

Cienka niebieska linia.....

Święta mijają powoli, sennie przeziębieniowo tak. Kot się wyleguje na fotelu a z łóżka spadają na podłogę kolejne przeczytane czasopisma. Mam czas na przemyślenia i równolegle pracuję nad trzema rzeczami. Jest jakoś tak zimowo – niezimowo. Nijako tak.

Jednym z tematów nad którymi sobie myślę jest komunikacja. Sfera, która szwankuje w nas od zawsze, gdyż nigdy nie była w poszanowaniu. Temat tym bardziej dla mnie interesujący, jako że kilka dni temu miałem przyjemność rozmawiać o wielu rzeczach w dobranym korporacyjnym towarzystwie. Rozmawialiśmy o tym i owym, aż do momentu kiedy to wyraziłem szacun dla gospodarza, który pracując w skurwionej do imentu firmie zachowuje zdrowie psychiczne i pewien moralny kręgosłup. Spodziewałem się uformowania grupy wsparcia i wymiany cennych doświadczeń. Takie doświadczenia są trenersko cenne gdyż można na ich bazie zbudować projekt szkoleniowy dla szpiegów, negocjatorów i misjonarzy. Jak wtopić się w pewne środowisko zachowując tożsamość i zdrowie psychiczne. Otóż zostałem ofukany, gdyż nie powinno się tak dosadnie i radykalnie nazywać rzeczy! Każda rzecz jest inna z innej strony, a w ogóle to kolor nieba nie jest niebieski tylko turkusowy! Rozmowa zesłała w mgnieniu oka na bardziej niebezpieczne pola, na których okazało się, że nie można nazywać komucha komuchem bo jeszcze się komuszek obrazi, a nazwanie UB-ka UB-kiem to nietakt i brak kultury.... Oczywiście mój nietakt i mój brak kultury...



Ta rozmowa zapadła gdzieś głęboko we mnie. Faktycznie taki radykalizm pojęciowy ociera

się o brak kultury i może być krzywdzący, i już już posypał bym głowę popiołem ale zadzwoniła do mnie telemarketerka.....

T(elemarketerka) dzień dobry, dzwonię z firmy „X”. W związku z tym, że jest Pan naszym specjalnym klientem i dlatego przygotowaliśmy dla Pana specjalną ofertę mianowicie pakiet 10 MB. na Pański numer komórkowy do sprawdzania maili przez pierwsze trzy miesiące za 1 PLN miesięcznie i co Pan na to?

J(a) w pierwszym odruchu pomyślałem, że dziewczyna która potrafi to wszystko powiedzieć na jednym oddechu musi po godzinach zajmować się nurkowaniem swobodnym . Przywitałem się grzecznie, i zapytałem czy 10 MB to dużo czy mało?

T. „to w sam raz tyle aby sprawdzać pocztę” odparła rezolutnie.

J. A co będzie po tych trzech miesiącach? Zapytałem jak upierdliwa sknera.

T. Będzie Pan płacił za usługę 10 PLN.

J „oczywiście netto?”

T”tak! Ale może Pan wyłączyć te usługę”

J” A czy po trzech miesiącach ktoś do mnie zadzwoni ?

T Nie.....

J A czy dostanę SMS?

T Nie....

J To wie Pani co? To co Pani robi nie jest do końca uczciwe. Uczciwe było by wtedy gdybym po trzech miesiącach dostał SMS-a : *szanowny Kliencie cieszymy się że mogłeś korzystać z naszego pakietu 10 MB. Aby korzystać z niego na warunkach komercyjnych wyślij SMS-a o treści 10 na nr 7171 koszt pakietu 10 PLN netto lub skontaktuj się z BOK.* I to by było uczciwe, przyzna Pani?

T Tak, to było by uczciwe.

J. A tak, to jest zwykłe naciąganie Klienta. Wasi ociężała umysłowo menażerowie o nadgniętych mózgach obliczyły, że na 100 włączonych „na siłę” usług 60 Klientów zapomina o tym aby je wyłączyć i mają taką usługę włączoną do końca umowy albo i jeszcze dłużej. No i Klient udupiony, ale Ebida rośnie. Czy myśli Pani że to uczciwe?

T. Myślę, że nie jest to uczciwe, ale nie mam na to wpływu. Po prostu mam obdzwonić bazę.

J. Ma Pani wpływ na to czy postępuje Pani uczciwie czy też nie. Tylko Pani ma na to wpływ. To wszak Pani życie.

T. Dziękuję za rozmowę.

Ta prosta rozmowa wiele mi dała. Zrozumiałem jak działa „toaletowa teoria zarządzania” o której usłyszałem kilka dni temu: „gówno leci z góry na dół” . Mam nadzieję że ta rozmowa dziewczynie dała do myślenia. Zachnie się, zastanowi. Ale nie mam złudzeń. Do pierwszego kredytu. Potem już będzie się wytrwale sprzeczała czy linia ma kolor niebieski czy turkusowy, i będzie brnąć w niekończących się dyskusjach czy niebieski jest bardziej niebieski czy już turkusowy. Ale teraz jeszcze widzi, że linia ma kolor niebieski. Widzi bo jeszcze stoi po tej stronie linii, jest uczciwa i niczego nie musi udawać. Racjonalizować. Tłumaczyć. Wyjaśniać. Uzasadniać. Zmiękczać.....

Jeszcze nie musi.... Choć trzymam kciuki aby nie musiała do końca....

A do tematu komunikacji jeszcze wrócę bo temat to piękny i pasjonujący a i rozmówca godny, choć z firmy o wątpliwej proweniencji. No co? Brzmi lepiej ? :))

Ps. Napisałem kiedyś felieton „5000 zdarzeń” teraz wmontowałem w niego autentyczne wypowiedzi dzieci – nastolatków. Nie wiem czemu ale właśnie ten felieton, choć stary wydaje mi się idealnie pasujący do klimatu dzisiejszej wypowiedzi....

frycz.pl