

Komunikace: Úvod

Autor: Qark

Datum: 19. 12. 2006 20:05

URL: <http://www.qark.net/clanek/komunikace-uvod>



Komunikaci nejčastěji používáme k naplnění svých vlastních cílů a lze s ní dosáhnout výsledků mnohem rychleji, efektivněji a laciněji, než bez ní. Platí, že čím lépe umíte komunikovat, tím je pro vás cesta k úspěchu snazší.

Rozhodl jsem se proto psát seriál o komunikaci a zaměřit se v něm hlavně na různé triky a postřehy, které vám umožní konverzaci řídit a mít její výsledek pod lepší kontrolou. Jednotlivé díly však nebudou doslovným návodem, ale donutí vás hlavně nad řešením přemýšlet – to, jak s informacemi potom naložíte, bude jen na vás.

Na úvod je nutné poznamenat, že existují tři zásadní pravidla, která jsou vzájemně provázaná a značnou měrou ovlivňují výsledek jakékoliv komunikace. Leckdy dokonce přímo rozhodují o úspěchu a neúspěchu vašeho snažení. Doporučuji se jich proto vždy držet.

**** Slušnost** - Říká se, že slušnost otevře více dveří, než jakýkoliv klíč. Slušnost je navíc velmi manipulativní. Pokud se k lidem budete chovat slušně, budou mít zpravidla pocit, že vám to musí oplatit. Většinou stačí už jen přidat úsměv a navodíte skvělou atmosféru, která bude vždy hrát ve váš prospěch.

**** Pokud něco chceš, musíš na oplátku něco nabídnout** - To co nabízíte, však nejsou peníze ani nic podobného. Mnohdy stačí vlídné slovo, pomoc, úcta, pochvala, poděkování. Cizí člověk by měl vždy něco dostat na oplátku, že vám pomůže, poradí či vyhoví. Když bude mít motivaci, půjde vše mnohem lépe.

**** Bez negativních emocí** - Předsudky a negativní emoce vám svazují nohy, ruce a hlavně možnosti k dosažení úspěchu. Jakmile budete někoho nenávidět, velmi rychle to dotyčný vycítí a uzavře vám spoustu cest, které vedou k cíli (mnohdy uzavře všechny). Každá taková maličkost vám rapidně snižuje možnost dosáhnout pozitivního výsledku.

Pojďme si teď ukázat základní postup s dodržáním pravidel na jednoduchém příkladu: Představte si, že jste v obchodě a chcete si koupit jen žvýkačky a docela spěcháte. Před vámi ve frontě u pokladny stojí paní a má v ruce dva plné košíky nejrůznějších věcí a vám je jasné, že si pěkně počkáte, než přijdete na řadu. Zkuste se teď sami zamyslet, co byste jí řekli, či co byste udělali, abyste se dostali před ni. Až vás něco napadne, čtěte dál.

Způsobů, jak dosáhnout svého cíle je opravdu mnoho. Já tu však na ukázkou rozeberu jen dva.

První řešení se nabízí skoro samo - požádáte ji:

Nejdříve tedy upoutáte pozornost: „Dobrý den, mohl bych vás o něco požádat?“ A potom pronesete žádost: „Mohla byste mne, prosím, pustit před sebe? Víte, já si kupuji jen tyhle jedny žvýkačky a velmi spěchám. Byl bych vám vděčný...“

Poznámka: Byli jste slušní, nabídli jste na oplátku vděčnost, paní jste nedávali najevo, že vás štvete a zdržuje, respektovali jste ji. Není důvod, proč by vám nemohla vyhovět.

Další možnost je z oblasti „pozitivní manipulace“, které se budu ještě mnohem více věnovat později. Dnes ji tu dávám jen na ukázkou, abyste viděli, jakým dalším způsobem lze také pracovat s lidmi. Vzhledem k tomu, že je takové řešení velmi zajímavé a v mnoha směrech i elegantní, mohu vám slíbit, že o něm ještě uslyšíte.

Nejdříve opět upoutáte pozornost zmíněné paní (stačí oční kontakt) a potom slušně nabídnete pomoc: „Ukažte, já vám jeden košík podržím, máte to určitě těžký.“ Paní se buď bude hájit, že je to dobrý a nebo svolí a poděkuje. Na tom nesejde. Nyní však kulantně nabídnete řešení svojí situace takovým způsobem, aby ho považovala za svůj vlastní nápad. „To je v pořádku. Já si kupuji jenom jedny žvýkačky (ukážete je), a tak mám volné ruce, zatímco vy toho máte mnohem víc... Rád vám s tím pomohu, vůbec mi to nevadí. Stejně tu budu čekat, než přijdu na řadu a tak ten čas aspoň využiji nějakým lepším způsobem.“

Mohu vám garantovat, že jste si tímto zajistili postup ve frontě o políčko vpřed. Paní vám to velmi rychle nabídne sama a vůbec nesejde na tom, jestli jste jí s tím košíkem doopravdy pomohli a nebo jestli pomoc odmítla. Slušnost prostě zavazuje.

Obě řešení jsou samozřejmě správná a v obou dosáhnete svého. Zkuste si ale na chvíli představit, že jste vy ta paní ve frontě (dívejte se na věc pouze z jejího pohledu!). Budete mít z toho kluka lepší pocit, když ho pustíte na jeho žádost a nebo když to bude váš vlastní nápad, který sama navrhnete, protože je vám sympatický?

Sami vidíte, že nástrojů k dosažení pozitivního výsledku je víc a je jen na vás, na vašich schopnostech a uvážení, které z nich použijete pro to, abyste získali maximum. Také lze krásně vidět, že cíle lze dosáhnout velmi často i úplným základem, stačí se pouze držet zmíněných tří pravidel. Každopádně rozdíl mezi prvním a druhým řešením je samozřejmě v eleganci, provedení a v možnosti dostat co nejvíce věcí pod svoji kontrolu a mít nad nimi dokonalý přehled. A to je přesně to, co odděluje začátečníka v komunikaci od zkušeného člověka a přesně tímto směrem bych se chtěl dále ubírat. Z těchto důvodů musím dopředu říci, že moje články o komunikaci nejsou pro lidi, kteří komunikovat vůbec neumí a nevěří, že jim komunikace může něco nabídnout (pro ty je tu plno jiných článků). V budoucnu prostě budu předpokládat, že komunikovat jakž takž umíte a na mě bude pouze nabídnout vám zajímavější a kratší cestu.

Lákadlo: Příště budu psát o komunikačních úrovních, abyste se mohli podle nich identifikovat a zařadit, protože různé triky a články budou vyžadovat různou komunikační úroveň. Pokud jí nedosáhnete, tak nemá cenu, abyste se podle obsahu řídili nebo ho komentovali.

Komunikační úrovně vyjdou ještě tento týden a potom se už můžete těšit na téma: „Direktivní vedení rozhovoru“, které osobně považuji za velmi důležité.