

VHODNÁ KOMUNIKACE

SPRÁVNÁ ZPRÁVA SPRÁVNOU CESTOU

Máme dnes k dispozici víc komunikačních prostředků než kdykoli dříve – od osobního setkání přes telefon a SMS až po e-mail, WhatsApp a messengery na sociálních sítích. Každý z nich má své silné stránky i své limity.

Spousta nedorozumění nevzniká tím, co si sdělujeme, ale tím, *kudy* to posíláme. Kdo potřebuje rychlou odpověď a napíše na sociální síť, se pak diví, že čeká dva dny. A kdo volá jen proto, aby řekl „už jedu“, zbytečně vyrušuje – stačila by krátká SMS.

Zlatá pravidla

Čím naléhavější,

tím bezprostřednější médium.

Čím víc obsahu,

tím spíš písemně.

Čím víc emocí,

tím blíže osobnímu setkání.

Obsah

1. Komunikační média – proč a kdy které použít
2. Nejčastější nedorozumění – a jak se jim vyhnout
3. Jak vybrat – co potřebuji → jaké médium zvolím

KOMUNIKAČNÍ MÉDIA

Proč a kdy které použít

OSOBNÍ SCHŮZKA · ZÁKLAD

Nejbohatší a nejinteraktivnější způsob komunikace.

Výhody

- Vidíme přímo člověka – jeho výraz, gesta i emoce.
- Snáze se naladíme na stejnou vlnu.
- Za krátkou dobu si vyměníme velké množství informací.
- Okamžitě si můžeme cokoli doptat a vyjasnit.
- Buduje důvěru a vztah.

Nevýhody

- Je potřeba překonat vzdálenost.
- Musíme sladit čas, kdy se oba potkáme.
- Časově nejnáročnější varianta.
- Nezůstává písemný záznam – každý si pak může pamatovat něco jiného.

Hodí se pro: důležitá rozhodnutí, citlivá a osobní témata, řešení sporů, první seznámení, složité věci s mnoha otázkami.

Tip: důležité dohody ze schůzky krátce shrňte e-mailem.

TELEFONÁT · HNED

Rychlý rozhovor bez cestování – ale vždy někoho vyruší.

Výhody

- Okamžitá odpověď a možnost rychle se dohodnout.
- Hlas nese tón a emoce – méně prostoru pro špatné pochopení.
- Bez nutnosti se fyzicky potkat.

Nevýhody

- Vyrušuje – druhý musí přerušit, co právě dělá.
- Nemusí se hodit (jednání, řízení, schůzka, noc).
- Čísla, adresy a podrobnosti se po telefonu špatně pamatují.
- Nezůstává záznam.

Hodí se pro: naléhavé věci, které potřebují odpověď nebo rozhodnutí hned; situace, kdy „něco hoří“; otázky, které by se písemně zbytečně dlouho dovysvětlovaly.

Nehodí se pro: informace, na které není potřeba reagovat („už jedu“, „jsem na místě“).

SMS ZPRÁVA · KRÁTCE

Krátká informace, která nikoho neruší a dorazí skoro vždy.

Výhody

- Doručí se téměř vždy – i bez internetu.
- Neruší tolik jako hovor, příjemce si ji přečte, až může.
- Telefony ji obvykle zobrazí ihned – vysoká šance, že ji uvidí brzy.
- Zůstává písemný záznam.

Nevýhody

- Hodí se jen pro krátké sdělení.
- Chybí tón hlasu – stručná věta může vyznít jinak, než byla myšlena.
- Nevhodná pro složité nebo citlivé věci.

Hodí se pro: „Už jedu, budu tam za 20 minut.“, potvrzení schůzky, adresu, číslo, kód, krátké upozornění.

VZKAZ · KDYŽ NEZASTIHNU

Hlasová schránka, vzkaz přes kolegu či rodinu, lísteček na stole.

Výhody

- Informace se dostane k člověku, i když není k zastížení.
- Nevyžaduje, abychom byli oba k dispozici ve stejnou chvíli.

Nevýhody

- Nevíme, kdy si ho adresát přečte či vyslechne.
- Přes prostředníka se informace snadno zkreslí.
- Hlasovou schránku řada lidí vůbec nekontroluje.

Hodí se pro: jednoduchou informaci nebo prosbu o zavolání zpět.

Tip: vždy uveďte, kdo volá, co potřebuje a do kdy.

E-MAIL · V KLIDU

Pro delší, promyšlená a formální sdělení, která nespěchají.

Výhody

- Prostor pro delší a přehledně uspořádané sdělení.
- Přílohy – dokumenty, fotografie, podklady.
- Příjemce odpovídá v klidu, až má čas a podklady.
- Trvalý záznam, snadno dohledatelný.
- Lze oslovit více lidí najednou.

Nevýhody

- Nečekejte okamžitou odpověď – spíše hodiny až dny.
- Může zapadnout v plné schránce nebo skončit ve spamu.
- Méně osobní, emoce se z textu špatně čtou.

Hodí se pro: pracovní a úřední komunikaci, zasílání dokumentů, shrnutí dohod, nabídky, otázky, které nespěchají.

WHATSAPP · RYCHLÁ DOMLUVA

A podobné aplikace jako Signal, Telegram či Viber.

Výhody

- Rychlé a neformální.
- Snadno pošleme fotku, polohu, dokument i hlasovou zprávu.
- Skupiny pro rodinu, tým či akci.
- Vidíme, zda byla zpráva doručena (případně přečtena).

Nevýhody

- Záplava upozornění, zprávy se ztrácejí ve vláknech a skupinách.
- Vytváří tlak na okamžitou odpověď („viděl to a neodpověděl“).
- Snadno se míchá pracovní a soukromý život.

Hodí se pro: rychlou koordinaci, domluvu s blízkými, sdílení fotek a polohy, skupinovou komunikaci.

MESSENGERY NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH · NESPĚCHÁ

Facebook Messenger, Instagram, LinkedIn a další.

Výhody

- Oslovíme i člověka, jehož telefon ani e-mail neznáme.
- Neformální, vhodné pro navázání kontaktu.

Nevýhody

- Mnoho lidí sociální sítě kontroluje nepravidelně – odpověď může přijít až za několik dní.
- Zpráva od neznámého může skončit ve „žádostech o zprávu“ a nikdo ji neuvidí.
- Zcela nevhodné pro cokoli naléhavého.

Hodí se pro: první kontakt, neformální sdělení, věci, které počkají.

NEJČASTĚJŠÍ NEDOROZUMĚNÍ

A jak se jim vyhnout

Situace	✗ Takhle to nefunguje	✓ Lépe
Naléhavá věc na pomalém médiu	„Napsal jsem ti na Messenger, proč mi dva dny neodpovídáš?“	Co spěchá, řešte telefonem. Když druhý nebere, pošlete SMS s tím, co a do kdy potřebujete.
Zbytečný telefonát	Volat jen proto, abych oznámil informaci, na kterou není třeba reagovat.	Stačí SMS: „Už jedu, budu tam za 20 minut.“ Druhého nevyrušíte a informaci má.
Důležitá dohoda jen ústně	Po čase si každý pamatuje něco jiného.	Po schůzce či telefonátu pošlete krátké shrnutí e-mailem nebo zprávou.
Citlivé téma písemně	Krátká zpráva bez tónu hlasu vyzní ostře a spor se ještě vyhroťí.	Emoce a citlivé věci řešte osobně, nebo alespoň telefonem.
Totéž všemi kanály najednou	SMS, e-mail, WhatsApp i Messenger se stejným obsahem během pěti minut.	Zvolte jeden vhodný kanál. Teprve když nezabere, zkuste jiný – bezprostřednější.

JAK VYBRAT

Co potřebuji → jaké médium zvolím

Co potřebuji	Vhodné médium	Kdy čekat odpověď
Hoří to, potřebuji odpověď hned	Telefonát	Okamžitě
Důležité rozhodnutí, citlivé téma, spor	Osobní schůzka (případně telefonát)	Při setkání
Krátká informace, reakci nepotřebuji	SMS / WhatsApp	Není potřeba
Rychlá domluva, fotka, poloha	WhatsApp	Minuty až hodiny
Nezastihl jsem, jde o jednoduchou věc	Vzkaz / SMS	Až si ho přečte
Delší sdělení, přílohy, potřebuji záznam	E-mail	Hodiny až dny
Navázání kontaktu, nic nespěchá	Messenger / sociální síť	Dny

Doby odpovědí jsou orientační – každý člověk má své zvyklosti. Pokud je neznáte, zeptejte se, jak se mu nejlépe píše či volá.