

Štika pracuje, i když nepracuje

Štika se nikdy nezaměřuje jenom na činnost samu, zaměřuje se především na psychologický efekt činnosti.

Přišla v poledne do podnikového bufetu jako vy a jako ostatní. Teď se posadila a obhlíží lidi kolem sebe. Ob jedno místo sedí šéf oddělení, kam by se ráda dostala... hm... toho by se mělo využít!

„Dovoliš, kolegyně, potřebovala bych se o něčem dohodnout s panem Borůvkou, nemohla bych si s tebou vyměnit místo?“

„Prosím.“

A Štika sedí tam, kde potřebuje a kde může vyvíjet další činnost.

Je to účelné? Co může dohodnout mezi polévkou a moučником? Nebylo by lepší zajít za Borůvkou do kanceláře a v klidu si s ním o tom něčem promluvit?

Nebylo.

Intimní ovzduší

Štika dobře ví, že by nebylo.

Má fantazii. Umí si velice dobře představit, jak by takové přijetí v Borůvkově kanceláři vypadalo.

Vešla by dovnitř, Borůvka by seděl za psacím stolem. Ukázal by rukou na židli, Štika by si sedla. Mezi nimi by byl stůl – a Štika by se okamžitě ocitla v postavení žadatele. Žadatele, který něco chce.

Štika není v podniku první den. Dobře ví, jakou náladu taková situace v šéfech automaticky vyvolává. Nic jiného než netrpělivou shovívavost: Co se dá dělat, vyslechnout musím každého.

„Tak prosím, oč jde?“

A Štika by musela hned a bez okolků (šéf se potají dívá na hodinky) úředním hlasem přednést svou záleži-

tost. Šéf by ji stejně úředním, zdvořilým hlasem mohl odmítnout:

„Milá kolegyně, hrozně rád bych vám vyhověl, samozřejmě, ale momentálně zde nemám místo, stále ještě není jisté, jestli Rajnohová odejde, nebo ne... Bude-li to aktuální, dám vám určitě vědět.“

Takhle naivně tedy Štika věci nevyřizuje.

Přesedne si v bufetu a řekne: „Dovolíte, pane Borůvko? Vyměnila jsem si místo s vaší sousedkou, doufám, že se nezlíbíte, že jsem vás o tu hezkou společnici připravila.“

Borůvkovi nezbyvá než říct: „Jste přinejmenším rovnocenná náhrada.“

Všimli jste si toho tónu? Myslíte, že je pak ještě možné říct: „Tak prosím, slečno, o co jde?“

Štika dobře ví, že výsledek každého rozhovoru je velice závislý na

1. prostředí, v němž se odehrává
2. atmosféře, v jaké se odehrává.

Bufet nebyl v tomto případě zvolen náhodně.

Mezi ní a Borůvkou tam nebude psací stůl, který by je odděloval a zvýrazňoval odstup mezi vedoucím a podřízenou. V jídelně bude sedět *vedle* Borůvky, a to v jeho těsné blízkosti (místnost je přeplněná), což automaticky vyvolá atmosféru jakési rovnosti a vyloučí oficiální přístup. To za prvé.

Za druhé: rozhovor se bude muset odehrávat v lehčím tónu. Umíte si představit Borůvku, jak v jídelně říká: „Rád bych, ale musíme vzít v úvahu všechny faktory... podle rozhodnutí ředitelství bylo na základě stížností na metody při přemísťování zaměstnanců...“ Tak by to možná formuloval za svým stolem v kanceláři. Tady však řekne: „Podívám se na to. Starej sice nedávno zatřhl další přesuny, ale uvidíme.“

Tak co? Nezní to mnohem slibněji? Podobný tón by se ovšem Borůvkovi zdál v kanceláři zcela nevhodný.

Tohle všechno Štika ví. Ale protože vždy sama hýbe věcmi, aby věci nehýbaly s ní, nasadí intimně vmlou-

vavý tón sama, jak jsme viděli, a to hned na počátku celého rozhovoru:

„Doufám, že se nezlobíte, že jsem vás připravila o takovou hezkou společnost.“

„Jste přinejmenším rovnocenná náhrada.“

A ryba je chycená. Z těchto vod už Borůvka těžko vyplave nazpátek, na hladinu oficiálnosti. Štika se usmívá – a začíná konverzaci.

Nejdřív konverzovat, teprve potom vyjednávat

„Od vás je taková poklona dvojnásob cenná.“

„Proč právě ode mě?“

„Jen se netvařte tak nechápavě!“

„Já ale doopravdy nevím.“

„Člověk, po kterém vzdychají všechny ženské v podniku...“

Borůvka si mimoděk pohladí probleskující pleš:

„Kdo?“

Štika se zatváří záhadně: „Já vám to mám prozrazovat? Kdepak, o mně ještě nikdy nikdo nemohl říct, že bych byla indiskrétní!“

Borůvka je překvapený, omráčený, snaží se pravidelně dýchat, aby uklidnil předinfarktové srdce.

Nějaké ženy se o něj zajímají! O něho! A on o tom nevěděl!

Najednou se mu zdá, že venku je krásně, že by se měl dát ostříhat a že vlastně ještě není ani tak starý. Probudí se v něm náhlý pocit laskavosti k celému světu.

Štika, která samozřejmě neví o nikom, kdo by po něm vzdychal, taktně odvede řeč:

„Slyšela jsem, že jste byl na lyžích. Jak jste se měl?“

Borůvka té milé mladé dáme (je vůbec možné, že si doposud nevšiml, jak je milá?) vděčně a s překypující

vlídností vypráví, jak se měl na horách. Štika pozorně (velmi pozorně! – to je jedna z důležitých zásad) naslouchá, projevuje nesmírný zájem o to, jak dětičky nechtěly na chatě jíst špenát, za jakých okolností byla roztržena větrovka a jak geniálně se Borůvka na poslední chvíli vyhnul borovici.

„To se mi líbí, že si udržujete kondici. Nesnáším muže, kteří na sebe po třicítce přestávají dbát,“ pronese Štika.

Umíte žertovat?

Zatímco Štika a Borůvka bojují s tvrdým hovězím, můžeme si zatím zrekapitulovat, jaký byl psychologický efekt konverzace, přesněji řečeno, co Štika vykonverzovala.

Jak jsme poznali, Štika zatím *nevyřídila* v pravém slova smyslu nic – a také se o to ani nesnažila.

Nesnažila se, protože ví, že každé takzvané *osobní vyřizování* má právě tak jako každé obchodní jednání své zákonitosti. A ty je třeba dodržovat, chce-li člověk dosáhnout úspěchu.

První takovou zákonitostí je posloupnost.

Není dobré začít věci zařizovat hned poté, co řekneme dobrý den. Počáteční etapou každého jednání je etapa konverzace, při níž se naváže osobní kontakt.

Jakými způsoby osobní kontakt navázat, to už záleží na štičině bystrosti: musí umět sama posoudit, jakého partnera má před sebou. Prostředky volí individuálně – až na jeden, který se jí osvědčil u všech druhů mužů od patnácti do devadesáti let, a tím je útok na mužskou ješitnost. Je vždycky důležité odhadnout, co může partnera v rozhovoru potěšit. V každém případě s nimi Štika mluví jako s lidmi, kteří *něco znamenají*, jejichž činnost (anebo je samé) ona, Štika, uznává a oceňuje.

Partnera to potěší. Štika u něho dosáhla vhodného rozpoložení ducha, vyvolala atmosféru pozitivnosti,

porozumění a laskavosti – vykonverzovala zatím osobní partnerovu snahu a přání vyjít tomu milému děvčeti vstříc.

Zdá se vám to málo?

Mýlíte se. Je to už polovina úspěchu.

Požádejte mě, abych vás požádala

Partie je rozehraná. Co udělá Štika? Požádá teď o to místo? Ale kdepak.

Štika? Nikdy!

Tak se to nedělá, řekne vám Štika. Být v situaci žadatele nebo prosebníka je vždy situace nevýhodná. A jedna z dalších Štičiných zásad je být v nevýhodných situacích co nejméně.

Jak to ale udělat? Bez žádosti to přece nejde. Každý člověk je x-krát za den v situaci žadatele, počínaje případem, kdy objednává opravu telefonu, a konče případem, kdy se snaží získat zaměstnání.

To je pravda, jenomže...

Jenomže Štika s oblibou staví tuto situaci na hlavu. Přesně tak jako Giuseppina v nádherné pasáži z románu Rogera Vaillanda *Zákon*: „...plave rychlým kraulem za komisařem. Když chce, plave rychleji než on. Je vytrénovaná, protože krouluje každý den od začátku do konce sezóny. Vypočítala si už, že komisaře předežene, až bude unavený a bude se vracet k pobřeží, a že to pak bude vypadat, jako by ji pronásledoval.“ A také se tak stane, „Giuseppina je rychlejší plavec než komisař, a navzdory jeho klíčkování to vždy zařídí tak, že je o něco vpředu, takže se honorace, která je pozoruje z pláže, může domnívat, že komisař Giuseppinu pronásleduje. Každou chvíli se ve vodě obrátí a velmi hlasitě se směje smíchem, jímž děvče reaguje na vyzývavé chování muže, když jí jeho nástrahy nejsou proti mysli, když se tím spíš baví, když ho *lo fa caminare*, vodí za nos, když muž tancuje, jak ona píská.“

Giuseppina je, jak vidíte, typická Štika: komisař jí v moři nadává, ale honorace na pláži si myslí, že ji milostně pronásleduje. Bravo!

Stejně tak i Štika, když o něco žádá, to zařídí tak, aby ji vlastně požádali, aby ona žádala; a ve svých nejlepších akcích jedná dokonce s takovou bravurou, že ten, od koho něco chce, si posléze myslí, že mu Štika svou žádostí projevuje milost a mimořádnou laskavost.

Jako právě teď. Sledujme další rozhovor.

„Prý od vás odchází kolegyně Rajnohová?“

„Ano. Proč se ptáte?“

„Ale... jen tak mě napadlo...“ usmívá se Štika, „kolují o vás pověsti, že jste dobrý šéf...“

Štika se přímému vyslovení žádosti vyhýbá, její další zásadou totiž je žádat jen to, co můžeme dostat. Zatím si však není jistá. Proč se zbytečně vystavovat porážce? To by jí na pověsti nepřidalo, a odcházet odněkud nebo od někoho s dlouhým nosem představuje vždy alespoň částečnou ztrátu prestiže.

Nejdřív je zapotřebí vysondovat půdu.

Prvá, právě spuštěná sonda (okrášlená, jak jsme viděli, lichotkou) vynesla na povrch neutrální odpověď:

„To rád slyším.“

„Potřeboval byste někoho spolehlivého, nejméně tak spolehlivého, jako byla paní Rajnohová.“

„To ano. A kdyby ještě tak uměl anglicky!“

V tu chvíli Štika ví, že vyhrála. S jistotou kormidluje ke zdárnému výsledku:

„To by přece mělo být ve vašem oddělení samozřejmé! Tak často se od vás telefonuje partnerům do ciziny...“

„No vidíte, a musím téměř všechno zastat sám.“

„Neříkejte! Vždyť máte určitě plno jiných starostí.“

„To tedy mám, a kolik! Jenže se s tím nedá nic dělat,“ stěžuje si Borůvka. (Alespoň někdo mu rozumí!)

„Já to nechápu,“ pohoršuje se Štika. „U nás angličtinu skoro nepotřebujeme, a přece bylo docela normální, že jsem tuhle bavila u kávy toho Whistlera tak dlouho, dokud nepřišel šéf...“

„Vy umíte anglicky?“

„Jistě,“ odpoví Štika s dobře hranou samozřejmostí, „anglicky a španělsky.“

„Poslyšte,“ zavrtí sebou Borůvka, „ve vašem oddělení to vůbec neuplatníte. To je zakopaný kapitál. Jednou za rok uvařit kafe Whistlerovi, to je nesmysl! Vaše znalosti jsou naprosto nevyužitě.“

Štika pokrčí rezignovaně rameny a tváří se, že pozorně krájí knedlík.

„Poslyšte...“ odhodlává se Borůvka a z tónu jeho hlasu, který ohlašuje rychlé rozuzlení případu, Štika usoudí, že teď je třeba otočit se k němu a slavnostně vyslechnout, co bude následovat:

„Tedy... co kdybyste přešla ke mně?“

Kdo bude říkat *ale*?

Štika splnila svůj úkol během oběda brilantně – dokonce lépe, než doufala: změnila oddělení, aniž by o to vůbec žádala!

Štice se točí z toho dokonalého vítězství hlava, takže když vstává... Cože?

Vám to nepřipadá tak veliké? Nepokládáte za tak zvláště důležité, zda o přestupu začala hovořit Štika anebo Borůvka? Velice se mýlíte, drahá Neštiko. Situace, která vznikla, bude mít dalekosáhlé důsledky – a Štika to moc dobře ví. Skutečnost, že obratným manévrem donutila Borůvku, aby ji o přestup do svého oddělení požádal on sám, bude mít pro Štiku několik velmi důležitých následků:

Zvýšila svou cenu.

Je to jako se zbožím na trhu: čím větší poptávka, tím vyšší cena, tím je zboží vzácnější – a tím víc se ho snažíme dostat.

A protože nabídka na přestup vyšla nakonec od Borůvky, stává se přemístění jeho prestižní záležitostí: ne-

povede-li se to, bude to prohra nikoli Štichina, nýbrž Borůvkova.

Další etapu boje přenesla na jinou osobu.

Štika teď může složit ruce do klína a odpočívat: bojuje za ni šéf, což je jednak o stupeň vyšší instance, jednak je zde větší záruka, neboť **se nebude za sebe exponovat sama, ale exponuje se za ni někdo jiný.**

To je mnohem lepší: ten druhý, jak víme, může použít daleko účinnější zbraně. Jen si představme, jak divně by znělo, kdyby Štika sama o sobě vyhlášovala: „Jsem skvělá, spolehlivá pracovnice a moje angličtina je naprosto nevyužitá!“ Když však místo *jsem* dosadíme *ona a její...* No? To už je něco jiného, není-liž pravda? Vidíme, že Borůvka má v tomto boji daleko bohatší arzenál a může proto dokázat to, co by Štika sama sotva mohla: může ji u ředitele chválit a vymáhat její přestup.

I zde, kdy Štika použije nám už známou křížovou metodu, **je tím, kdo byl požádán: může si klást podmínky.**

Kdyby byla Štika sama požádala o přemístění a dostala se tak do role žadatelky, byla by musela čekat na šéfovu odpověď a na jeho podmínky. Schéma rozhovoru mezi žadatelem a žádaným je pak obvykle takovéto:

Žadatel: „Prosím vás o...“

Žádaný: „Dobře, vyhovím vám, ale...“

Všimněte si toho *ale*. Vyskytuje se v devadesáti devíti případech ze sta, protože žádaný si nedá ujít příležitost, aby za to, že vyhověl, dostal něco na protiúčet: on je přece ten dobrák, který vychází vstříc, ačkoli by nemusel. Bylo přece v jeho moci nevyhovět. Žadatelova vděčnost je tedy něco samozřejmého.

Podle tohoto schématu mohl mít rozhovor mezi Štikou a Borůvkou dvě podoby:

1. varianta

Štika: „Prosím vás o místo.“

Borůvka: „Dobře, vyhovím vám. Ale budete se muset spokojit s o něco menším platem.“

2. varianta

Borůvka: „Prosím vás, nechtěla byste ke mně přejít?“

Štika: „Dobře, vyhovím vám. Ale musíte mi dát o něco vyšší plat.“

Začátek jí tedy vyšel.

Nepochybuji, že ji za měsíc najdeme v Borůvkově kanceláři a Borůvka, který si ji „vybojoval“, bude pyšně pobíhat po podniku a vychloubat se svým vítězstvím i la-nařskými schopnostmi.

Čím víc se bude chlubit, tím víc se bude Štika usmívat – bude si uvědomovat to, co chudákovi Borůvkovi zatím ještě nedošlo: že ji totiž v těchto kancelářích nebude moci za nějaký čas hanět, i kdyby Štika pracovala sebehůř. Zes-měšnil by se.

Štika sedí za svým novým stolem a usmívá se. Její bu-doucnost je zabezpečena.