



SVG Шофьорът като носител на имидж III.

Успешни отношения с клиенти и институции

Ново: Сега вече на шест чужди езика – виж на гърба

Издател



SVG Bundes-Zentralgenossenschaft
Straßenverkehr eG
Breitenbachstraße 1
60487 Франкфурт на Майн
www.svg.de

Текст

Михаел Хес

Оформление

VKM • Verkehrssicherheit Konzept & Media GmbH
www.vkm-dvr.de

Професионално консултиране

Андреас Куфел, Ули Льор

Илюстрация

Хусто Гарсия Пулидо

Снимки, изображения, графики

DVR, Fotolia, Мартин Мориц, Александер Ньопел (SVG),
Scania CV AB, VKM, Герхард Цербес

Франкфурт 2019
Версия 1-2019

Имиджът на шофьора	4
Толкова трудна и интересна е комуникацията	5
Отношението със събеседника	8
Задавай повече въпроси, по-малко говори	10
Езикът на нашето тяло	12
Дрехите правят човека	14
Моят автомобил си е мой	15
Нарушител на спокойствието в комуникацията	16
Успешно водене на разговора	17
Вежливо поведение в чужбина	18
Шофьорът като носител на имидж	19

Имиджът на шофьора

Попитайте три лица за имиджа – представата за шофьора на камион или автобус в обществения транспорт – и ще получите три различни мнения. Роднина или приятел, на пример, ще каже, че шофьорите на товарни автомобили са свободолюбиви, красиви мъже. Шофьорът на спортен автомобил, който обича най-много да кара от Хамбург до Мюнхен в лентата за изпреварване, ще твърди, че шофьорите на камиони са груби хулигани на пътя. А любител на рока ще твърди, че всички шофьори на камиони слушат кънтри музика и нямат никаква представа от хубава музика. Същото се отнася и за шофьорите на автобуси: Според тях, те блокират трайно лентата за изпреварване на магистралата и изминават преуморени прекалено дълги разстояния в негодни автобуси. Толкова различни са отделните „оценки“, но всеки претендира да знае какви са всъщност шофьорите на камиони и автобуси.

Представата за дадена професионална група произтича от мнения, оценки и предубеждения, формирани на базата на собствени преживявания, разкази и съобщения за актуални събития в медиите. Тези представи са относително трайни, както е известно от мнения относно други професии: Лекарите, например, трябва да са „арогантни“ и „богове в бяло“, професорите „разсеяни“, а чиновниците „подозрителни“. Колкото по-неверни са тези мнения в конкретния случай, толкова повече всеки вярва, че знае поне един добър пример за това.

Дадена компания също има имидж. Той е резултат от нейните услуги, от качеството на нейните продукти и от поведението на нейните сътрудници в обществото.

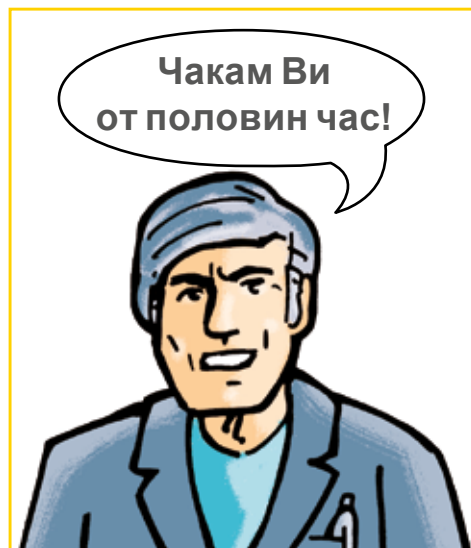
Под „поведение“ се разбира дали някой на пример спазва или не спазва правилата на компанията, дали е вежлив или невежлив, дали носи защитно облекло или е облечен по-скоро небрежно, дали автомобилът му отговаря на разпоредбите за безопасност и е технически поддържан или създава впечатление, че в неговата компания не се обръща много внимание на безопасността и и поддържания външен вид. Стилът на шофиране също играе роля, тъй като камионите и автобусите по правило преминават с фирменото лого през местността. Ако в района е известно, че шофьорите от дадена спедиционна компания например карат твърде бързо през населеното място, като по този начин застрашават учениците на улицата, а на магистралата често се набиват в очи със своето темпо от 95 км/ч в лентата за изпреварване, това може да причини вреди на компанията и с това да бъдат застрашени и работни места.

Следователно Вие, като шофьори на камиони, също сте поне мъничко солидарно отговорни за имиджа на Вашата професионална група. Но сте значително повече солидарно отговорни за имиджа на Вашата компания. И можете да поддържате този имидж в свой собствен интерес, като човек, като личност и индивид – но как?

Толкова трудна и интересна е комуникацията



Моля, представете си следната ситуация: След продължителен престой в задръстване карате обратно по магистралата към товарната рампа на клиента и слизате. Началникът на склада се насочва към Вас и казва:



Как бихте реагирали? Моля, изберете един от отговорите:

- ☐ „Вярно е, закъснях с 30 минути.“
- ☐ „Не съм магьосник.“
- ☐ „Не можете ли сега да разтоварвате повече?“
- ☐ „Иначе винаги съм точен.“
- ☐ „Какво ще кажете Вие да си вършите Вашата работа, а аз моята?“
- ☐ „Следващият път ще се обадя по телефона, ако попадна в задръстване.“

Намерихте ли правилен отговор? Или мислите, че всъщност не може да се каже толкова общо как би се реагирало в подобна ситуация?

Вярно. Нужно е още нещо, за да се разбере по-добре ситуацията: Как е говорил началникът на склада с Вас? Крещял ли е? Бил ли е ядосан, гневен или спокоен? Гледал ли е заплашително или се е усмихвал? Приближил ли се е до Вас и при това размахвал ли е ръце? Гласът му иронично или искрено е звучал? Толкова за началника на склада.

Вие също играете важна роля: Отговорен шофьор ли сте и чувствате ли се несправедливо засегнат от въпроса на началника на склада? В дадената ситуация спокоен и невъзмутим ли сте или сте раздразнен и ядосан заради задръстването? Понасяте ли началника на склада, защото в миналото той винаги е бил коректен или намирите него и неговия стил на общуване с хората за недопустим? Спокоен тип ли сте или по-скоро сте склонни открито да решавате конфликтите?

Всички тези аспекти са важни, а понякога и решаващи, като могат да въздействат върху нашата комуникация, респективно върху разбирането между хората.

Даден модел на комуникация внася известна светлина в тунела. Съгласно него всяка форма на комуникация съдържа четири различни послания:

Заявление, отнасящо се фактичските обстоятелства:

Тук говорещият съобщава за каква информация, обективни съобщения, факти, съдържание, данни или числа става въпрос. В нашия пример евентуално: „Закъсняхте с 30 минути.“

Заявление, отнасящо се до „Аз“:

Тук говорещият съобщава за самия себе си. Така чувствам, така мисля. В нашия пример евентуално: „Ядосан съм.“ Или: „Сега вече не мога да разтоварвам.“



Заявление-апел:

Тук говорещият желае да въздейства на събеседника си, и то открито или загатвайки: Направи това, остави това, направи онова! В нашия случай евентуално:

„Бъдете точен следващия път!“ Или: „Следващият път се обадете по телефона!“

Заявление, отнасящо се до събеседника или отношенията:

Тук говорещият дава да се разбере, какво му е мнението за другата страна, какво му е мнението за отношението между него самия и събеседника му. В нашия пример евентуално: „Вие сте безотговорен.“

Всяко съобщение или изказване съдържа тези четири различни послания. В повечето случаи може дори да се разпознае кое послание е най-важно за говорещия. Какво мислите, ако вземем нашия пример, е било най-важно за началника на склада? Искал ли е действително да Ви обърне внимание, че сте закъснели 30 минути? Едва ли. Вероятно е искал да изпусне парата и да даде да се разбере, че е ядосан, между другото заради това, че товарът не е могъл да бъде разтоварен. Или е искал да Ви даде указание, следващият път да бъдете точен, както и да се обадите по телефона, ако не успеете

да извършите своевременно доставката. Или е искал да Ви каже на личностно ниво на общуване, че ви счита за безотговорен (ненадежден, неточен, невежлив).

Хората винаги говорят с „четири усти“, а ние винаги слушаме с „четири уши“. Това прави процеса на комуникация между хората много чувствителен към смущения и неразбиране, но и много вълнуващ и интересен.

Следователно с кое „ухо“ сте слушали и кой от отговорите избирате (страница 5)?

Обективно ниво:
„Вярно е, закъснях с 30 минути.“

Ниво „Аз“:
Не можете ли сега да разтоварвате повече?

Ниво „апел“:
Следващият път ще се обадя по телефона, когато съм в задръстване.



Ниво събеседник или отношения:
Не съм магьосник.
Иначе винаги съм точен.
Какво ще кажете Вие да си вършите Вашата работа, а аз моята?

Отношението със събеседника

Това, което прави комуникацията толкова трудна, не са толкова така нар. фактически обстоятелства. Не е толкова важно дали някой е закъснял с 30 или 25 минути, няма никакъв смисъл да се караме за това. Проблемът се състои в това, когато другият ни кара да чувстваме, че не сме си свършили добре работата или дори че ни подценява като личност.

Когато се отнасяме към другите вежливо и мило или неучтиво и агресивно, това често

е израз на отношението един към друг. За пояснение е подходяща снимката на айсберг. Едва една десета от ледената маса се намира над повърхността на водата. Тук става въпрос за **фактическо обстоятелство**. Изпращащият посланието (А) трябва да говори разбираемо, за да бъде разбран. Получаващият посланието (В) трябва да положи усилие и да слуша, за да разбере другия. Той трябва да попита, ако не е разбрал нещо.



По-трудно е при послания, които не се изговарят очевидно. Вие сте скрит под повърхността на водата, но сте също толкова въздействащ както видимите части. Тук става въпрос за нашето **отношение** един към друг.

Чрез **езика на тялото** ние често директно усещаме какво е отношението на даден човек към нас. Жестовите и мимиките са тясно свързани с нашите чувства. Дали го разбираме осъзнато или не: Когато обменяме послания, те винаги съдържат и послания на отношение. Даден човек може да се отнася към събеседника си учтиво и приятелски или унизително или неучтиво. Това се изразява в казаното, в тона или в езика на тялото. Но и слушателят може да има принос за успеха на даден разговор. Той може да поддържа визуален контакт, да излъчва спокойствие и увереност, да слуша внимателно като се усмихва или кима и т.н. Той може да прояви емпатия и да установи състоянието на събеседника си - дали той например е ядосан, радостен, наранен, гневен или безпомощен. Един опитен слушател не игнорира тези сигнали и се опитва да намери яснота на правилното ниво: понякога на обективното ниво като задава допълнителни въпроси, понякога на ниво отношение като показва на изпращащия посланието, че може да разбере какво чувства другият.

Нашите **чувства** играят важна роля в комуникацията. Да се върнем на нашия пример с началника на склада и „Вашето“ закъснение. Представете си, че Вие и Вашето семейство сте добре, Вашият футболен отбор е спечелил и предстоят почивните дни в края на седмицата. И тогава идва този началник на склад и дава израз на своя гняв от Вашето закъснение. Вероятно всичко това не е проблем, или?

Сега помислете как бихте реагирали, ако имавте проблеми в семейството, защото негов член е болен, ако току-що истински сте се ядосали на своя шеф, този гняв бушува вътре във Вас и така или иначе не можете да понасяте от години началника на склада. Тогава става трудно. Тогава зависи от Вас да проведете учтиво и открито разговора.

Това се получава особено добре, ако сте в състояние да помислите за себе си, например:

Сега съм раздразнен.
Началникът на склада не може нищо да направи за това.
Трябва да смекча тона си и да внимавам, за да не отиде разговорът в неправилна посока.



Задавай повече въпроси, по-малко говори

Понякога е от помощ да задаваш въпроси, вместо да говориш. Чрез въпросите може да се разбере от какво точно се интересува отсрещната страна, какъв е точно проблемът и как – евентуално – може да се реши. Повечето хора, обаче, не задават въпроси, а предпочитат да говорят.

Защо въпросите са толкова важни?

- Всеки премерен въпрос представлява оценка на отсрещната страна: Той се чувства признат и взет на сериозно.
- Собствената позиция на говорещия не се разпознава веднага: Така той може да покаже уважение към чувствата и чувствителността на събеседника си и да предотврати поведение на защита на другия.
- Може да се избегне влошаване на атмосферата на разговора (взаимна размяна на упреци).

Да се върнем на нашия пример: С един така нар. „открит въпрос“ (наричан още К-въпрос, тъй като въпросителната дума често започва с буква „К“) може да се установи защо началникът на склада Ви е обърнал внимание върху закъснението: „Вие сте ядосан.

Какво по Ваше мнение трябва да направя в бъдеще, когато попадна в задръстване и не успея да пристигна навреме?“ Или (кой ще повярва на това): „**Защо** сте ядосан?“ Откритото поставяне на въпроси не задължава началника на склада са даде определен отговор и му дава пълна свобода. Получаващ относително много информация.

Разбира се началникът на склада може отначало да реагира ядосано, но тогава казва „истината“ и не говори с намеци като указва, че сте закъснели с половин час. Вероятно тогава Ви казва, че е ядосан затова, защото сега вече не може да разтоварва. Или Ви

казва, че сте безотговорен или неточен. Тогава най-сетне ще знаете за какво става въпрос.

Закритите въпроси започват например с „Вие ...?“, „Мислите ли ...?“ или „Имате ли ...?“, като: „Вие съгласен ли сте, ако следващият път директно се обадя по телефона, ако попадна в задръстване?“ По този начин давате възможност за кратък, конкретен разговор. Но се получава малко информация и може да получите „Да“ или „Не“ като отговор.

Съществуват и други въпроси, които не се приемат добре. Примерно такива, при които другият се чувства лично нападат или унижен, например:

- „Вие май не сте съвсем наред?“
- „Вероятно си мислите, че съм магьосник?“
- „Сигурно трябваше да прелетя?“
- „Вие сериозно ли говорите?“



Как? Какво?
Защо? Кой?
Къде?

Добър
въпрос

Езикът на нашето тяло

Когато хората се срещнат, те за части от секундата си съставят представа един за друг. Да приемем, че новият клиент желае да направи рекламация по дадена доставка. Вие току-що се запознавате с него. Забелязвате:

- положението на тялото му (какво излъчване има, каква походка и стойка има, самоуверен или несигурен?)
- мимиките му (дали гледа ядосано или приветливо?)
- жестовете му (размахва ли ръцете си или ръцете му са в джобовете на панталона?)
- облеклото му (носи ли сако и вратовръзка или мръсна престилка?)
- външни белези (дали е по-скоро с модерна или „нормална“ прическа? Има ли татуировки или пиърсинги? Носи ли бижута или брада?)

Когато клиентът говори, забелязвате например дали говори бързо или бавно, силно или тихо, с висок или нисък тембър на гласа, на диалект или без диалект, дали говори сериозно или с нотка на ирония.

Когато казва „Липсва половината!“, тогава вече сте си съставили представа за него на ниво отношение чрез наблюдение на езика на неговото тяло.

Който може да разбира сигналите на езика на тялото, може да подходи с повече разбиране към ситуацията на отсрещната страна.

Но внимание! Сигналите на езика на тялото често са многозначителни и могат лесно да доведат до недоразумение: Стеснителните хора често се възприемат за арогантни. Дадена усмивка може да бъде израз на високомерие или на стеснение. Свитите в юмрук ръце може да се тълкуват като агресия, но и като напрегнатост. Няма закони за езика на тялото, а само определени закономерности.

Но все пак могат да се изведат някои принципи: Приветливо, открито изражение на лицето предполага положително отношение към отсрещната страна. Безизразното, хладно изражение на лицето предизвиква чувство на недоверие и скептична нагласа. Внимателният слушател се разпознава по визуалния контакт и утвърдителното кимане с глава. А който стои спокойно и уверено, сигнализирана на своя събеседник: „Знам какво искам и го поддържам.“





Дрехите правят човека



Към първото впечатление и представата, която си създавате за даден човек, спада и неговото облекло: Облеченият с потник или мръсна тениска вече е натрупал минус точки още преди да е изрекъл дори една дума. При заваръчни работи е хубаво, ако имате и резервно облекло. Защитните обувки предлагат защита срещу контузии и наранявания и гарантират добър и сигурен „външен вид“. Подходящите ръкавици също предпазват от наранявания и обезпечават правилния „Grip“ (захват) при работа с товари и инструменти.



В много фирми има ясни предписания относно служебното облекло на персонала, обслужващ автомобили. Това спада към желания публичен имидж на компанията. Поради това би трябвало да се придържате към това и да избирате в съответствие на предписанията елементи на облеклото, които са подходящи за съответния сезон от годината. Но дори и когато във Вашето предприятие няма подобни предписания: Моля, помислете за това, че особено по-възрастни хора с поддържан и порядъчен външен вид вдъхват сериозност и благонадеждност.

Моят автомобил си е мой



Външният вид на Вашия автомобил също прави впечатление на другите хора: дали например той отговаря или не на установените законови норми, дали е чист или мръсен, дали в кабината на водача царят ред или безпорядък, дали товарът е правилно обезопасен или не, дали по време на пътуване имате добра видимост или не или дали на предното стъкло на Вашия камион висят „украшения“, които пречат на добрата видимост.

Наред с езика на тялото и облеклото даден автомобил често говори повече за водача, отколкото това, което самият той казва.

Автомобилът е визитната картичка на компанията. Един поддържан и чист автобус е знак за уважение към пътниците. Като шофьор можете да допринесете за запазването на това впечатление: Уверете се, че отпадъците се изхвърлят в съответните контейнери и че последните се изпразват своевременно. Поддържайте ред на работното си място и поставяйте личните си вещи в съответните отделения. Съобщавайте за дефектни устройства и повреди в резултат на вандализъм, за да могат същите да бъдат отстранени колкото е възможно по-бързо.



Нарушител на спокойствието в комуникацията

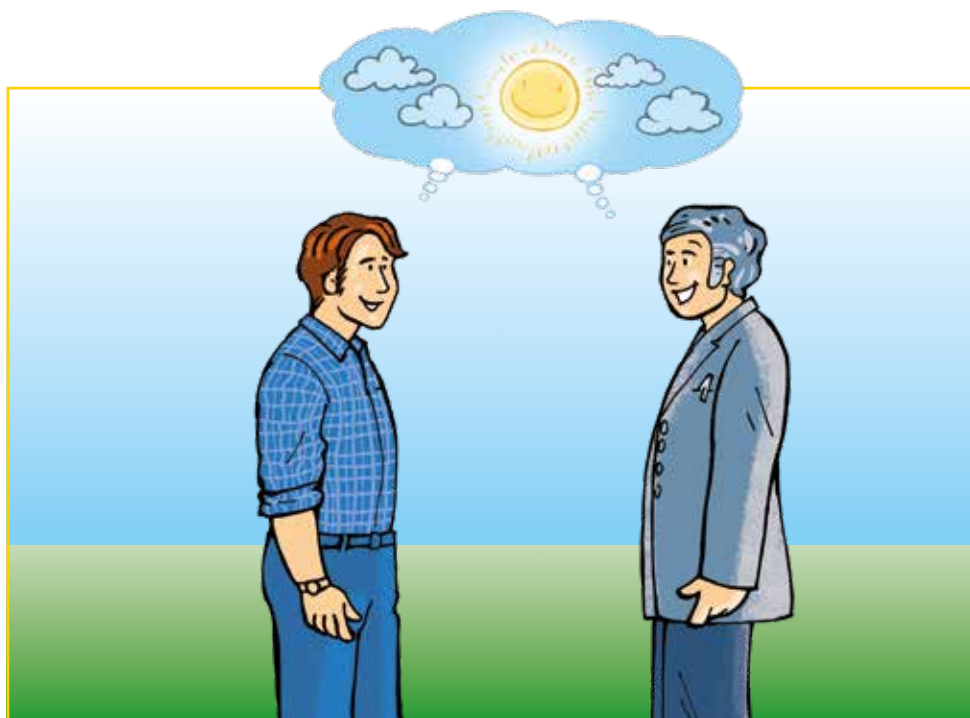
Комуникацията е по-успешна, когато има добра връзка между събеседниците, когато отношенията между тях са приятелски. Изложените по-долу аспекти могат да доведат до нарушения в комуникацията. В такива случаи решението е да възстановите сами нарушеното отношение, преди да се продължи на обективно ниво:

- Събеседникът е разсеян, трудно се концентрира и вниманието му лесно се отклонява в резултат на шум, стрес или обременяващи емоции.
- Събеседникът има предварително формирано мнение и предубеждения.
- Не се намира „общ език“, тъй като разликата във възрастта, разликите в менталитета и характера, различното ниво на образование, различните представи за ценностите и различния начин на живот затрудняват разбирателството.
- По време на разговора се забелязва, че събеседникът е безучастен. Това, което казвате, не го интересува.
- На събеседникът му липсва способност да вниква в казаното и да слуша внимателно.
- Даден събеседник третира другия „от високо“, той се държи арогантно, студено и отблъскващо.



Успешно водене на разговора

- 1__ Бъдете добър слушател: Търсете визуален контакт. Концентрирайте се върху партньора. Покажете сигнали на внимание чрез кимане и усмихване. Изчакайте паузите спокойно. Опитайте се по време на слушането да разберете какво иска да Ви каже говорещият.
- 2__ Бъдете отворен за нови възгледи.
- 3__ Проявете разбиране към чувствата на Вашия събеседник и не ги пренебрегвайте.
- 4__ Изяснете проблемите на обективно ниво: Задайте допълнителни въпроси при неясни обстоятелства. Формулирайте със собствени думи, ако сте несигурни дали сте разбрали правилно всичко. Евентуално направете обобщение на казаното.
- 5__ Изяснете проблемите на ниво отношение: Обръщайте внимание на жестовете и мимиките на своя събеседник. Попитайте за емоциите на своя събеседник, ако имате чувството, че те обременяват и затрудняват разговора.



Вежливо поведение в чужбина

Никой не обича неловките ситуации. В чужбина това може бързо да се случи. Заслужава си да се информирате за типични обичаи на съответната страна и да наблюдавате внимателно на място как се държат други лица и как реагират другите на Вашето поведение. Тук ще споменем само няколко от тях:

Страните от Бенелюкс и Великобритания Тук хората не отдават голяма значение на докосването, поради което стоят на разстояние от поне един метър един от друг.

Франция При поздрав винаги се казва „госпожо“, „господине“ или „госпожице“ както и евентуално се добавя името на поздравявания.

Гърция Визуалният контакт по време на разговор е от особено значение. Често гърците изразяват отрицание чрез кимане с глава, а потвърждение чрез поклащане на глава. За поздрав достатъчно е махване с ръка. Но обичайно е и приятелското потупване на участника в разговора по рамото.

Италия По време на разговор се жестикулира и се говори относително силно, което не е израз на агресивност. Паузите в разговора в Италия са по-скоро неприятни. При среща се ръкуват. Обичайни са и целувка по бузата и контакт с тялото между хора, които са близки.

Португалия При поздрав често се задава въпрос: „Добър ден. Как сте?“ Като отговор е достатъчно едно: „Благодаря, добре“. Повече не е необходимо.

Русия Домакините може да реагират обидено, ако тяхното в повечето случаи съдържано гостоприемство не бъде прието. По време на разговор учтивата форма е „ти“, а не „Вие“. Тъй като усмивката се приема за несериозност, в Русия се усмихват твърде рядко по време на разговор, което не следва да се тълкува като недружелюбност.

Скандинавски страни Малки паузи в разговора не са неприятни. Събеседниците ги използват за размишление. В скандинавските страни се стои поне на една ръка разстояние един от друг.

Испания Хората обичат да жестикулират бурно по време на разговор. При частни покани не се очаква задължителна точност. Възможно е дори с прекалено голяма точност да сконфузите домакина.

Турция Ръкостискането е обичайно при поздрав, при това обаче по възможност жените не се гледат в очите. Да се избягва какъвто и да било друг контакт с тялото. Когато влиза някой в дадена стая, трябва да станете. По време на разговор, обаче, липсата на визуален контакт може да се оцени като неучтивост. Критични изявления са по-скоро обичайни. Прибързаността, бързането и нетърпението се считат за липса на тактичност. Категоричен ОТКАЗ на дадено желание се счита за неучтивост. ОТКАЗЪТ с удоволствие се описва с любезност. Преди снимка, преди всичко в селските райони, трябва непременно да поискате съгласието на съответните лица.

Шофьорът като носител на имидж

Най-късно на това място сигурно ще си помислите, че трябва да промените живота си, начина си на изказване, да промените поведението си по отношение на езика на тялото, че трябва да станете по-добър човек? Не е необходимо. Струва си, обаче, да си направите малък самоанализ:

- Как въздействам чрез поведението си по време на разговор върху другите? Положително? Отрицателно? Проблематично?
- Как реагирам в критични ситуации? Под стрес или агресивно? Дружелюбно и учтиво?
- Как се справям с обременяващи чувства? Умея ли да се владея, когато съм ядосан, гневен или яростен?

— Как въздействам върху своите събеседници чрез моето облекло и моя автомобил?

Който умее да се самоанализира, е направил първата и най-важната крачка за адекватна реакция в трудни ситуации. А положителното поведение въздейства положително и върху Вашия имидж като шофьор, върху имиджа на Вашето предприятие и имиджа на целия бранш. В крайна сметка извлечате полза от това по отношение на Вашите отношения с приятели, колеги, Вашия шеф, Вашите представители и Вашето семейство.

Желаем Ви успех!



Фиксирана връзка на регионално ниво – връзка към мрежа на общонационално ниво



- Румънски
- Полски
- Турски
- Български
- Руски
- Чешки