

PRÁCE S HLASEM

Jak je při vyjednávání důležitý hlas vyjednavče? Pracujete s ním nějak?

Ve vyjednávání je samozřejmě stejně důležité, CO říkáme i JAK to říkáme. A také KDY to říkáme, k tomu se ale dostaneme. Když začínáme mluvit s osobou v krizi, je důležité, abychom jí dávali právě hlasem najevo, že pro ni nejsme nebezpeční, že jsme v klidu. To můžeme samozřejmě dávat najevo řečí těla, ale právě i tím hlasem. Z praxe vím, že když chci člověku na druhé straně říct něco tak, aby to uslyšel, musím tomu přizpůsobit hlas. Když začínám mluvit, můžu přidat na intenzitě, aby můj hlas šel nahoru, a na konci věty vždycky musím hlasem klesnout a udělat pomyslounou tečku. Potom je třeba dát pauzu, aby člověku ta důležitá informace, kterou mu sděluji, došla. Určitě to sama znáte: někdo vám

třeba říká vtip, který jste ještě neslyšela, dořekne ho a vy se začnete smát až za dvě sekundy, protože vám nejdřív musí dojít pointa toho vtipu. A stejné to je s důležitými sděleními ve vyjednávání. Pokud chci informaci skutečně doručit, nemůžu ji zakomponovat do složitého souvětí, kdy tato informace bude někde uprostřed a zapadne v dlouhé monotónní větě. Vezměme třeba informaci, kterou chci, aby uslyšel pořezaný muž na mostním zábradlí, totiž že pokud sleze dolů, tak mu nedáme pouta a já s ním půjdu do sanitky na ošetření sám, aby se nemusel bát ostatních policistů... Kdybych mu to řekl ve složitém souvětí – „Až přelezete zpátky to zábradlí, tak vám žádná pouta nasazovat nebudu, půjdeme spolu do sanitky a samozřejmě pak budou následovat ještě nějaké další úkony, které s vámi musíme udělat, to je standardní postup, takže se ničeho nemusíte bát...“ –, tak je ta důležitá informace úplně ztracená v zahlcujícím obsahu. Abych mu dal šanci uslyšet, že mu nenasadím pouta, mohu říct například: „Já vám teď, pane Nováku, potřebuju říct důležitou věc.“ Klesnu na konci věty hlasem, pomyslná tečka. Následuje pauza, aby poznal, že teď přijde ta důležitá věc. „Až přelezete zpátky to zábradlí...“ Pauza. „... nenasadím vám pouta.“ Pauza – dávám mu šanci uslyšet a uvědomit si to sdělení. „A půjdu s vámi

sám do sanitky. Potom budou následovat nějaké další úkony, které musíme udělat, nemusíte se ničeho bát.“
Slyšíte rozdíl?

Ano. Já tohle znám z divadla. To se učí herci – jak si hlas posadit, jak dýchat, aby byl klidný, aby klesl trochu níž, kde dělat tečky a které slovo v souvětí je klíčové, nese zásadní význam. A jak to udělat, aby ho diváci opravdu slyšeli. Nikdy mně ale nedošlo, že podobně se pracuje v krizové komunikaci.

Je to potřeba používat v každé komunikaci, kdy nám záleží na tom, aby naše sdělení druhá strana zaprvé uslyšela a zadruhé pochopila. Pokud totiž nedokážeme s informacemi nakládat, je to, jako bychom je neměli. A to samé platí pro protistranu. Když poskytneme osobě v krizi důležitou informaci, která může vést k vyřešení případu, ale ona ji neuslyší nebo nepochopí, je to, jako bychom ji neřekli. Proto je hlas vyjednávače důležitý nástroj a je třeba ho umět používat.

Rozumím. A vidím to opravdu jako častý problém v běžné komunikaci. Často něco řeknu jakoby rozmazaně, s otazníkem, a ne do tečky. A pak jsem strašně našťvaná, že mě například mé děti neslyší.