

Stručnost je osvojená dovednost asistentky

V předchozích dílech jsme řešili, jak může šéf podpořit profesní růst asistentky či asistenta. Ve druhém dílu to, co mohou udělat lidé v podpůrných rolích ve firmě sami pro to, aby byli pravou rukou svého šéfa (šéfky). Jak správně zvládat komunikaci?



V průměru vyslovíme asi 100 slov za minutu, ale myslíme mnohem rychleji (asi 600 slov za minutu). Chceme-li u druhého dosáhnout opravdové změny, musíme umět upoutat a udržet pozornost. Je třeba s ním vést zaměřený dialog, a ne mluvit, když druhá osoba v duchu bloudí.

JAK SPRÁVNĚ MLUVIT?

Mluvte:

1. stručně,
2. konkrétně,
3. velkoryse.

Být stručná je osvojená dovednost. Když to shrnu, být stručná vyžaduje, abyste o podstatě toho, co chcete říci, přemýšlela a rozhodovala rychle a pak to řekla co nejmenším počtem slov.

Být konkrétní vyžaduje, abyste věnovala velkou pozornost tomu, co říkají jiní lidé, se zvláštním úsilím si zaznamenávala v duchu klíčové body a byla pak ve svých odpovědích přesná a podrobná.

Být velkorysá znamená plně se věnovat lidem, a ne s nimi mluvit a současně psát e-maily. Být velkorysá je způsob, jak ukázat, že vám na druhé osobě záleží. Souvisí to rovněž s oceňováním a povzbuzováním druhých, s uznáním jejich zásluh.

Ukazuje se, a je to založeno na vědeckém výzkumu, že slyšíme pouze

to, co předpokládáme, že uslyšíme. Věnujeme zvláštní pozornost očekávaným vjemům, tomu, co čekáme, že uvidíme, uslyšíme, ucítíme nebo ochutnáme.

VYZKOUŠEJTE NOVÝ ZPŮSOB NASLOUCHÁNÍ

Jak často se vám stane, že při naslouchání řeči druhého myslíte na něco jiného? Na to, co má na sobě nebo jak mluví, ale ne na to, co říká? V hlavě hned hodnotíme a máme chuť druhému skočit do řeči se slovy „a to mi připomíná...“. Snažíme se totiž vypadat chytře. To ale znamená, že jsme ve své hlavě, ne v jeho!

Pokuste se naučit skutečně naslouchat druhému člověku bez filtrů (např. blondýna, ta nic neví) a svých agend (lpění na něčem pro vlastní zájem). Vnímejte potenciál toho, co dotyčný říká, a buďte plně přítomni a soustředěni na mluvícího.

PRÁCE S EMOCEMI

Ke komunikaci patří také práce s emocemi. Nejsme roboti, emoce přicházejí. Jakmile dojde k nástupu emoce, snaha o její potlačení buď nefunguje, nebo ji ještě zhorší. Lidé nesprávně předpokládají, že pojmenování emoce způsobí, že se budou cítit ještě hůř. Přehodnocení je ale mocná strategie ke zvládnání zvýšené

míry vybuzení. Zdá se, že lidé, kteří častěji přehodnocují, žijí lepší život.

Co ale dělat, když nechceme reagovat plni emocí, protože víme, že by to nemuselo dobře dopadnout?

Existují **dvě techniky**, které je důležité pochopit a zvládat, abyste byla schopna regulovat své emoce efektivněji, a tak snižovat konflikty. Tyto techniky byly vyzkoušeny a potvrzeny neurovědou. Vyplatí se používání vašich vlastních slov, najít to správné slovo, které emoci popisuje.

1. Označování je poměrně jednoduché; cílem je najít správné slovo, které popisuje vaši emoci. Jde ale o to, pojmenovat emoci správně, a to vyžaduje sebeuvědomění.

(Příklad: Jsem teď nervózní a brní mi prsty na rukou. Zaklepu rukama a bude to lepší.)

2. Přehodnocení. Zkuste situaci přehodnotit, vidět ji z jiného úhlu pohledu, podívat se na situaci z užitečnější perspektivy.

(Přehodnocení má obecně silnější účinek než označování a pomáhá snižovat dopad větších emočních reakcí.) Je důležité si pamatovat, že přehodnocení neznamená potlačení emoci – jedná se na prvním místě o „změnu interpretace, která vytváří pocit“.

Příklad: Položte si v emoční situaci otázku: „Jak se můžu dívat na tuto situaci jinak – jak bude vypadat

TIPY OD KRISTÝNY STOKLÁSKOVÉ:

Jak být skvělým obrazem svého šéfa (šéfky)?

1. Usmívejte se co nejvíce a přirozeně.
2. Dívejte se lidem pevným pohledem do očí.
3. Pečujte o svůj vzhled – choďte upravená a dobře a náležitě oblečená, věnujte pozornost čistým botám.
4. Lehký parfém potěší a svěží dech je nutnost.
5. Nebuďte koketa a nepůsobte lacině (nehrajte si na svůdníka).
6. Zdravte, děkujte, proste – nahlas a zřetelně.
7. Mluvte zřetelně, jasně a dobře artikulujte.
8. Nikdy neprojevujte neuctivost.
9. Snažte se zapamatovat si šéfovy klienty a oslovujte je pak jejich jménem (budete překvapená, jak z vás budou nadšení).



„příští týden, příští měsíc?“ Nebo: „Kdyby tomuto problému čelil šéf, jak by si s touto situací poradil?“

S druhými komunikujeme i tehdy, když jim nic přímo neříkáme. Hodně o nás vypovídá už jen to, jak se chováme (neverbální komunikace) a jak se jevíme druhým z toho, jak nás vnímají v určitém prostředí.

IMAGE A ÚSMĚV VE SPRÁVNÉ CHVÍLI

Podnikatel a jeho zákazníci mají svou osobnost, a tedy také image, často záměrně pěstovanou s cílem být úspěšní. A asistentka či asistent jsou obrazem svého šéfa. Tak, jak působí ona na lidi, působí v jejich očích na ně i její šéf. Nezapomínejte, první dojem nemá druhou šanci.

Měla jste někdy špatnou náladu a napadlo vás přijít do práce neupravená, protože jste si říkala, že vás stejně nikdo jiný kromě šéfa nevidí? Je možné, že byste pak tuto náladu na šéfa „přenesla“?

Věděla jste, že když se budete usmívat do telefonu, ten člověk, se kterým mluvíte, to pozná na vašem hlase a celý telefonát bude příjemnější?

ÚSMĚV NA PRACOVIŠTI

Úsměv (smích) je výborný (a potřebný) „psychologický tah“, který funguje. A to nejen pro udržení (vytvoření) naší vlastní vnitřní psychické stability. Funguje velmi významně také směrem od nás při utváření mezilidských vztahů.

ZDRAVÁ ASERTIVITA NENÍ AGRESIVITA

Pozor na způsob, kterým se stavíte k různým situacím, jež ve firmě nastanou. Asertivita je způsob komunikace a chování, jak prosadit svůj názor, zájem či stanovisko. Ale pozor, nepleťte si asertivitu s agresivitou. Asertivní chování je sice o sebeprosazení, ale z jednání odchází partneri jako rovnocenní.

Asertivita také znamená, že si uvědomujete svoji hodnotu, cenu a nezávislost na okolí. Asertivní jednání se projevuje zdravým sebevědomím, pozitivním přístupem k okolí, větší otevřeností a vyrovnaností. Asistenti by neměli překračovat své hranice dané jejich rolí.

Asertivní chování je tedy o umění vyjádřit upřímně své pocity a udržet si své hranice. Zároveň je ale i o respektování hranic druhých lidí. S asertivitou se nenarodíte, ale dobrá zpráva je, že se dá naučit. Základem je znát, jaká máte asertivní práva, a vědět, jak je efektivně využívat.

TO, JAK MLUVÍTE, TRÉNUJETE CELÝ ŽIVOT

I když se to na první pohled zdá úplně jednoduché, schopnost otevřeně vyjadřovat své myšlenky, pocity a přání a zároveň otevřeně komunikovat s druhými lidmi není dána každému. Lidé mají obvykle sklony se hádat a prosazovat své názory místo toho, aby se snažili najít kompromis. Je to sice také způsob prosazování, ale rozhodně není asertivní.

MYSLETE NA CÍL A SVOU BUDOUCNOST

Chovejte se ke svému šéfovi i jeho klientům tak, abyste se nemusela za své chování stydět; aby si na vás nikdo nestěžoval; abyste nepůsobila příliš arogantně nebo suverénně.

■ Přistupujte k věcem s pokorou a nezaujatě, buďte co nejvíce milá a usměvavá.

■ Snažte se vcítit do situace druhého a pochopit jeho úhel pohledu, chovejte k druhému respekt.

■ Zachovávejte pozitivní a tolerantní přístup zejména ve stresových situacích.

■ Pracujte na svém osobním a profesním rozvoji a zdokonalení.

■ Celoživotně se vzdělávejte a posilujte své profesní i osobní kompetence.

Posilujte dobrou pověst profese asistentky v povědomí veřejnosti. Svým vzhledem, jednáním a vystupováním vytvářejte dobré jméno pozici asistentky. Je to ona (on), kdo reprezentuje firmu a svého šéfa a zvyšuje prestiž celé společnosti. Zatímco řadu expertů ve firmě klient nikdy nepotká, s asistentkou se alespoň letmo setká většina návštěv. Dojem, který si odnesou, může přetrvávat dlouho. ■



Zdravte, děkujte, proste – nahlas a zřetelně; mluvejte jasně a dobře artikulujte. Nikdy neprojevujte neuctivost.

Jak pečovat o šéfův prostor

- Máte se šéfem vyjasněno, komu dávat číslo jeho telefonu.
- Víte, jaké návštěvy za ním mohou kdykoliv.
- Všimáte si, když má celý den v kanceláři schůzky, jestli nemá hlad
- (v kalendáři mu nedávejte jednu schůzku za druhou, ať má prostor na to, si odskočit, najíst se apod.)
- Jste jeho KPZ – když je nemocný, zajistěte mu léky.
- PŘEDVÍDEJTE SITUACE, nepředpokládejte situace!!! (Nepředpokládejte, že se něco samo stane, že někdo o tom přece věděl apod.)
- Buďte o krok vpředu, mějte v záloze vždy náhradní variantu. Můj šéf vždycky říkal: „Ty jsi zase předpokládala, vid““