

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

Nezahrnujte 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>