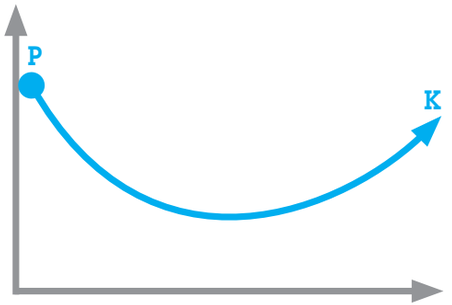
Zejména pokud máte firmu, pracujete v marketingu nebo komunikačních službách, mějte na paměti, že vaše primárnost musí být působivá. Pokud uděláte chybu, náprava bude náročná a bude zapotřebí mnoha dalších pozitivních zkušeností.

Jinak řečeno, za méně než pět sekund můžete vybudovat nebo zničit svou firmu.

Zamyslete se nad všemi pozitivními asociacemi a významy slova „primární“.

3
Pravidlo konce



Vzpomeňte si na test z první kapitoly a na **efekt konce**: *za normálních okolností si mozek lépe pamatuje informace, které získá na závěr procesu učení.*

Porovnejte toto pravidlo s vlastními zkušenostmi.

Z efektu konce vyplývá, že si zapamatujete to, co se dozvíte jako poslední, tedy to nejnovější. Pravděpodobně si tedy pamatujete, co jste naposledy pili, kde to bylo a s kým. Také si asi pamatujete, jaké jídlo jste naposledy jedli, kdy, co jste měli na sobě a s kým jste byli, o čem jste u toho přemýšleli, jaké bylo počasí a celkové prostředí atd.

Poměrně živě si asi pamatujete svou poslední dovolenou nebo prázdniny, pamatujete si, kde jste byli, co jste jedli, jaké víno jste pili, s kým jste se setkali a jaké jste měli zážitky.

Z efektu konce také vyplývá, že si nejspíš pamatujete, kdy jste se naposledy viděli s vaší nejmilejší osobou, zda to bylo dnes ráno nebo před dvanácti lety. Nejen *vy* si pamatujete svou poslední zkušenost, poslední setkání s vámi si pamatují i vaši zákazníci, kolegové a přátelé.

Co z toho vyplývá?

Jak využít efekt konce ve vlastní prospěch a ve prospěch těch, se kterými přicházíte do styku?

Podobně jako u efektu primárnosti toho můžete udělat hodně a důsledky jsou rozsáhlé.

Jak využít efekt konce?

Osobní vztahy

Ukončení jsou důležitá a jak si ukážeme, dochází k nim mnohokrát denně. Jakýkoli závěr by měl být energický, neboť jak víte, ostatní si jej budou pamatovat.

Představte si například, že se pořádně pohádáte s někým blízkým a hádku ukončíte velmi negativním způsobem a ihned se rozejdete, aniž byste došli řešení. Pokud už se s daným člověkem z nějakého důvodu nikdy neuvidíte, vaše hádka, s ní spojená bolest a negativní výroky je to, co si budete pamatovat *po zbytek svého života*.

Negativní závěr nepříjemně ovlivní obě osoby. Člověk, se kterým jste se pohádali, bude mít stejně rozčilující vzpomínku jako vy. Vytváříte tak negativní stres. V takové situaci vaše tělo produkuje jed – sami sebe vlastně trávíte. A pokud konflikt nevyřešíte, budete se trávit celý život, a to pro vaše zdraví rozhodně není dobré.

Jak se tedy při rozloučení chovat podle Nejdůležitějšího grafu a efektu konce? Musíte zajistit dobrý a pozitivní závěr. Pokaždé, když se s někým loučíte, dáváte prostor novému efektu konce. Každé setkání *může* být posledním.

Primárnost a konec se vztahují na vás a na všechny ostatní: žijeme v neustále propojenějším světě.

Rodičovství

Dalším častým příkladem je každodenní loučení rodičů s dětmi. Než dítě odejde do školy, rodiče mu často řeknou něco jako „*Už mě nebaví, jak si na tebe učitelé pořád stěžují, takže si dej dneska pěkně záležet – ne že mi paní učitelka bude zase telefonovat. Rozumíš?*“

Toto negativní rozloučení by v určitém případě mohlo být poslední vzpomínkou vašeho dítěte na vás. To určitě nechcete.

Při loučení s dětmi mějte vždy na paměti efekt konce a snažte se být povzbudiví. Bez ohledu na konkrétní situaci a na problémy, které děti před tím měly, byste měli říkat něco jako „*Víš, že tě mám moc ráda. Ať se ti dnes ve škole daří. Pojď mi dát pusu na rozloučenou.*“ O tolik příjemnější vzpomínka. Takové pozitivní závěry navíc v těle rozproudí ty správné látky, které zajišťují jak fyzické, tak emocionální zdraví.

Udělejte to hned

Patříte k lidem, kteří si celý život vyčítají, že tehdy, když někoho viděli naposledy, něco neřekli („*Miluju tě*“, „*Vždycky jsem vás moc obdivoval*“, „*Jsi můj vzor*“), protože nevěděli, že je to naposledy?

Zamyslete se nad všemi lidmi, kterým chcete sdělit něco pozitivního, a od nynějška se snažte to dělat.

Než jdete spát

Nikdy nechoďte spát naštvaní na svůj protějšek. Pokud byste tak učinili, oba byste celou noc produkovali jedovaté látky. Zloba je jako obrovský a rostoucí puchýř, který naruší běžnou uzdravovací funkci spánku.

Pokud jste se pohádali, usmiřte se před koncem dne a dejte vzniknout pozitivní energii, kterou s sebou usmíření a opravdová láska přináší.

Jak říká jedno staré čínské přísloví: *Nenechte slunce zapadnout nad vaším hněvem.*

Hádka

Představte si, že jste příznivec a obhájce pozitivního efektu konce a nacházíte se v opravdu prekérní situaci: šíleně se zrovna hádáte s někým, koho máte opravdu rádi. Máte dilema: musíte stihnout letadlo a nemáte dost času, takže to vypadá, že budete muset odejít uprostřed hádky.

Co říct?

Řeknete něco jako „*Teď buď zticha a poslouchej: víš, že mám pravdu, takže už o tom nechci slyšet ani slovo. Čau.*“?

Asi těžko.

Situace ve skutečnosti není neřešitelná. Proč? Protože pravidlo pozitivního konce je absolutní a vy tedy máte jen jednu rozumnou a láskyplnou možnost. Z výše zmíněných důvodů se musíte rozloučit v dobrém. Měli byste tedy říct něco jako „*Poslyš, můžeme to dořešit příště. Teď chci, abys věděl, že tě mám moc ráda. Zavolám ti, jakmile budu na místě.*“

Přestávka

V moderním světě, který si žádá nepřetržitost a vybízí člověka, aby pracoval 60 vteřin každou minutu, 60 minut každou hodinu, 24 hodin denně a 7 dní v týdnu, se na přestávky hledí tak trochu s nevolí.

Nepokrytě nepracovat, to z vás může udělat vyvrhele. (Vezměte si například častou otázku, zda není povolení přestávek na kouření nefér vůči nekuřákům.)[4]

V důsledku tohoto chybného předpokladu a postoje má čím dál tím více lidí špatný pocit, když si trochu odpočine – od čehokoli. Ať už během pracovního dne, o víkendu nebo dokonce i na dovolené.

Podle Nejdůležitějšího grafu na světě si přestávky dělat *musíte*.

Přestávky vám dělají obrovskou službu – dovolí mozku integrovat informace, které se naučil či získal v předchozím časovém bloku, umožní mu nabrat síly, nechají tělo odpočinout a osvěžit se, vytváří další primárnost a další závěr, čímž zvyšují celkový výkon, a umožňují systému regeneraci a načerpání sil na další pracovní/studijní dobu. Mentální přestávky (pět až deset minut na rychlé protažení, procházku) i „kyberpřestávky“ (jeden den týdně nepoužívat moderní technologie) jsou životně důležité.

„Kyber-dovolené“ doporučuje Adam Boettiger, odborník na online marketing a autor knihy *Digital Ocean*. „*Jednou za půl roku jsem týden až dva úplně offline a pracuji pouze po telefonu*,“ říká. „*Jde o to, úplně se odpojit: je to hrozně stresující, pořád jen nasávat informace*.“[5]

Naše trávicí soustava potřebuje přestávky, kdy člověk nic nejí ani nepije. Podobně je pro naše tělo důležité si odpočinout od rutinních a jednotvárných činností. Dopřejte si tedy správné přestávkové návyky.

Oči si potřebují pravidelně odpočinout od koukání do počítače. Představte si, že byste hodinu nebo dvě nepřetržitě drželi napřažené paže. Po chvíli by vás bolely. U očí je to stejné. Když se budete dlouho nepřetržitě dívat na obrazovku, unaví se. Umístěte tedy svůj stůl nebo počítač tak, abyste se pravidelně mohli dívat z okna (a pohybovat tak očními svaly) a co chvíli si odpočiňte a zaměřte se na něco jiného.

Když se nad tím zamyslíte, dojde vám, že přestávky ze své podstaty vytváří efekt konce a tím pádem zlepšují vaši paměť ohledně toho, co se stalo nebo co jste se naučili před přestávkou. A po návratu k práci navíc dojde k nové primárnosti.

---

4 Green, Alison (2011), „Is allowing smoke breaks unfair to non-smokers?“, Ask a Manager, 6. ledna 2011, http://www.askamanager.org/2011/01/is-allowing-smoke-breaks-unfair-to-non-smokers.html

5 Rigby, Rhymer (2006), „Warning: interruption overload“, Financial Times, 23. srpna 2006, http://www.ft.com/cms/s/0/d0f71fb6-3243-11db-ab06-0000779e2340.html

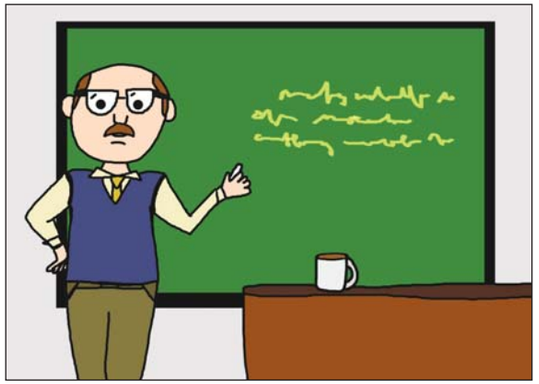
Kromě další primárnosti a konce ještě přestávka umožní mozku zpracovat a pochopit to, co se stalo před ní. I při psaní a redakci této knihy jsem si já i mí spoluautoři dělali pěti- až desetiminutové přestávky každou hodinu. K práci jsme se pak vraceli plni nových myšlenek a nápadů.

Pokud se kvůli něčemu chcete cítit provinile, podle Nejdůležitějšího grafu na světě by to mělo být leda tak to, že si přestávky neděláte.

Dopřejte si pauzu!

Prezentace

Konec je dvojčetem primárnosti. Podobně, jako je potřeba vytvořit pozitivně nabitou a působivou primárnost, na závěr musíte svým posluchačům stejným způsobem poskytnout shrnutí.



Svou přednášku byste vždy měli zakončit nějakou výzvou. Při plánování prezentace byste měli neustále mít na paměti, jak chcete, aby publikum po jejím skončení vypadalo, co chcete, aby cítilo, říkalo nebo dělalo (či v určitých případech nedělalo, jako například když jsem vás před chvílí ponoukal, abyste si udělali přestávku).

Elegantní závěry

Neuspěchejte konec konference či jiné akce. Naplánujte si vše tak, abyste mohli zůstat až do konce, ba i déle, aby měl váš závěr dost času se propojit s dlouhodobou pamětí. Nespěchejte domů či na letiště.

Tato kapitola se nyní chýlí k vlastnímu závěru a nastává tedy efekt konce. Využijte jej z plných sil, jak pro sebe, tak pro svou rodinu i přátele.

Nezapomeňte, to nejlepší na konec!