

# Tipy trenérů ze Seznamu: Jak spolu (nejen) v práci lépe komunikovat?

24.6.2024 - Milan Fridrich | Seznam.cz

**Komunikace je základním stavebním kamenem mezilidských vztahů. A příliš nezáleží na tom, jestli jde o rozhovor s kolegou, jednání s klientem nebo řešení dovolené s partnerem. Způsob, jakým komunikujeme, může mít zásadní vliv na výsledek našeho úsilí. V tomto článku se podíváme na to, jak naši vzájemnou komunikaci můžeme zlepšit a proč je lepší upřednostnit řešitelský přístup před obrannou komunikaci.**

Komunikace nás provází celý život, ať už jsme v kanceláři, nebo doma. A i když jí věnujeme velkou pozornost, běžně se stává, že naše sdělení není na druhé straně správně pochopeno. Každý se občas dostane do situace, kdy nerozumí tomu, co mu druhý říká.

## Ztraceni v překladu

Pamatujete si poslední meeting, kde jeden mluvil přes druhého a bylo těžké se v tom vyznat? Nebo důležitou schůzku, kterou jste měli perfektně připravenou, ale nakonec jste nenašli řešení schůdné pro všechny strany? A kolikrát se vám stalo, že vaše *Jasně, udělám to*, ve skutečnosti znamenalo *Udělám to, až budu mít čas*? Pojdme se podívat na tipy, které vám podobné situace pomohou lépe zvládnout.

- 

Své myšlenky vyjadřujte jasně a stručně. Zabráníte tím nedorozuměním a zajistíte, že vaše sdělení bude správně pochopeno. Předtím, než něco řeknete, si ujasněte, co vlastně chcete sdělit. Velmi dobře funguje, když si své myšlenky nejprve zformulujete písemně.

- **Aktivně naslouchejte**

Komunikace není jen o mluvení, ale také o naslouchání. Aktivní naslouchání znamená opravdu se soustředit na to, co druhá osoba říká, a podporovat dialog pokládáním otázek. Pokud máte sklony druhé přerušovat, zkuste se vědomě zastavit a naslouchat, dokud druhá osoba dokončí svůj bod.

- **Zapojte empatii**

Snažte se porozumět pohledu druhé osoby, i když s ní nemusíte souhlasit. To vám umožní lépe reagovat na potřeby a pocity lidí ve vašem okolí. Pokud pohledu druhého nerozumíte, doptejte se se. Odpovědi vás mohou sblížit.

- **Budte otevření a upřímní**

Když v komunikaci budete otevření a upřímní, bude pro vás jednodušší si budovat důvěru a pevnější vztahy.

- **Respektujte ostatní**

Respekt vůči názorům a pocitům ostatních pomáhá konstruktivní a pozitivní komunikaci.

Je komunikace vaší silnou stránkou a baví vás práce s lidmi? Staňte se trenérem v Seznamu.

## Nikdo není dokonalý

Chyby v komunikaci více či méně děláme všichni. Přejeme si, abychom vždy byli vyslyšeni, aby nám nikdo neskákal do řeči nebo aby k nám lidé v okolí byli empatičtí. Zároveň dobře víme, že špatná komunikace může vést k řadě problémů, včetně konfliktů a nedorozumění, ale co s tím?

Když si tyto chyby uvědomíte a budete jim aktivně předcházet, vaše komunikace a vztahy s ostatními se může rapidně zlepšit. Ptejte se tedy svého okolí na **zpětnou vazbu na tuto dovednost**. Za feedback poděkujte a přemýšlejte nad jeho obsahem i nad tím, co vám případná změna může přinést. Komunikace je dovednost, kterou lze výrazně zlepšovat, pokud jí budeme věnovat pozornost a trénovat ji.

### Obrana, nebo řešení?

Obranná komunikace je typ interakce, kde jedna nebo obě strany vnímají danou situaci jako hrozbu nebo útok. Za tímto stylem komunikace často stojí pocit ohrožení, strach z odmítnutí nebo potřeba chránit vlastní status. Poté se může projevit jako reaktivní, negativní a uzavřený postoj, který směřuje k eskalaci konfliktu místo jeho řešení.

Podle cíle komunikace zvolte i formu a styl. Chcete se pohádat a otlouct druhému jeho chyby o hlavu, nebo raději chcete situaci vyřešit a domluvit se? Představte si, že máte jít s kolegou na důležitou schůzku. Vy jste na místě o 5 minut dříve, ale kolega dorazí s 15minutovým zpožděním.

Po skončení schůzky máte dvě možnosti - buď se začnete ptát *Proč jsi přišel tak pozdě?* nebo *Kde jsi byl?* a ještě mu vyčtete, že to bylo minule dost podobné a že je to problém, nebo to zkusíte jinak. Řešitelsky.

Položte si otázku, zda chcete s kolegou bojovat, nebo jestli chcete zajistit, aby na schůzku příště přišel včas. V případě druhé možnosti mu vysvětlíte, co je v budoucnu potřeba dělat jinak a jak mu s tím můžete pomoci. Orientujte kolegu na společný výsledek - třeba na uzavřenou dohodu s obchodním partnerem.

## 4 pravidla, která vám pomohou k lepší komunikaci

### Minulost vs. budoucnost

Neřešte a nehodnoťte minulost. V komunikaci je to naše nejčastější chyba. Pokud chcete najít řešení, zaměřte se na to, co je třeba v budoucnu udělat jinak.

### Omezení vs. možnosti

Nezahlcujte druhou stranu tím, co pro ni udělat nemůžete nebo neumíte. Nabízejte možnosti, které zrealizovat dokážete.

### Proč vs. jak

*Proč jsi to udělal zrovna takhle?* Lepší je to, že druhá strana nepostupovala v konkrétní situaci správně, přijmout jako fakt. Naše odpověď by proto měla být v duchu: *Pojďme se podívat na to, jak to udělat.*

## **Problém vs Výsledek**

Upozornování na problém vás k řešení nedovede. Lepší je zformulovat, jak dosáhnout konkrétního výsledku, a slovo „problém“ z komunikace raději vynechat.

Zlepšení komunikačních dovedností je cestou k lepšímu porozumění, efektivnější práci a silnějším vztahům. Je to investice do našeho osobního i profesního života, která se jednoznačně vyplatí.

<https://blog.seznam.cz/2024/06/tipy-treneru-ze-seznamu-jak-spolu-nejen-v-praci-lepe-komunikovat>