

Moment překvapení a pozitivní dojem

Autor: Qark

Datum: 20. 02. 2007 14:46

URL: <http://www.qark.net/clanek/moment-prekvapeni-a-pozitivni-dojem>

komunikační



Nedávno jsem stál na zastávce a pozoroval partu asi dvanáctiletých dětí (3 holky a 4 kluci), jak se baví. Jeden z kluků asi předtím ve městě dostal nějaké noviny, co se rozdávají zdarma, a teď se jich snažil zbavit. Napřed je nabízel ostatním v partě, ale nikdo si je od něj pochopitelně nevezal – co taky s nimi? Tak kluka napadlo, že je dá nějakému cizímu člověku stejnou formou, jako je dostal on a začal je nabízet kolemjdoucím. Skupinka dětí se ihned rozdělila na dva tábory, podle pohlaví, a každý z táborů se postavil na protější stranu chodníku. Odtud počínání kluka s novinami pozorovali a bavili se na jeho účet vždy, když neuspěl.

Důvod jeho neúspěchů byl jasný – naprostá nedůvěra dospělých v nabídku novin od nedospělého kluka, který tím navíc viditelně baví kamarády okolo. Ale pro děcka to byla prostě hra a kluk s novinami jim dělal záměrně šaška, aby byla zábava. Čím více se však klukovi nedařilo, tím byl zklamanější. Po chvíli se chování chlapecké skupinky trochu změnilo. Hoši přimkli ke svému kamarádovi, který nabízel noviny, a snažili se ho podpořit a podržet (fandili mu), kdežto děvčata se stále pouze bavila a smála při dalších nezdarech tak, že z toho skoro brečela.

Jak jsem se na ně díval, dostal jsem zajímavý nápad, jak se do hry zapojit a pobavit teď za odměnu i hlavního aktéra.

Vypravil jsem se k nim, a jakmile mi kluk ty noviny nabídl, vzal jsem si je, poděkoval a ihned se otočil k nejbližší dívce, a se slovem „Na“ jí je podal. Jak asi tušíte, vzala si je zcela okamžitě a až o zlomek sekundy později jí teprve došlo, co se vlastně právě stalo. To už se jí ale ostatní řehtali tak, že se nemohli ani nadechnout a plácali se pobaveně do kolen. Dívka se snažila noviny rozpačitě vnutit zpět klukovi, kterému původně patřily, ale když si je nevezal (a nechtěl je ani nikdo jiný z party), hodila je naštvaně na zem.

Když se dobře podíváte na tento příklad, krásně na něm uvidíte dva důležité důvody, o kterých tu dnes bude řeč a které vedly k tomu, že si ode mne ta dívka noviny vzala. Jedním z nich je moment překvapení, díky němuž nebyla schopna okamžitě reagovat s rozmyslem, a druhým byl fakt, že jsem nebudil žádné antipatie. Dívka se cítila v bezpečí, dobře se bavila. Nemusela se mít přede mnou vůbec na pozoru a nebránila se - její odezva byla tudíž pozitivní a udělala, co jsem řekl.

Moment překvapení

Moment překvapení je krátký okamžik, kdy je subjekt dočasně v šoku a nemůže reagovat na základě svého rozumu, protože nemá čas si novou situaci dopředu promyslet. Následně jedná tak,

jak je na takové okolnosti zvyklý reagovat běžně.

Například, když někomu nečekaně, ale pomalu, hodíte talíř, s největší pravděpodobností se jej bude snažit chytit i za cenu toho, že pustí napřed na zem jakoukoliv věc, kterou do té doby držel v ruce. Většina lidí má totiž zafixováno, že se talíř pádem na zem rozbije a je nutné ho před tímto ochránit. A to je první myšlenka, jaká je napadne. Jedná se o prostou reakci na rychlé vyhodnocení vzniklé situace.

Pokud však dané podněty lidé neznají a nesetkali se s nimi (nebo se setkali jen zřídka), bude jejich reakcí nejčastěji strach a následná obrana. Když by tedy lidé neznali (a nebo nepoznali!) talíř, vyhodnotili by jej nejspíše jako nebezpečný a snažili by se mu vyhnout, stejně jako byste jim pomalu hodili třeba nůž. Podobné je to i s dalšími neběžnými věcmi.

V případě že nebudete například zvyklí s lidmi komunikovat a někdo vás na ulici zastaví a na něco se přímo zeptá, budete ihned nedůvěřiví a první reakce nebude moc přátelská. Je to proto, že takové chování nepovažujete za běžné a normální. Stejně tak, kdybyste šli po městě a tam by stál člověk, který by držel v ruce tisícovku a tu vám najednou nabídl - nevezmete si. Maximálně natáhnete ruku, ale pak si to ihned rozmyslíte. Není přece normální, aby lidé rozdávali takové peníze jen tak!

Pozitivní první dojem

Jakmile mozek vyhodnotí situaci jako neohrožující a neškodnou, bude reagovat pozitivněji. Toto ohodnocení záleží hlavně na prvním dojmu a na signálech, které vydáváte. Proto je v komunikaci nutné nepůsobit negativně a agresivně. Základem je pochopitelně slušnost, příjemná nálada a úsměv - to snad není třeba zdůrazňovat.

Tyto maličkosti totiž opravdu rozhodují o výsledku komunikace. Bohužel, mnoho lidí si vůbec neuvědomuje, že už i nevhodný výraz tváře jiného člověka odrazuje. Všimněte si třeba, jaké chyby dělají lidé, kteří rozdávají letáky a nebo prodejci v saku, kteří se vám snaží na ulici něco nabídnout. Nejčastěji na nich jde ihned vidět, že se vám budou snažit něco vnutit a nebo, že už to chtějí mít rychle za sebou. Nechovejte se nikdy stejně špatně.

Zkusme si další příklad, ve kterém oslovíte cizí dívku někde na zastávce a pozvete ji na kávu. Je logické, že bude nejprve zaskočena, nepůjde vám okamžitě na ruku a bude se pravděpodobně nejprve bránit - odmítne a nebo se třeba zeptá „Proč?“. Proto si dopředu připravíte takové podmínky, abyste její obrannou reakci ihned odsunuli do pozadí.

Vy: „Ahoj, nevíš prosím tě kolik je hodin?“

Ona: /nějaký čas/

Vy: „Děkuji. ... Víš, musím se ti přiznat, já vlastně hodinky mám. Ale moc rád bych tě pozval na kávu. Jen jsem nevěděl, jak začít...“

Dívku oslovíte zcela obyčejně, žádáte v podstatě o pomoc. Váš dotaz ji pravděpodobně vytrhne z rozmyšlení a překvapí ji. Dívka však nemá důvod k negativní reakci a nebude se ani bránit, takže v klidu odpoví. Vy pokračováním dáváte najevo, že o ni máte zájem, ale zároveň opět nejste

nebezpeční - svojí upřímností a lehkou nesmělostí nebudíte zdání člověka, který to zkouší na každou.

Pokud moment překvapení využíváte (ať už záměrně a nebo nezáměrně) a budete mít pocit, že daná situace není pro druhého člověka běžná, je nutné mu ihned navodit pocit bezpečí a nebo se ho alespoň pokusit zachytit ve chvíli, kdy se cítí skvěle. Člověk si pak spojí překvapení s dobrým pocitem, který z vás má a to okamžitě značně sníží pravděpodobnost, že bude následně reagovat agresivně či jakkoliv negativně.