte mi pomoci“.

KONEC

**Děkuji za aktivní spolupráci
a přeji hodně úspěchů v další práci !**