

Satanské metody vyjednávání

JAK JE
VYUŽÍVAT
A JAK SE
JIM BRÁNIT

Wolf Ruede-Wissmann





Satanské metody vyjednávání

JAK JE
VYUŽÍVAT
A JAK SE
JIM BRÁNIT

Wolf Ruede-Wissmann

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

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

Wolf Ruede-Wissmann

Satanské metody vyjednávání

Jak je využívat a jak se jim bránit

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

Přeloženo z německého originálu knihy Wolf Ruede-Wissmanna

Verhandlungskunst und wie man sich dagegen wehrt, vydaného nakladatelstvím
Langen Müller u F. A. Herbig Verlagsbuchhandlung GmbH, Mnichov 1993.

Original title: Satanische Verhandlungskunst und wie man sich dagegen wehrt
by Wolf Ruede-Wissmann

© 1993 by Wirtschaftsverlag Langen Müller in der F. A. Herbig Verlagsbuchhandlung
GmbH, München, Germany

www.herbig.net

All rights reserved.

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, 170 00 Praha 7

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

www.grada.cz

jako svou 4404. publikaci

Překlad PaedDr. Marta Kališová

Odpovědná redaktorka Mgr. Olga Tesařová

Grafická úprava a sazba Eva Hradiláková

Počet stran 240

První vydání, Praha 2011

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Czech edition © Grada Publishing, a.s., 2011

Cover Design © Grada Publishing, a.s., 2011

ISBN 978-80-247-3741-6

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-7141-0 (ve formátu PDF)

ISBN 978-80-247-7144-1 (ve formátu EPUB)

Obsah

kapitola 1	Úvod – a k morálce	9
-------------------	---------------------------	---

PROČ VZNIKLA TATO KNIHA?

kapitola 2	Nástroje a „zbraně“	13
-------------------	----------------------------	----

ĎÁBELSKÉ NÁSTROJE

2.1	Mentální a psychologické předpoklady	15
2.2	Rétorické prvky	19
2.2.1	Typy a techniky otázek a formy jejich užití	20
2.2.2	Prosté druhy otázek – ne však neškodné	22
2.2.2.1	<i>Otázky zjišťovací</i>	22
2.2.2.2	<i>Otázky doplňovací</i>	24
2.2.3	Používání ďábelských otázek a obrana proti nim	29
2.2.3.1	<i>Otázka místo odpovědi</i>	30
2.2.3.2	<i>Alternativní otázka</i>	31
2.2.3.3	<i>Provokativní otázka</i>	31
2.2.3.4	<i>Sugestivní otázka</i>	32
2.2.3.5	<i>Otázky konjunktivní</i>	32
2.2.3.6	<i>Záludné otázky</i>	33
2.2.4	Techniky rozhovoru používané neférovým způsobem	37
2.2.4.1	<i>Odmrlka jako výtku</i>	37
2.2.4.2	<i>Náhla odmlka</i>	38
2.2.4.3	<i>Alternativní odpověď</i>	40
2.2.4.4	<i>Kontrolovaný dialog</i>	42
2.2.4.5	<i>Blufování pomocí cizích slov</i>	43
2.2.4.6	<i>Poselství JÁ – TY</i>	45

2.3 Neverbální prvky	47
2.3.1 Mimika	50
2.3.2 Gestikulace	54
2.3.3 Kinezika	57
2.4 Ďáblova černá duše – nečestná dialektika	66
2.4.1 Dedukce	74
2.4.2 Indukce	81
2.4.3 Nečestné analogie a začarované kruhy	96

kapitola 3 Útok 101

LUCIFEROVY STRATEGIE A TAKTIKY

3.1 Ďábelské strategie	104
3.1.1 Strategie nevypočitatelného negativního chování	107
3.1.2 Strategie zdánlivě pozitivního/neutrálního jednání	107
3.2 Ďábelské taktiky	108
3.2.1 Nevypočitatelně negativní chování	109
3.2.1.1 <i>Popírání skutečnosti – bluf – opak</i>	109
3.2.1.2 <i>Nepřavdy a předstírání</i>	114
3.2.1.3 <i>„Být proti“</i>	116
3.2.1.4 <i>Znejistění – zmatení – přerušení</i>	119
3.2.1.5 <i>Stálá provokace protivníka</i>	123
3.2.1.6 <i>Překážkový běh</i>	127
3.2.1.7 <i>Objevování rozporů</i>	131
3.2.1.8 <i>Stejný argument</i>	132
3.2.1.9 <i>Odborné termíny/cizí slova – přívál slov</i>	134
3.2.1.10 <i>Extrémní požadavky – „moje poslední slovo“</i>	136
3.2.1.11 <i>Výhrůžky a konkurence</i>	139
3.2.1.12 <i>Salámová taktika nebo celkový výsledek</i>	143
3.2.1.13 <i>Stresové situace</i>	145
3.2.1.14 <i>Úplatky – korupce – vydírání – cenová dohoda</i>	147
3.2.1.15 <i>Fámy a pomlouvání</i>	151

3.2.2	Zdánlivě pozitivní/neutrální chování	155
3.2.2.1	<i>Taktika vysvětlování</i>	155
3.2.2.2	<i>Rozložit – analyzovat – relativizovat – a „role soudce“</i>	160
3.2.2.3	<i>Doplnění – rozšíření – závěr</i>	164
3.2.2.4	<i>Vedlejší bojiště</i>	167
3.2.2.5	<i>Hra o čas</i>	171
3.2.2.6	<i>Alternativní a přidáné požadavky</i>	174
3.2.2.7	<i>Nejasné zmocnění a nedodržení smlouvy</i>	175
3.2.2.8	<i>Informace a manipulace</i>	178
3.2.2.9	<i>„Good-bad-play“</i>	181
3.2.2.10	<i>„Podraz“</i>	183

kapitola 4 **Obrana** 187

EXORCISTA V JEDNÁNÍ

4.1	Podmínky nutné pro obranu	189
4.1.1	Mentální a psychologické předpoklady	189
4.1.2	Zásady chování	190
4.2	Proti ďábelským nástrojům	192
4.2.1	Základní princip obrany	192
4.2.2	Obrana proti nečestným rétorickým prvkům	194
4.2.3	Obrana proti nepřijemným otázkám	199
4.2.4	Obrana proti nečestným neverbálním prvkům	204
4.2.5	Obrana proti nečestné dialektice	207
4.3	Proti Luciferovým strategiím a taktikám	212
4.3.1	K čertu s belzebubem: vzájemné strategie a taktiky	212
4.3.2	K základní taktice „meč a štít“	215
4.3.3	Obranné taktiky (taktiky „štítu“)	217

kapitola 5 **Shrnutí** 227

Literatura	234
------------------	-----

Kdo spoléhá jen na dobro v lidech,
tomu se jednoho dne povede špatně.
Kdo věří jen ve zlo v lidech,
tomu se nepovede lépe.

Wolf Ruede-Wissmann

kapitola 1 Úvod – a k morálce

PROČ VZNIKLA TATO KNIHA?

*„Je to opravdu tak, že ti, kdo ovládají satanské způsoby jednání, praktikují věci, které by **čestný partner** při jednání nepoužil?“* – zeptal se mě jeden kolega, s kterým jsem o své knize mluvil.

Odpověděl jsem jasně: „**ano i ne**“, protože tak jednoduché to zase není. Častokrát se špatné formy jednání s obratem ke slušnosti, překrucování skutečnosti a možná i špatné chování mohou použít. Ale praktikovat je stále, to by nebyla zrovna nápaditá metoda. Znalec „satanského vyjednávání“ bude sice používat tyto metody, ale jen takticky a cíleně, a nikoli proto, že by tak jednal ze zásady. Satanské vyjednávání je filigránové, zákeřné, (zdánlivě) přátelské, rafinované, klamavé a obsahuje podlé pasti. Na protistranu se nepohlíží jako na partnera, ale jako na nepřítele, který musí prohrát – i když je třeba v právu nebo může přijít o vše.

Sám jsem se často setkal ve všech oblastech života se „satanským sprostáctvím“, které mělo posloužit jen k tomu, jak soupeře při jednání ošidit, přelstít a zvítězit nad ním. O mnoha podlých tricích a metodách, kterými se vyznačuje „satanské vyjednávání“, jsem slyšel, četl, sám je zažil nebo pozoroval. To mi nedopřálo klidu a musel jsem na toto téma napsat knihu. Ty nejpodlejší a nejčastější triky a metody nečestného jednání jsem popsal v první a druhé kapitole.

Z podtitulu „***jak je využívat a jak se jim bránit***“ vyplývá, že ke všem ďábelským způsobům chování se v knize dočtete i to, jak čelit těmto ďábelským lstem a úskokům (kapitola 3). Je tedy jasné, že tato kniha nepřináší jen poučení, jaké „satanské

vyjednávání“ je. Ke každému nečestnému kroku existuje „protikrok“ – je třeba ho jen znát! Bezpochyby je to vlastně slabina, především pro ty, kteří na nečestné způsoby jednání často doplatí. Pokud by většina partnerů při jednání tyto obranné kroky znala, nemohlo by být satanské umění vyjednávání tak úspěšné. Zásadně totiž platí: **Pokud strategii a její taktiku někdo prohlédne, přestane být pro něj nebezpečná, naopak může vést k fiasku toho, kdo ji použil.** Vysvětluje to příklad z vojenské strategie: Jestliže někdo zradí plán útoku nebo ho nepřítel prohlédne, může generál celé tažení odtroubit. Existuje (bohužel) mnoho případů z válek, kdy se to nestalo. Ve všech případech však byly následky hrozné.

Proč tedy vznikla tato kniha?

Je bezpodmínečně nutné ke známým jízlivým metodám přidat nové, nebo ty staré jen ještě více rozhlásit? Není to beztak „nemoc“ naší doby lhát, předstírat, podvádět (i když se to dělalo v celé historii lidstva)? Nežijeme v době, kdy bychom se měli naučit chovat se k sobě „lidsky“? Nenarážíme knihami tohoto druhu na boží přikázání „Nezalžeš“ a „Nevydaš proti svému bližnímu křivé svědectví“? Zkrátka, nebylo by „lidštější“ napsat knihu, která by ďábelské umění **postavila na pranyř?**

K těmto otázkám by se mohly připojit i další. Základní otázka po morálce je beztak jasná – především pro autora. Napsat „nemorální knihu“ není úmysl ani náhoda. Na základě svého humanistického přesvědčení bych ani nemohl napsat „nemorální dílo“. Pravda je však taková, že existují nečestné prostředky v rozhovoru, diskuzi i v jednání. Existují takoví lidé, kteří ovládají umění satanského vyjednávání. A existují lidé, kteří na tyto intriky narážejí a doplácují. Metody tohoto druhu v lidské historii byly vždycky a provázejí lidstvo právě tak jako nemoci.

Satanské způsoby jednání jsou v podstatě „nemocí“, proti které je nutno bojovat. Ale nemoc nezlikvidujete tím, že budete naříkat nebo nadávat, ale tak, že provedete přesnou analýzu a diagnózu, abyste mohli začít s účinnou terapií.

To je úmysl autora této knihy.

Ale bezpochyby je mi také známo, že člověk se znalostí ďábelských nástrojů a Luciferových strategií a taktik může protihráče při jednání „napálit“, když ten druhý

nezná žádnou odvetnou strategii. Takže přece jen vcházíme „nemorálně zadními dveřmi“? Na první pohled zajisté. Ale tady se odvolávám na srovnání s atomovým fyzikem, který může své znalosti o atomu použít na výrobu atomové bomby, nebo využít sílu atomu mírumilovně v medicíně nebo na výrobu energie. Atom sám je neutrální, není tedy dobrý ani špatný. Teprve využití znalostí o něm je morální, nebo amorální. A bylo by nespravedlivé a fatální, kdybych čtenářům podsouval, že chtějí se znalostmi z této knihy „sestrojit bombu“, abychom zůstali u příkladu atomu.

Tato kniha staví na díle: Wolf Ruede-Wissmann: „**V každém případě mít pravdu.** Dialektická rabulistika – Umění přesvědčivého překrucování slov“ (Wirtschaftsverlag Langen Müller/Herbig, München 1989). Během krátké doby se kniha objevila na seznamech bestsellerů. Zejména mě potěšily dopisy, které svědčily o tom, jak čtenáři na základě příkladů a pokynů v knize odhalili nečestné metody svých protějšků a dokázali se úspěšně bránit.

„**Satanské metody vyjednávání – jak je využívat a jak se jim bránit**“ je nová kniha, která odhaluje nejen „rabulistické a nečestné dialektické metody“, nýbrž celé spektrum satanského umění jednat a ... popisuje odpovídající odvetné metody. Každý by si měl uvědomit, kde komu naletěl, tedy prohrál, a pak analyzovat „strategie, taktiky, metody a triky protivníka“ – ale také možná odvetná opatření. V téhle knize je najdete.

Čtenáři musejí rozhodnout podle své vlastní morálky, jak se v budoucnu chovají při jednáních a jaké strategie a taktiky budou používat.

Dr. Dr. Wolf Ruede-Wissmann

kapitola 2 Nástroje a „zbraně“

ĎÁBELSKÉ NÁSTROJE

„*Muž, který vidí rudě*“ – tento film s Charlesem Bronsonem vidělo určitě mnoho z vás. Pak následovaly další podle této předlohy a mnohdy to byly příběhy ze skutečného života. Doposud „vyrovnaný občan“ ztratí v důsledku zločinu své nejbližší, vezme do vlastních rukou pomstu a zabije pachatele; matka zastřelí v soudní síni vraha svého dítěte nebo rodina vyvine nadlidské úsilí, aby vysvobodila své dítě z rukou únosce atd. Cíleně, plánovaně a s chladnou hlavou, rozhodnutí jít až do krajnosti se vrhnou doposud „zcela normální lidé“ nemilosrdně do boje se zločincem.

Možná i některým čtenářům proběhla v souvislosti s jejich nejmilejšími hlavou podobná myšlenka. Chvála bohu, pro převážnou většinu lidí je to jen myšlenka, kterou nikdy nezrealizují. Avšak nikdo neví, jakou sílu v sobě doopravdy má a čeho by byl schopen, kdyby se dostal do srovnatelné situace. Mírní, vyrovnaní lidé mohou ve výjimečných situacích také výjimečně jednat, jak víme z líčení válek a nouzových situací. Ale i v normálním všedním životě dochází k reakcím, kterým by nikdo nevěřil a od dotyčného neočekával. Tak v úžasu čteme, že osmdesátiletá žena zahнала na útěk pachatele, který ji chtěl přepadnout a okrást. A mnozí z nás už viděli (nebo to sami udělali), že mírumilovní jedinci, od kterých byste nečekali žádnou přehnanou reakci, se najednou do někoho pustí a dají mu za vyučenou, např. když někdo urazí jejich partnerku. Právě tak víme, že i lidé, kteří si nechají hodně líbit, nečekaně svým trýznitelům ukáží, zač je toho loket, a tak jízlivý šéf, nevládný domovník, špatně naladěný soused atd. zažijí s překvapením své „Waterloo“ a v budoucnu pak s dotyčným, který se jednou příkře ohradil, začnou jednat opatrněji.

Na druhé straně jsou to právě ti prostí lidé, kteří nemají žádné zkušenosti s právními spory, a tudíž věří v neomylnost soudu popř. mu dopředu přičítají moudrost a absolutní spravedlnost. Netuší, že chytrý a mazaný advokát může pomocí své strategie a taktiky ovlivnit proces i rozsudek ve prospěch svého mandanta, a nevědí ani, že všechny strany u soudu, tedy soudci, prokurátoři, advokáti atd. se většinou mezi sebou nejen dobře znají a společensky se stýkají, ale často se na rozsudku předem „dohodnou“, a pak ho žalobci nebo žalovanému s důstojným odůvodněním přednesou. Pro účastníky, kteří se v tom vyznají, je už před začátkem procesu důležité, kdo je soudcem/soudkyní, popř. prokurátorem/prokurátorkou, aby mohli dopředu začít vyvíjet vliv. To se sice stále energicky popírá, ale kdo se v této oblasti vyzná, potřese jen hlavou nad těmi, kteří o tom pochybují.

Vraťme se ještě jednou zpět na začátek této kapitoly a příkladům lidí, kteří se nečekaně energicky bránili – ačkoli by to jejich okolí nečekalo. Každý pokus rozdělit lidi do platných kategorií a přesných typů doposud vždy ztroskotál. My se tu o to přesto musíme pokusit. Abychom satanské umění jednat pochopili, musíme oddělit lidi, kteří se brání jen sporadicky a spíše jen spontánně, od těch, kteří se profesionálně tomuto „umění“ upsali, neboť mají většinou rozdílné zásadní postoje v etice a morálce. Do jaké míry se dá základní postoj k satanskému umění jednat naučit, je především otázkou přejímání a interiorizace jiné etiky a morálky – to si musí rozhodnout každý sám za sebe. Přesto závěr, že převzetí jiné morálky je totéž jako nemorálnost, nemůže být už pro svou monokauzalitu výstižný. K tomu přistupuje ještě to, že pojmy jako „mravy, slušné chování, morálka, etika atd.“ nepředstavují žádné absolutní hodnoty, nýbrž stále jen „relativní hodnoty“, které se stále měnily a mění pod vlivem společenského i duchovního vývoje. Tak zajisté odmítají všichni demokraté etiku a morálku Třetí říše. A přesto existovala a většina jejích hodnot byla shrnuta do právních předpisů. A mnozí by se divili, kdyby věděli, jak nekonečně mnoho předpisů z této doby má platnost ještě dnes. Všechno je relativní...

A kdo si myslí, že je to „opravdu nekřesťanské“ a že se s nemorálními metodami a nemilosrdnou etikou nemají dělat žádné obchody, ten zřejmě ještě nejednal v důležitých otázkách s církví nebo nečetl téměř nepochopitelné příběhy v denním tisku o postojích a opatřeních církve vůči slabým. Jak už bylo řečeno, všechno je relativní...

2.1 Mentální a psychologické předpoklady

Pro zaměstnance jedna nikoli neznámá situace: Pan Majer se plný rozhořčení a vzteku rozhodne, že si bude stěžovat u šéfa kvůli nespravedlnosti. Je rozhodnutý mluvit věcně a jasně, vysvětlit mu, že něco takového s ním tedy ne... atd.! Pan Majer vstoupí do šéfovy kanceláře a... po kratinké době se vztek rozplyne a na jeho místo nastoupí (příliš) často dokonce jakýsi druh podlézavosti. Jasná představa jaksi nevyšla. Co se stalo?

Nezávisle na okolnostech a době je ve většině případů odpověď skutečně jednoduchá. Byl to špatný mentální a psychologický přístup, při kterém i ta nejlepší taktika „jde k čertu“. V uvedeném případě je na první pohled zřejmé, že se zaměstnanec Majer nechal vést hlavně pocity a emocemi. Tím vytvořil (ač byl možná v právu) pole s mnoha slabinami, které šéf snadno rozeznal. Jistě to mohla být taktická část strategie, použít emoce, v tomto případě však zkušený šéf neměl snahu „nespravedlnost svého jednání“ vysvětlit a navíc u pana Majera vzbudil ještě pocit viny. Naše pocity a emoce si s námi mohou pěkně zahrát, když je nedokážeme ovládnout. Existuje značné množství taktik jednání – ještě o nich budeme mluvit – které jsou nasměřované jen na to, aby vzbudily u protivníka emoce. Když se to podaří, a protivník reaguje emocionálně (což bývá ve většině případů označováno jako „nevěcné“), není nic snadnějšího než dohrát takovou situaci proti němu (*„Když považujete za správné nemluvit konkrétně a fěr, musím bohužel jednání ukončit...!“* atd.). U protivníků, kteří naopak argumentují klidně a věcně, je nutno často vytáhnout celý registr poznámek, jak je dostat do „neklidných vod“. Cílem je dostat je pryč od vlastního problému, k výtkám a nevěcnosti. Princip řešení „oddělit lidi od problémů“ se tímto způsobem věrolomně obrací. Kdo sleduje tuto strategii a taktiku, může v mnoha případech prezentovat svou uraženou ješitnost a se zavržením hlavy „takové bezpráví, co se mi děje“ požadavek odmítnout (*„Jsem rozhořčen! Takhle to opravdu nejde. To musí pochopit i pan Majer...!“* atd.).

Dotýkáme se zde základního problému všech jednání. Kdyby vždy platilo, že strana, která zastupuje jednoznačnou právní situaci nebo má prostě jen lepší karty, také vždycky „vyhraje“, většina jednání by vůbec nebyla zapotřebí nebo by

trvala jen velmi krátce. Je zbytečné připomínat, že chytrá a obratná taktika jednání i hory přenáší... V našich praktických případech a seminárních cvičeních narážíme zásadně na tento základní problém. Převáděno na společného jmenovatele: Zásady, strategie a taktiky rozhovorů, jednání, diskuzí atd. tu jsou, solidní a v praxi vyzkoušené – všechny jsou platné, spolehlivé, správné. Většinou však narážejí na lidský faktor. My lidé, naše city a emoce, naše slabé, ale i silné stránky jsou tím nejnebezpečnějším faktorem, pokud jde o úspěch či neúspěch. Podívejme se kolem sebe. Když spadne letadlo, autobus sjede ze silnice, srazí se vlaky, dojde k hromadné nehodě na dálnici nebo se stane „jen“ malá dopravní nehoda, mluvíme většinou o „lidském selhání“. Technika je bezpečná, zajistila nás – to si myslíme v každém případě.

Neukázněný mladík, který si myslí, že se svým autem a svým „řidičským uměním“ zruší platnost základních fyzikálních zákonů, zaplatí za svůj mylný názor právě tak jako partner při jednání, když se domnívá, že jasná situace ve spisech povede k vítězství. Jsou to naše pocity a emoce, které se tak těžko ovládají. Každý z nás to ví a podléhá jim pořád – denně to zažíváme na silnici, když se „nějaký drzoun“ neomaleně snaží nacpat se svým autem před nás do řady. Mnozí řidiči pak najedou tak, aby ten „filuta“ neměl šanci, ale pak vidí, že se přece jen nakonec zařadil někde daleko vpředu. Metoda: Drzost vítězí. Ostatní se proto sice taky nedostanou ze zácpy dřív, ale ... „*Hopla, takhle to taky nejde...!*“ Dělalí to, protože jsou třeba netrpěliví a vztekli kvůli čekání v zácpě. Reagují podrážděně na chování ostatních, které neodpovídá „obecné normě“. U většiny účastníků provozu není po trpělivosti ani stopy, i když výtržníci v provozu jsou často jen ojedinelí a jednají spíš spontánně než uvážlivě. Přesto právě v tom je nebezpečí, že udělají chybu, největší. To víme také, ale „... *my už to zvládnem...! Konec konců jsme staří mazáci...!*“, myslíme si pokaždé. Často to projde, ale jak velký to byl omyl, zjistí mnozí až tehdy, když už je pozdě.

Příklad jízdy autem odpovídá každodenní zkušenosti. Při každodenním jednání to však vypadá jinak. Oponenti se při jednání nechovají jako výtržníci, které člověk pozná podle jejich chování (až na výjimky). Jsou zdvořilí, přátelští a uctiví. A když sáhnou po prostředcích, které budí (nekontrolované) emoce, pak je to většinou součástí strategie, neboť ten druhý má udělat při své reakci chybu – a obvykle ji také udělá.

Bránit se „klidně a věcně“ proti jakýmkoli nečestným a emocionálním útokům vyžaduje – nezávisle na rétoricko-dialektických prostředcích – především velkou sebekázeň a pevné sebevědomí. Ani jedno se nedá jen tak „nainstalovat“, neboť určité vlastnosti a způsoby chování jsou nám dány již od narození. Vývoj sebevědomí je do značné míry ovlivněn fází socializace člověka a problematická raná fáze se může projevit velmi negativně. Naopak pozitivnímu sebevědomí často napomáhá bezstarostná fáze dětství a mládí. Proto je samostatné chování a jednání výrazem sebevědomí. Také jeho kořeny leží v rané socializaci. Ze samostatného jednání, které si člověk osvojí včas, pramení často kladný přístup k životu a radost ze života. Na druhé straně lze v mnoha případech prokázat, že lidé, kteří byli v dětství rozmazlováni a všechno dostali „až pod nos“, se stali nesamostatnými, nerozhodnými, nespokojenými a často vyhledávají spory. Nežádka jsou tito lidé později nešťastní a přehnaně se snaží najít životní štěstí v materiálním světě.

K tomu přistupuje další aspekt, který determinuje chování člověka, a to když nastane situace, kterou už podobným způsobem negativně prožil. Patří sem i události, které nám uškodily, a osoby, se kterými jsme „prohráli“, které byly „silnější“ než my – ať už z jakéhokoli důvodu. Mnozí lidé se cítí nejistě už tehdy, když stojí proti člověku, který vystupuje velmi sebevědomě, protože nedokáží rozeznat autoritativní vystupování od autority. I tady hraje velkou roli každodenní skutečnost. „Obyčejný“ občan klepe na dveře vedoucího úřadu opatrně a s respektem, než pokorně vstoupí do jeho pracovny, uposlechne nevrlý utrhuvačný pokyn řidiče autobusu, vrchního, policisty, vedoucího dílny, domovníka či hlídače na parkovišti a ostatních takzvaných autoritativních (většinou samozvaných) osob. Většinou hraje velkou roli při vlastním nejistém chování také okolí. Kdo má důležité jednání se šéfem podniku, s policejním nebo soudním úředníkem, vedoucím úřadu nebo ředitelem správy či pojišťovny, vstupuje především do neznámé situace. Zdánlivá „převaha“ je zřejmá již navenek – velká budova, dlouhé chodby, mnoho místností a ještě více lidí, spousta předpisů, tituly, čekárny nebo vrátný, který vás (samozřejmě veledůležitě!) nechá vyplnit přihlašovací formulář.

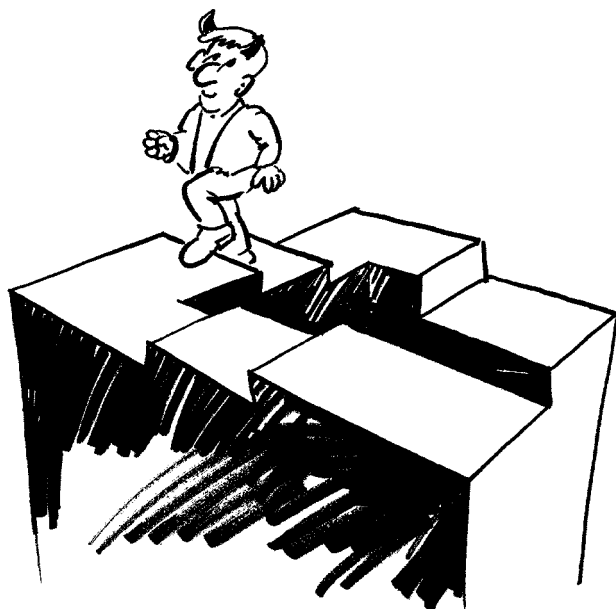
Pak následuje „odvádění“ sekretářkou a „předvádění“ do kanceláře, kde „on“, to „velké zvíře“, ke kterému člověk chce, po nesmělém zaklepání pronese své laskavé „*Ano, prosím!*“. Zjevně důležité ještě něco podepisuje (podle výrazu tváře rozsudek smrti), a pak důstojně pokyne žoviálním gestem, aby se návštěvník posadil, neboť „on bude hned hotov“.

Poslušně jako cvičený psík se „malý človíček“ posadí. Mlčky a s hlubokou úctou vyčkává a je stále nejistější, protože náhlý telefonát prozradí, „s kým má vlastně co dělat“. „*Probaha, tak důležitý muž, a já si sem přijdu se svou záležitostí...!*“, pomyslí si ten „malý poslušný človíček“ a už v tuto chvíli prohrává, ačkoli ho představitel úřadu propouští s blahosklonným: „*Podíváme se, co pro vás můžeme udělat!*“ Jak to bylo míněné, zjistí „malý poslušný človíček“ teprve tehdy, když dostane dopis, který bude pravděpodobně obsahovat tato slova: „... *Vaši záležitost jsme pečlivě prošetřili ... s politováním ... bohužel sdělujeme...*“ atd. „*No, když je to tak,*“ řekne si zklamaně „malý poslušný človíček“, „*tak se nedá nic dělat. S tím se musí člověk smířit. Konec konců mou věc přece ,pečlivě prošetřili!*“

Je to skutečně jen ojedinělý případ „poslušného človíčka“?

Zkusme převést tuto příhodu na vyšší úroveň a změnit osoby i situaci. Možná nám pak bude rychle jasné, že se člověk často nechá oslnit a oklamat taktickým chováním takzvaných autoritativních osob, nepříjemnou situací a profesními strategiemi jednání, takže je poražen, ačkoli se mohl dobrat jiného, tedy „lepšího“ výsledku jednání, *kdyby...!*

Jo, jo, *kdyby* jen člověk věděl, **jak...!**



Se satanským způsobem jednání se daří jít nezadržitelně vzhůru!

2.2 Rétorické prvky

Mimořádný význam v satanském vyjednávání má používání ďábelsko-rétorických prvků. Jsou to „ďábelské zbraně“ těch, kteří jednají satansky. V žádném případě to však neznamená, že by se tyto prvky používaly jen k tomu, jak někoho oklamat nebo mu nastražit past. Problém pro toho, který to jako „protivník“ musí v jednání poznat, spočívá v tom, že použití těchto prvků často působí důvěrně a čestně. „*Lhát se musí umět*“ říká stará moudrost. Kdo lže a červená se při tom, toho každý prokoukne. Kdo však šikovně dává dohromady pravdu a lež, pro toho je nejen snazší lhát, ale může se nadít toho, že jeho protivník akceptuje vše, tedy pravdu i lež. Stará lidová moudrost také říká: „*Polopravda je horší než lež*“. Důvody jsou opět – jak jinak – v nás samých. Když vám někdo líčí průběh nějaké události, o které nic nevíte, těžko můžete během vyprávění poznat, zda odpovídá skutečnosti nebo ne. Možná to zjistíte později – ale to už je většinou pozdě. Lidé jsou příliš důvěřiví, možná proto, že jsou líní myslet, protože chtějí něčemu věřit nebo prostě nemají možnost si věc ověřit.

Mnozí to znají i ze soukromého života: Manžel se vrátí pozdě domů z bowlingu a vypráví o průběhu večera své ženě, která ví, že tam byl. To, jestli nehrál něco úplně jiného než kuželky, nemůže jen tak snadno zjistit. Možná ani nechce...! Prostě tomu věří. Nebo užvaněná sousedka, která „přísahá“ jiné ženě z domu, že v noci viděla nějakého muže u té nové mladé nájemnice a dokonce slyšela, jak si to spolu užívali...! „*No řekněte sama, paní Nováková, taková nemrava! Ale já to říkala hned...*!“ Dál už je to jasné. Druhá žena tomu také chce věřit, protože kritický odstup se nehodí pro šíření klepů.

Existuje však mnoho případů, kdy lidé, kteří nepatří k právě popsané vrstvě, věří tomu, co jim kdo řekne – protože jim v danou chvíli nic jiného nezbývá. Komu se ještě nestalo, aby se v cizím městě zeptal na cestu a u vlídného kolemjdoucího získal dojem, že mu ukázal správný směr. Sice pak nedobrovolně pozná celé město, dostane se všude – jen ne tam, kam chtěl.

Jako nejdůležitější rétorické prvky v satanském umění jednat popíšu nejprve typy otázek, možnosti jejich nečestného užívání a jejich účinky.

2.2.1 Typy a techniky otázek a formy jejich užití

Správná otázka v pravou chvíli je ostrou zbraní a ochranným štítem zároveň – a otázka je nejdůležitějším nástrojem k vedení rozhovoru. ***Kdo se ptá, vede rozhovor!*** A kdo rozhovor „vede“, určuje i jeho směr. Tím sice ještě jednání nevyhrává, ale je to cesta k vítězství. To ví každý z více či méně zajímavých televizních diskuzí. Jestliže se moderátorovi nedaří usměrnit diskuzi cílenými otázkami, nejenže nedospěje k žádnému závěru, ale často mluví účastníci „jeden přes druhého“. Zejména když jsou „vlny příliš vysoké“, je na dovednosti moderátora, aby stručnými a výstižnými otázkami vrátil diskuzi správný směr. Některé diskuze v televizi nebývají zrovna dobrým příkladem věcně-informativního vysílání, ale co se týče moderování, jsou zářným příkladem, jak je možné dovedně cíleným otázkami zmařit koncept projevu a vzít někomu řeč („*Řekněte nám úplně jasně, co jste konkrétně myslel tím XYZ!*“). Je jen velmi málo výjimek, kdy se moderátorovi nepodaří zvládnout cílenými otázkami emočně nabitou atmosféru. Moderátor může ovšem praktikovat i postupy, které nejsou možné při normálním jednání, kdy jsou všichni účastníci na stejné úrovni. Může vystupovat energičtěji, s odpovídající mimikou, gestikulací i řečí těla. Tak dostává účastníky „pod tlak“ a nutí je odpovědět konkrétně na dotaz a ne mluvit jen tak okolo. Pokud trvá odpověď příliš dlouho, může ji přerušit otázkou na jiného účastníka. Může si přitom být jist, že mu odpoví. Tak má předchozí řečník proti sobě dva. Pokud mluví dál, může mu dát moderátor najevo, že právě on „klade otázky a určuje průběh diskuze“. Často je účastník diskuze nucen zmlknout v půli věty a vlastní myšlenka, kterou chtěl prezentovat, zapadne. Koncept se stále rozplývá. Z toho se lze poučit, jakou sílu a moc mají otázky, ale na druhé straně jak a jakými metodami se musejí účinné otázky přednést a prosadit. Proč se to daří, na to je snadná odpověď. Když jeden z účastníků dostane otázku, pak je zaměstnán otázkou, popř. odpovědí, koncentruje se jen na ni.

Jsou však i případy, kde tento koncept nefunguje, naopak, moderátor je vydán napospas, je podrážděný a zamlklý. To se stane v případě, kdy host nebo účastník nejprve kritizuje metodu kladení otázek, striktně žádá o přerušeni, a pak formuluje odpověď, která bývá obšírná. Zde funguje typicky zásada, o níž bude ještě řeč na jiném místě této knihy a která je účinná u mnoha dalších metod a bude vysvětlena:

Jestliže někdo strategii nebo taktiku prohlédne a formuluje, stává se pak neúčinnou.

Zásadně tedy platí:

Oba popsané postupy techniky dotazování jsou vhodné jak pro útok, tak i pro obranu.

Útok:

Častými stručnými a přiléhavými otázkami můžeme protivníka „vyřadit“, podstrčit mu důkazní břemeno, a tak ho dostat do polohy vysvětlování. Dostaneme-li se sami „pod tlak“, stává se metoda krátkých naléhavých otázek účinným nástrojem obrany.

Obrana:

Tady účinkuje „odhalení metody“. Důležité přitom však je metodu odhalit a zkritizovat, a teprve potom následuje projev. Obrácený postup, tedy napřed odpovědět, a poté kritizovat metodu, je ve většině případů neúčinný, protože protivník pak argumentaci nepřijme a naopak „spor o metodu“ shodí ze stolu. A protože se dá prokázat, že argumenty lze uplatnit, následují spory o metodu a nikoli o skutkovou podstatu.

O druzích a technikách otázek, jakož i formách jejich užití, už bylo napsáno mnoho. Každá kniha, která se v širším smyslu zabývá např. prodejem, má zajisté tuto důležitou „povinnou kapitolu“. To však moc nepomůže, když jsou všechny druhy otázek vědecky přesně seřazeny jako korálky na šňůrce. Co si má počít čtenář s 20 až 25 druhy otázek, které bývají tak často popsány v „obchodních příručkách pro praxi“? Na všech seminářích, které jsme pořádali za posledních patnáct let, se jednalo stále znovu o stejný problém: Příliš se mluví, málo ptá a ještě méně poslouchá.

Pro všechny případy využití je tedy důležité:

1. ptát se,
2. položit správnou otázku v pravý čas.

Čtenáři mohou ihned a bezprostředně vyzkoušet v kruhu svých přátel, známých i kolegů, jak důležité a obtížné je cíleně se ptát a trpělivě naslouchat. Například mezi kolegy. Máte kolegu nebo zákazníka, jehož názor na ten a ten problém znáte,

stále o něm dokola mluví, jiné názory pro něj neplatí nebo je ignoruje a vy ho (možná právě proto) nemůžete vystát. On/ona je to správné médium, na kterém se můžete učit. Zatáhněte tohoto kolegu do rozhovoru na kontroverzní téma. Ale místo obvyklého „*Ne, tomu nevěřím*“ nebo „*Tak to vůbec není!*“ nebo jiných námitek se zaměřte jen na kladení otázek. Myslete při tomto cvičení na to, že nic není méně důležité než říci svůj názor. Jde jen a jen o to, cvičit se v dotazování a prokázat sebekázeň. Budete žasnout, co z toho vzejde. Nejspíš svého kolegu pěkně rozčílíte. Obratnými otázkami (viz Techniky dotazování, kap. 2.2.2–4) můžete svého kolegu zcela „vyšachovat“.

2.2.2 Prosté druhy otázek – ne však neškodné

Všechny typy otázek se dají rozdělit na dva základní druhy, které známe jako otázky zjišťovací a doplňovací. Z těchto základních forem se pak odvozují všechny ostatní techniky dotazování. Rozhodující pro úspěch většiny rozhovorů, které formálně sestávají z velkého podílu otázek, jsou však taktické formy užití techniky dotazování.

2.2.2.1 Otázky zjišťovací

Partner může ve většině případů odpovědět jen „ano“ nebo „ne“.

Příklad:

„*Líbí se ti tenhle model?*“

„*Ano.*“

„*Chceš ho koupit?*“

„*Ne.*“

Otázka zjišťovací se hodí např. v obchodě tehdy, když je položena jako závěrečná otázka nebo jako dotaz na přesná data. V obchodním rozhovoru je však často nevhodná, protože partner „nemluví“, prodáváč tak nezískává žádné signály ani informace. Kromě toho, kdo klade jen zjišťovací otázky, budí u zákazníků pocit, že jsou u výslechu, a tím v nich vyvolává negativní emoce. Novináři, kteří dělají interview např. s politikem, používají většinou tento druh otázek. Pokud budete

mít před sebou „profíka“, můžete počítat s tím, že řekne: *„To není správná otázka. Otázka musí znít... atd.“* – a řekne, co chtěl, ale neodpoví na to, nač jste se ho ptali. Amatéři však reagují jinak. Tak je možné v obchodním tréninku pomocí (bezúplatného) videozáznamu prokázat, že je to nejčastější typ otázky, který se používá jak v obchodě tak i při jednání.

Otázky zjišťovací – jsou neškodné?

U nepoctivých technik jednání je tomu jinak. Zde se často cíleně kladou několikrát po sobě zjišťovací otázky, aby vtáhly partnera do křížového výsledku. Kdo to přijme, může se velice rychle ocitnout v nepříjemné situaci. (*„Ted' si odporujete. Právě jste jasně potvrdil, že...!“*). Ale když člověk křížový výsledek prohlédne a zkritizuje, má nepoctivý partner stále ještě jedno vysvětlení: *„Promiňte, ale já vám položil přesné otázky, které jsou nutné k vysvětlení. Když je odmítáte, pak...!“*

Obrana pro ty, kteří musí čelit takovému křížovému výsledku po sobě jdoucích zjišťovacích otázkách, spočívá v tom, že taktiku odhalí a místo odpovědi položí otázku sami:

„Připadám si tu jako u soudu. Řekněte mi souvislosti vaší otázky, a já...!“, nebo:
„Na tuto otázku se nedá odpovědět jen ‚ano‘ nebo ‚ne‘, pokud se chcete dozvědět pravý stav věci. A o to máte přece zájem, ne?“

Na neústupnost partnera při jednání, například „připustit“ stav věci, lze s úspěchem odpovědět jen ... neústupností.

Příklad:

Protivník: *„Tak odpovězte na otázku, udělal jste ta opatření, ano nebo ne?“*

Vy: *„Jestli se chcete dozvědět pravdu, nedá se na vaši otázku odpovědět prostě ano nebo ne. Máte zájem dozvědět se pravdu?“*

Protivník: *„Vy uhýbáte, chcete se jen vyhnout přímé odpovědi!“*

Vy: *„V zájmu pravdy uhýbám jen vašemu nátlaku, abych odpověděl nepřesně.“*

Protivník: *„Tak jinými slovy, opatření jste neprovedl.“*

Vy: *„Řekl jsem srozumitelně a jasně: Na otázku se nedá odpovědět prostě jen ano nebo ne. Co je důvodem, že nechcete slyšet, jak se věci mají z mého hlediska?“*

Křížový výsledek ztroskotál.

2.2.2.2 Otázky doplňovací

Pokud je otázka doplňovací správně formulovaná, nemůže na ni partner odpovědět pouze „ano“ nebo „ne“, ale jen celou větou.

Příklad:

„Proč se ti ten model nelíbí?“

„Nějak mi připomíná ABC, ale moje představa je spíš XYZ.“

(Ostatně: Pro zkušeného prodávče, který bere námitky jako „cestu k úspěchu“, to může být vynikající obchodní rozhovor s dobrými závěrečnými šancemi!)

Otázka doplňovací je klíčovým momentem jak útoku, tak obrany při poctivých i nepoctivých jednáních. Kdo jedná satansky nebo/a se proti tomu chce bránit, musí se tomuto druhu otázek učit, učit a znovu učit. Zacházení s těmito otázkami a jejich používání musí být tak samozřejmé a spontánní jako „ahoj“ nebo „dobrý den“. Cílem je pohnout protivníka k tomu, aby mluvil, a nejen to: Měl by mluvit co nejvíc, neboť zásada zní: Kdo hodně mluví, nastavuje velký terč. A do velkého terče – a na to nemusí být člověk důstojníkem armády – se dá báječně „trefovat“. I ten nejzkušenější řečník při dlouhém projevu nanese body, které se dají napadnout, pokud si protivník vybere nějaký (slabý) detail a dokazuje, že právě tohle nefunguje, aby pak (např. induktivně, viz kap. 2.4) na základě nefunkčního detailu prokázal, že „to celé nejde“. Většina partnerů při jednání si však myslí, že musí pronést co nejdelší řeč, aby se prosadili. **Ale který profesionál se nechá snadno „přemluvit“?** Mnohem více rozhodující je naslouchat – a to je umění, které se dá naučit – a **musí se učit!** Bude to pro vás o to snazší, když pochopíte, jak důležité je pro satanské umění jednat získávání informace.

Téměř všechny doplňovací otázky začínají tázacím zájmenem nebo příslovcem: **Kdo, co, jaký, který, čím, jak, kde, proč, odkud** atd.

Je vhodné klást tyto otázky v rozhovoru živě a se zájmem, protože se na ně většinou nedá odpovědět jen „ano“ či „ne“. Samozřejmě existují výjimky, které navzdory takto kladeným otázkám nevedou k plodnému rozhovoru. Ale zapomeňme na akademické definice a zbytečné přehledy. Jen pouhý příklad:

„Kolik je hodin?“