

Manažerský koučink

2. 3. 2009

Raport a navázání vztahů s klientem

Mgr.Petr Pražák

Navázání vztahu s klientem

- Rapport - navázání vztahu důvěry
- Pacing - naladění na klienta
- Congruence - shoda mluveného slova a řeči těla

uclalat-1429-b104-66045-2

27000



Techniky pro sladění

Princip podobnosti - zrcadlení:

- Přizpůsobení rychlosti dechu
- Zaujetí stejné polohy těla
- Přizpůsobení volby slov, rychlosti a rytmu řeči, modulaci a výšky tónu
- Vyjádřit stejné názory na důležitá témata
- Podniknout další přizpůsobení v oblasti chování

Osobnost

- V jistém ohledu je každý člověk jako všichni lidé, zčásti jako mnozí z nás, ale zároveň úplně jiný
- Kluckhohn, Murray, 1948)

Temperament

- **Temperament** jsou dynamické vlastnosti osobnosti
- Je to soubor vrozených vlastností projevujících se způsobem reagování, chování a prožívání.
- Lidé se navzájem liší nejen obsahem svého duševního života (tj. vnímáním, pamatováním, myšlením, zájmy), ale i formou - reakcemi na podněty.

Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)



K.G.Jung

Vnímání okolního prostředí

- Extraverze (E)
- Introverze (I).

Získávání informací

- Smysly (S, Sensing)
- Intuice (N, iNtuition)

Rozhodování

- Myšlení (T, Thinking)
- Cítění (F, Feeling)

Životní styl

- Usuzování (J, Judging)
- Vnímání (P, Precieveing)

E-extroverze

- Otevřenost k světu
- Více a povrchnějších vztahů
- Dělá více věcí najednou
- Kontakt se společností
- Problémy s nasloucháním
- Potvrzuje do okolí své vidění světa

- (-) Otálení se záležitostmi vyžadující soustředění

I- Introverze

- Vztah k já, introspekce
- Uzavřený dovnitř
- Méně a hlubší vztahy
- Stabilní
- Tiší s dovedností naslouchat
- Předem promyslí, co řeknou
- Obavy s narušení soukromí

- (-) Otálení se záležitostmi vyžadující styk s lidmi

N-Intuice

- Vnitřní vjem
- Věnují se idejím, nápadům
- Vítají změny
- Rádi vymýšlejí nové a implementují
- Vidí výsledný obraz ve všech fázích procesu
- Myslí na více věcí najednou
- Mění věci a znovu definuje
- Nudné detaily jsou zbytečné
- Čas je relativní veličina
- (-) Zanedbávání detailů

S-Smysly

- Objektivní fakta
- Praktičtí
- Věří na fakta
- Vyhýbají se nestrukturovaným problémům
- Nechtějí problémy a nové situace
- Uplatnění zkušeností před získáváním
- Důkladně a tvrdě pracují
- Raději fakta a čísla než teorie a ideje
- Systematicky čtou a studují
- Necítí se dobře bez jasných pokynů
- (-) Problémy při pohledech do budoucna, formulaci

T-Myšlení

- Porozumění pomocí racionálních poznávacích prostředků
- Neosobní, objektivní, logika, situace
- Jasně zpracovaný způsob řešení
- Definují hranice problému
- Těžká rozhodnutí dělají bez obtíží, nezaměřují se „detaily“
- Klid ve vyhrocených situacích
- Spíše rozhodní než ohleduplní
- Spíše čísla než obličeje
- (-) Problémy se vztahy na pracovišti

F- Cítění

- Porozumění na základě citů
- Osobní, subjektivní, zaměření na minulost
- Uspokojení z dělání radosti
- Citliví k problémů a starostem jiných
- Lidská stránka organizace
- Vyhýbají se nepříjemným situacím
- Dobré rozhodnutí spojují s city druhých
- Spontánní reakce a jednání
- Přesvědčiví ve vyjednávání
- (-) Hůře řeší neosobní problémy

J-Usuzování

- Upřednostňuje uzavřené tvary
- Rozhodne o postupu a drží se ho
- V každé chvíli dodržuje plán
- Práce na prvním místě
- Termíny jsou svaté
- Rozhodní a schopní se tvrdě prosadit
- Zaměření na výsledek
- (-) Odkládají odpočinek

P- Vnímání

- Nemají jasný postup a stále hledají nejlepší možnosti
- Vzdálené záležitosti jsou mlhavé
- Zábava je součástí života
- Termín je impuls k zahájení
- Vyčkávají, jak se situace vyvine
- Zaměření na proces
- (-) Odkládají závazná rozhodnutí a plánování

Temperamenty dle MBTI

APOLÓNSKÝ



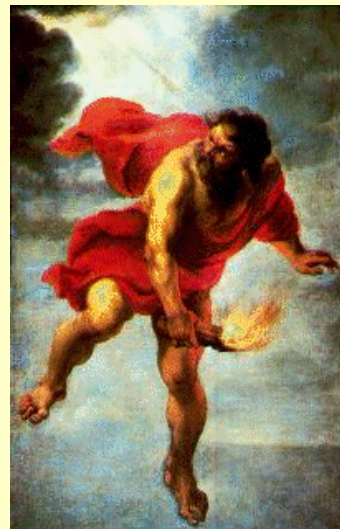
Dát lidstvu ducha



DIONÝSOVSKÝ

Vést k radovánkám

PROMETHEOVSKÝ



Vědění a poznání

EPIMÉTHEOVSKÝ



*Odpovědnost a
řád*

T22.1 Epimetheus, the birth of Pandora, Eros

Temperamenty dle MBTI



APOLÓNSKÝ **NF**

Idealisté

Intuice a cítění

cca 12 % populace

Sebereflexně a proces osobní proměny

„Jak dosáhnout cíle, když cílem je mít cíl“

Hledání smyslu, významu

Citlivost, emotivnost

Smysl pro krásu a bohatost řeči



Temperamenty dle MBTI

PROMÉTHEOSKÝ **NT**

Racionalisté

Intuice a myšlení

cca 12 % populace

Inteligence a projev ducha

Hlad po vědomostech a vysvětlení

Nezávislost, nekonformnost

Touha být dokonalý, zlepšovat se

Logické myšlení

Nepochopení interpersonálních vztahů



Temperamenty dle MBTI

Dionýsovský SP

Hráči/řemeslníci

smysl a vnímání

cca 38 % populace

Orientace na zde a nyní- síla okamžiku

Praktické a pragmatické věci

Impulsivnost, akčnost

Soutěživost

Soudržnost se skupinou

Temperamenty dle MBTI



T22.1 Epimetheus, the birth of Pandora, Eros

Epiméthovský

SJ

**Strážci/ochránci
smysl a usuzování**
cca 38 % populace

Pocit přináležitosti ke skupině

Cítí se dobře, když mohou dávat

Systematičnost

Smysl pro závazek, povinnost

Ctí tradice, pevné základy a míří k postupu

Je na ně spolehnutí

Doporučené studijní materiály

- Volná on line verze MBTI v ČJ
<http://mbti.skeletus.com/>
- Doporučená literatura *Michal Čakrt* -
**TYPOLOGIE OSOBNOSTI PRO
MANAŽERY**