

Video č.4

Podanie ruky

Ruky si obyčajne podávame pri vítaní alebo lúčení s klientom. Podanie rúk je spojené s ich potrasením, ktoré sa líši v závislosti od zvyklostí v jednotlivých krajinách. U nás je to obyčajne potrasenie dva až päťkrát za sebou.

Kto podáva ruku prvý? Ak sa s klientom stretávate na dohodnutom stretnutí, v podstate mu môžete pokojne podať ruku prvý. V dnešnej dobe má však stále viac ľudí z dôvodu prenosu infekcií problém s podaním ruky. Naučili sme sa sa zdraviť alternatívne, čiže napríklad dotykom zovretej päste alebo predlaktia, prípadne len zamávaním dlane bez dotyku. V prípade, že zbadáte takéto tendencie u klienta, prispôbte sa mu. S podaním ruky počkajte, ak ste náhodou prišli k svojmu potenciálnemu zákazníkovi neohlásene. Svojou vtieravosťou môžete vyvolať negatívne pocity hneď na začiatku stretnutia. Odporúčam vám urobiť len úklon hlavy. S podaním ruky počkajte aj v prípade, keď na stretnutí s klientom idete riešiť nejakú nepríjemnú situáciu, ktorá vznikla po vašej chybe. V tomto prípade k aktu podania ruky asi nedôjde.

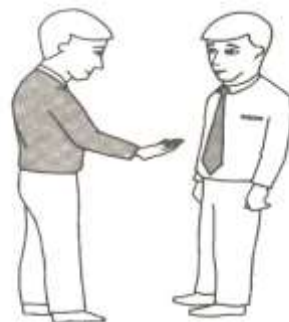
Vzdialenosť medzi ľuďmi pri podávaní rúk je rôzna. V zásade u nás platí, že ľudia z riedko osídlených oblastí nám podajú ruku z väčšej diaľky, ako z tých hustejšie osídlených. Túto vzdialenosť vnímajte a rešpektujte. Iné je to pri podávaní rúk napríklad s Talianmi, ktorí si medzi sebou udržiavajú menší odstup a spravidla vždy pristupujú k podávajúcemu bližšie.

Rovnocenné podanie rúk



Pri stretnutí s klientom ruky držte vo vertikálnej pozícii. Otočenie dlaní mimo vertikálnej pozície je bojom o moc. Preto sa najskôr ubezpečte, že vaše dlane sú vo vertikálnej polohe, čiže nikto si neuzurpuje moc. Následne podajte ruku a opätujte silu stisku. Pamätajte, že sila mužského stisku môže byť dvakrát väčšia ako ženského.

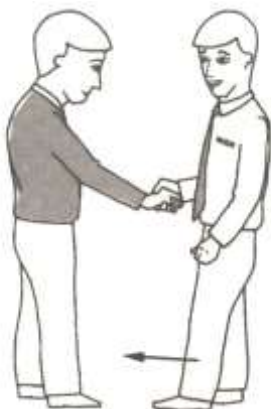
Ruky a hra o moc



Určite ste sa dostali do situácie, keď vám niekto podával ruku dlaňou otočenou smerom nadol. Takýto pozdrav nie je dobrým začiatkom žiadnej komunikácie. Používa ho autoritatívna, dominantná osoba, ktorá si uzurpuje právo nadradenosti nad vami a stavia vás do role podriadeného. Takéto podanie rúk využíva vysoké percento mužov v manažérskych pozíciách.

Opakom podania ruky zhora je podanie ruky s dlaňou otočenou smerom nahor. Staviate sa do pozície človeka bez sebadôvery a viery vo vlastné sily. Mozog to vníma a vaša komunikácia sa následne štylizuje do formy prijímateľa klientových argumentov. Ste pripravení plniť jeho príkazy, požiadavky, pri vzájomnej komunikácii ste outsideri. Samozrejme, naším cieľom je uspokojiť požiadavky klienta, avšak nie s pozície podriadeného, ale partnera. Mozog klienta dostáva prostredníctvom vášho podania ruky informáciu, že on bude pánom situácie a môže sa k vám pokojne správať aj neeticky. Takéto podanie ruky nepraktizujte a v prípade, že takýmto spôsobom vám podá ruku klient, ste vo výhode.

Ako zmeníte u partnera polohu jeho dlane otočenej smerom nadol?



Najskôr vykročte ľavou nohou dopredu. Potom prisuňte pravú nohu pred ľavú tak, aby ste sa dostali pred partnera. Symbolicky prekročíte obvykle používanú vzdialenosť, dostanete sa do osobnej zóny partnera, čím ho mierne vyrušíte z rovnováhy. Zároveň otáčate svoju ruku z pozície podriadenej do vertikálnej polohy. V tejto chvíli sú vaše pozície vyrovnané.

Vyrovnanie pozícií uchopením oboma rukami a rukou zhora

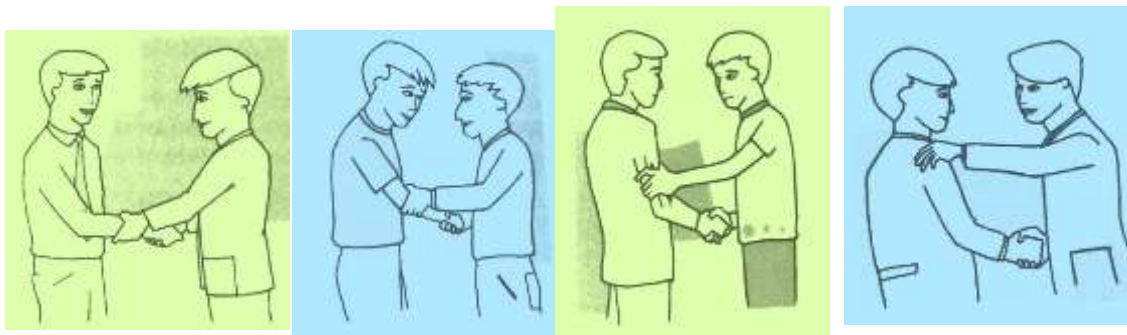


Ďalšou možnosťou, ako si môžete poradiť s uzurpátorom moci, je uchopenie dlane oboma rukami. Podaním ruky z oboch strán vysielate sebe aj partnerovi signál do mozgu – postavenie je rovnocenné. Krajnou možnosťou je uchopenie ruky zhora a potrasenie ňou. Tento spôsob môže do značnej miery partnera negatívne psychicky ovplyvniť, preto ho odporúčam využívať len ako krajnú možnosť, ale nie v komunikácii s vaším klientom.

Určite sa ešte vyvarujte

- Príliš silnému stisku – ide o nátlak na klienta, vašu snahu dominovať alebo o zvýšenie vlastného sebavedomia. Pri vyslovene agresívnych osobnostiach môžete zažiť pocit až drvenia kostí. Ženám preto odporúčam vyhnúť sa noseniu prsteňov na pravej ruke.
- Uchopeniu za končeky prstov – ak vás niekto uchopil len za končeky prstov, má pravdepodobne snahu zachovať si odstup. Usmejte sa a povedzte klientovi – skúsime to ešte raz.
- Podaniu meravej dlane alebo celej ruky – partner vás bude vnímať ako slabocha.
- Podaniu spotenej dlane – spotená dlaň je veľmi odpudzujúca, vyvoláva veľmi nepríjemné pocity. Ak sa vám dlane potia alebo ich máte z nejakého dôvodu vlhké, vždy si ich tesne pred stretnutím vyutierajte do sucha.

Podanie ruky oboma rukami



Asi ste už videli či zažili podávanie oboch rúk. Cieľom je prejsť väčšiu mieru srdečnosti, dôvery alebo prejavenie pozitívnych citov voči druhej osobe. Ide vlastne o miernejšiu formu objatia partnera.

Na obrázkoch si všímajte najmä ľavú ruku iniciatívneho partnera v komunikácii, ktorú položí na partnerovu pravú ruku. Na prvom obrázku vidíte, ako iniciátor drží svojho partnera za predlaktie, na druhom za lakeť, na treťom za nadlaktie a na štvrtom za plece. Najmenší prejav vyjadrenia citov je na prvom obrázku, pri uchopení predlaktia a najvyšší na poslednom obrázku, keď je ľavá ruka položená na pleci. Ak sa ocitnete v takejto situácii, budete vedieť, že partner vám vyjadruje hĺbku citov, srdečnosť a verí vám. Môže ísť, samozrejme, len o izolovaný prejav, napríklad srdečnosť. Okrem toho si uvedomte aj iný psychologický aspekt tejto situácie – iniciátor sa vedome alebo nevedome snaží od samého začiatku získať kontrolu nad situáciou, riadiť vzájomné pohyby a vyvolávať žiadané emócie.

Dotknutie sa iného človeka má aj iný aspekt. Okamžite po vašom dotyku, hoci aj jemnom, vzniká medzi vami, podľa výskumov, dočasné puto. Následkom dotyku kratšieho ako tri sekundy je výskumami potvrdené zvýšenie úspešnosti predaja. Klienti hodnotili týchto predajcov ako lepších. Ak chcete vedieť, prečo je to tak, spomeňte si na to, či by bola mama dobrou mamou, keby sa vás nedotýkala. Dotyk má silnú moc, preto sa jemne ľudí dotýkajte.

Zhrnutie: Podanie ruky

Ak sa s klientom zoznamujeme, zdravíme alebo lúčime, podávame mu ruku. Vnímajte želateľný odstup od klienta, silu stisku, dĺžku trasenia dlaní. Partnerovi podávajte vertikálne otočenú dlaň. Vyvarujte sa neželateľnému podaniu ruky, ako napríklad meravému, príliš silnému stisku, uchopeniu za končeky prstov alebo podaniu vlhkej dlane. Ak vám klient podá dlaň otočenú smerom dole, ide o snahu získať moc. Situáciu zvládnete vykročením ľavej nohy vpred, prisunutím pravej nohy sa dostanete pred partnera a otočíte dlaň. Situáciu môžete vyriešiť aj podaním oboch svojich rúk, keď jednou ľavou rukou objímate partnerovu pravú ruku z druhej strany.

Ak vám niekto podáva ruku spôsobom, že ľavou rukou vám chytá predlaktie, lakeť, nadlaktie alebo plece, snaží sa o prejav srdečnosti, prejavuje vám dôveru alebo vyjadruje hĺbku citov. Čím vyššie vás partner ľavou rukou drží, tým je jeho prejav hlbší.

Pamätajte aj na to, že dotyk má silnú moc. Vytvára medzi vami a klientom dočasné puto, preto vám ho odporúčam využívať.