

EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE

Obsah

1	CÍL – CO SE NAUČÍTE	1
2	PROČ JSOU KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE DŮLEŽITÉ	1
3	PRAVIDELNÁ EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE	3
	Komunikace je výměna informací a nápadů. Pro komunikaci vyžadujeme:	3
4	ZÁKLADNÍ KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	4
4.1	Empatie	5
4.2	Otevřenost	6
4.3	Používání neverbální komunikace	6
4.4	Použití ticha v komunikaci	7
5	SPOLUPRÁCE NA PRACOVIŠTI	8
5.1	Společný cíl	8
5.2	Tolerance a empatie	8
5.3	Vděčnost	11
5.4	Efektivní komunikace	11
6	EFEKTIVNÍ OSOBNÍ PREZENTACE NA PRACOVIŠTI	11
6.1	Jak napsat žádost o povolání a životopis	12
6.2	Jak se připravit na pohovor	14
6.3	Jak si vyjednat plat?	16
7	ZÁVĚR	18
8	REFERENCE	19

1 CÍL – CO SE NAUČÍTE

V této sekci se dozvíte:

- O důležitosti dobré komunikace a spolupráce na pracovišti;
- O pravidlech a dovednostech efektivní komunikace a spolupráce na pracovišti;
- Jak používat komunikační a kooperační dovednosti ke zlepšení úspěchu na pracovišti pomocí praktických cvičení a příkladů.

2 PROČ JSOU KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE DŮLEŽITÉ

Komunikace a spolupráce vám pomohou sdílet kreativní nápady s ostatními lidmi a najít způsoby, jak je uskutečnit. Komunikace a spolupráce spolu úzce souvisí.

Komunikace vám pomůže lépe porozumět ostatním a pochopit je. Spolupráce spojuje talenty, dovednosti a znalosti potřebné k dokončení úkolu. Pokud je používáte společně na pracovišti, budete:

- Lepší v porozumění lidem a situacím;
- Efektivní ve sdílení informací a kreativních nápadů;
- Lépe budovat a udržovat osobní a profesionální vztahy;
- Řešit problémy v práci, budovat důvěru a respekt spolupracovníků;
- Schopni spojit talenty a dovednosti potřebné k dokončení úkolu;
- Získáte lepší efektivitu práce a lepší výsledek.

Na druhé straně špatná komunikace a spolupráce vede k:

- Nedorozumění a konfliktům mezi spolupracovníky;
- Neefektivnímu řízení práce způsobující syndrom vyhoření a stres;
- Nízké kreativitě a motivaci;
- Špatné efektivitě práce a celkových výsledků.

2.1 Jaké typy komunikace znáte?

- Existuje několik typů komunikace. Liší se podle toho, jakým způsobem jsou informace předávány a v jakých situacích je používáte.
- **Verbální** – jakákoli komunikace, při které se používá mluvení a poslech. Je to rychlé a snadné a podporuje osobní kontakty a spolupráci.
- **Neverbální** – jakákoli komunikace, při níž se používají psaná slova nebo obrázky. Umožňuje vám rychle prezentovat velké množství informací a vytvářet stálé záznamy.
- **Formální** – jakákoli komunikace, která má pro organizaci oficiální hodnotu a používá zavedené oficiální kanály. Obvykle je to psáno. Slouží ke komunikaci pravidel, rozdělení úkolů atd.
- **Neformální** – jakákoli komunikace, která nemá žádnou oficiální hodnotu a komunikační kanály. Může se také nazývat „drby“ nebo „réva“.
- **Horizontální** – jakákoli komunikace mezi jednotlivci nebo skupinami na stejné úrovni. Může to být verbální nebo neverbální. Umožňuje rychlejší spolupráci a sdílení nápadů.
- **Vertikální** – jakákoli komunikace mezi vámi a nadřízeným. Umožňuje spojení mezi pracovníky a vedením, každý je informován o důležitých rozhodnutích.

CVIČENÍ

Přemýšlejte o následujících otázkách:

- Jaký typ komunikace používáte nejvíce?
- Měli jste někdy prospěch ze spolupráce ve svém profesním nebo osobním životě?

3 PRAVIDELNÁ EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

Komunikace je výměna informací a nápadů. Pro komunikaci vyžadujeme:

- **Odesílatel** – Osoba poskytující informace mluvením nebo psaním;
- **Zpráva** – Informace a nápady vyměňované mezi odesílatelem a příjemcem;
- **Přijímač** – Osoba přijímající informace poslechem nebo čtením.

Komunikace je účinná, pokud jí ostatní rozumějí, takže vaším hlavním cílem jako odesílatele musí být správné pochopení příjemci. Jinými slovy, můžete mít nejlepší zprávu, ale bude neúčinná, pokud jí příjemci nebudou rozumět tak, jak jste ji zamýšleli.

Jak to můžete udělat? **Dodržováním sedmi „C“ efektivní komunikace.**

- **Jasná** – jasná komunikace je snadno srozumitelná.

Tipy: Ujasněte si účel zprávy, minimalizujte počet témat a nedovolte lidem číst „mezi řádky“.

- **Stručná** – stručná komunikace je krátká a cílená.

Tipy: Zprávu zkraťte a jděte hned k věci, použijte co nejméně vět, vyhýbejte se „výplňovým“ slovům, vyhýbejte se opakování.

- **Konkrétní** – konkrétní komunikace poskytuje příjemcům jasný obraz o vaší zprávě.

Tipy: Zaměřte se na účel zprávy, uveďte správné množství podrobností, jasně představte téma zprávy.

- **Správná** – správná komunikace neobsahuje chyby.

Tipy: Používejte správnou gramatiku a pravopis, používejte správné výrazy, zkontrolujte chyby ve správě

- **Soudržná** – soudržná zpráva je logická. Všechny body souvisejí s hlavním tématem.

Tipy: Postupujte podle hlavního tématu od začátku do konce, udržujte stejný tón od začátku do konce.

- **Dokončená** – kompletní zpráva poskytne příjemci všechny potřebné informace a v případě potřeby mu řekne, co je třeba udělat.

Tipy: Uveďte všechny potřebné informace, jako jsou jména, data a místa, v případě potřeby uveďte pokyny, co je třeba udělat.

- **Zdvořilá** - zdvořilá komunikace je přátelská, čestná a otevřená.

Tipy: Mějte na paměti povahu příjemce, buďte vnímavý k potřebám příjemce a vyhněte se urážkám.

Sedm „C“ efektivní komunikace jsou „zlatými“ pravidly, která zlepší kvalitu a efektivitu vaší komunikace. Existují však i další dovednosti, které se musíte naučit a používat společně se sedmi „C“, abyste se stali ještě efektivnějším komunikátorem.

4 ZÁKLADNÍ KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Musíte si uvědomit, že **komunikace je obousměrný proces**, stejně závislý jak na odesílateli, tak na příjemci. Schopnost vytvářet a odesílat informace je stejně důležitá, jako být schopen je přijímat a rozumět jim. Komunikace, jako každá dovednost, se dá naučit a vylepšit. Abyste byli lepšími komunikátory, uče se a procvičujte si tyto základní dovednosti.

4.1 Aktivní poslech a poskytování zpětné vazby

Aktivní poslech vám umožní slyšet a porozumět tomu, co vám ten druhý říká. Musíte pozorně poslouchat, klást další otázky, abyste je vyjasnili a parafrázovali, abyste jim porozuměli. Pak jim **musíte dát zpětnou vazbu**, abyste jim ukázali, že rozumíte tomu, co vám říkají, a záleží vám na nich.

Vždy byste měli přijímat a hledat zpětnou vazbu od ostatních. **Musíte se pokusit implementovat to, co jste se dozvěděli ze zpětné vazby.**

Chvála je také formou zpětné vazby. Když řeknete spolupracovníkovi něco jako „dobrá práce“ nebo „děkuji vám za pomoc“, výrazně to zvýší jejich motivaci.

PŘÍKLAD AKTIVNÍHO POSLECHU A ZPĚTNÉ VAZBY:

Nejprve projeďte svůj zájem pomocí řeči těla:

- Podívejte se přímo na osobu, se kterou hovoříte, a udržujte oční kontakt. Nakloňte se dopředu a držte otevřenou pozici, nepřekřížte si ruce a nohy.

- **Budování důvěry** například tím, že řeknete: „Řekněte mi, v čem je problém a jak mohu pomoci“.
- **Projevte znepokojení** například slovy: „Chtěl bych vám pomoci. Chápu, že máte v tuto chvíli nějaké problémy. “
- **Krátké potvrzení** tím, že řeknete něco jako „Samozřejmě, děkuji, že jste mi to řekli“.
- **Parafrázuje**, abyste prokázali porozumění, například tím, že „se obáváte své schopnosti dokončit projekt včas z důvodu rodinných povinností?“.
- **Zeptat se na objasnění otevřených a konkrétních otázek**, například „Vidím, že je třeba provést nějaké změny, jakou pomoc potřebujete?“ (Otevřená otázka) a „A s touto pomocí jste si jisti, že skončíte včas?“.

4.1 Empatie

Empatie znamená porozumění a sdílení pocitů jiných lidí. Je velmi důležité ukázat, že jim rozumíte, i když s nimi nesouhlasíte. Řekněme například,

„Chápu, co říkáte,“ ukážete jim, že je posloucháte a respektujete jejich pozici.

CVIČENÍ

Chcete-li být empatičtější, zaměřte se na někoho a proveďte následující:

- Pomyslete na někoho blízkého, člena rodiny nebo přítele.
- Pokuste se zjistit, jaký byl jejich emoční stav v poslední době.
- Pokuste se zjistit, proč jsou smutní, nešťastní a stresovaní.
- Zeptejte se sami sebe: „Mám nějaký vliv na jejich emoce?“.
- Zeptejte se sami sebe: „Co mohu říci nebo udělat, aby se jejich situace zlepšila?“.

4.2 Otevřenost

Musíte být připraveni naslouchat a porozumět názorům ostatních lidí. Zapojení do dialogu, a to i s lidmi, se kterými nesouhlasíte, povede k upřímnější a produktivnější komunikaci.

4.3 Používání neverbální komunikace

Více než 50 % veškeré komunikace je neverbální. Řeč těla, gesta rukou, oční kontakt a tón hlasu pomáhají sdělit význam vašich slov.

Lidé s vámi budou komunikovat otevřeněji, pokud bude vaše řeč těla a tón uvolněný a pokud navážete vhodný oční kontakt. Musíte se také naučit číst neverbální signály od ostatních, abyste pochopili, jak se cítí.

- **Výrazy obličeje** – usmíváním nebo mračením dáváte najevo pocity, jako je štěstí nebo smutek.

Tipy: Uvolněte svůj obličej, přizpůsobte výraz obličeje svým slovům a kývněte, pokud souhlasíte.

- **Postoj těla** – vaše držení těla vyjadřuje vaši důvěru a postoj. Například přímý postoj ukazuje sebevědomí, zatímco klesající ramena mohou znamenat nízkou energii nebo smutek.

Tipy: Uvolněte horní část těla, ramena držte rovně, ruce držte vedle sebe, když stojíte.

- **Gesta a řeč těla** – můžete komunikovat pohybem částí těla, zejména rukou a hlavy. Když jste nervózní, máváte, abyste upoutali pozornost nebo si koušete nehty.

Tipy: Nemiřte prstem na lidi, držte ruce z kapes, hýbejte hlavou, abyste ukázali, že posloucháte.

- **Dotyk** – například vaše podání ruky může hodně napovědět. Silný stisk ruky ukazuje důvěru. Klepnutí na zadní stranu ruky může znamenat povzbuzení.

Tipy: Pevně si podejte ruku, ve formálním prostředí si neškrábejte nos ani si nehrajte s vlasy.

- **Prostor** – prostor mezi lidmi ukazuje úroveň blízkosti nebo intimity mezi nimi.

Tipy: Udržujte správný prostor v závislosti na situaci a vztahu s druhou osobou.

Obecné pravidlo je: 0,5 metru nebo méně – intimní prostor; 0,5 - 1,5 metru – osobní prostor; 1,5 - 2 metry – sociální prostor.

- **Oční kontakt** – udržováním očního kontaktu při rozhovoru s osobou projevíte zájem.

Vyhýbání se očnímu kontaktu může ukázat nedostatek zájmu nebo nepoctivost.

Tipy: Udržujte uvolněný výraz, navazujte oční kontakt, nedívejte se stranou.

- **Parajazyk** – Parajazyk je tón, rychlost a hlasitost vašeho hlasu. Může změnit význam komunikace. Například velmi rychlý projev může ukázat vzrušení nebo nervozitu, velmi pomalý projev může znamenat únavu nebo pokus o vyjádření.

Tipy: Používejte správný tón, hlasitost a přiměřenou rychlost hlasu.

4.4 Použití ticha v komunikaci

Tichou pauzou **umožníte ostatním mluvit nebo klást otázky**. Tichá pauza během prezentace **podtrhuje klíčové body a dává divákům čas na získání informací**. Ticho vám také **zabrání říct něco, co nechcete**.

CVIČENÍ

Přemýšlejte nad odpovědí na otázky?

- Ve kterém ze sedmi „C“ efektivní komunikace jste nejlepší a ve kterém se musíte nejvíce zlepšit?
- Jak důležité je podle vás aktivní naslouchání v komunikaci?
- Jak jste si vědomi své neverbální komunikace?
- Ve kterém pravidle efektivní komunikace jste nejlepší, které musíte nejvíce zlepšit?

5 SPOLUPRÁCE NA PRACOVIŠTI

Někdy k dokončení úkolu nestačí jen jedna osoba. Pak je nutná **spolupráce** nebo **týmová práce**. Týmová práce je jedním z nejlepších způsobů, jak toho dosáhnout, protože přináší společnosti a jednotlivým členům týmu mnoho výhod.

EFEKTY TÝMOVÉ PRÁCE	
PRO TÝMOVÉ ČLENY	PRO TÝMOVÉ ČLENY
<ul style="list-style-type: none">• Podporuje lepší učení mezi členy týmu.• Podporuje sdílení dovedností mezi členy týmu.• Snižuje vyhoření snížením pracovního vytížení.• Podporuje kreativitu.• Vede to k lepšímu řešení problémů.• Zlepšuje vztahy.	<ul style="list-style-type: none">• Umožňuje efektivnější využití času a zdrojů.• Zvyšuje produktivitu.• Podporuje kreativní řešení a inovace.• Zvyšuje společný smysl pro identitu a sounáležitost.

Pozitivní účinky týmové práce jsou možné pouze, pokud tým dobře spolupracuje. Skupina lidí, kteří pracují společně, nemusí být nutně tým. Co potřebujete k vytvoření dobrého týmu?

5.1 Společný cíl

Aby byli členové týmu motivovaní, musí vědět, co dělají a proč to dělají. Rovněž by mělo být každému jasné, jaké jsou kroky potřebné k dokončení práce.

5.2 Tolerance a empatie

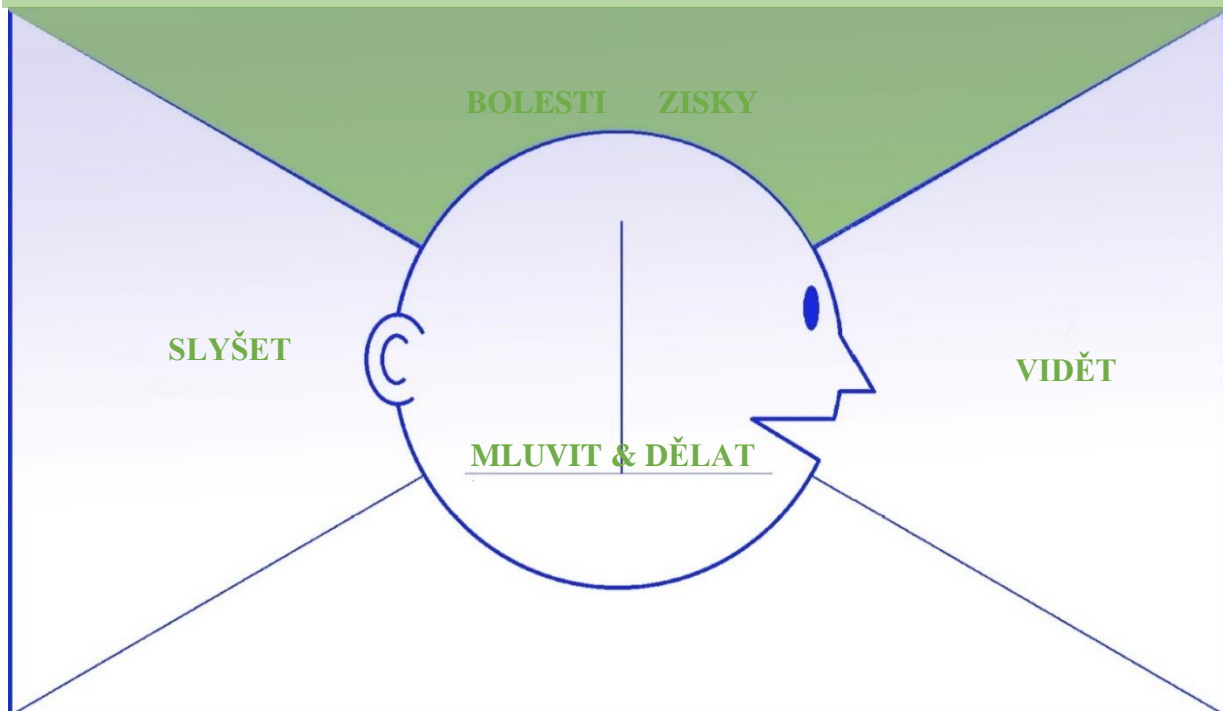
Je normální mít mezi spolupracovníky různé názory. Někdy vidíte jejich myšlenky jako zcela špatné a přimějí vás reagovat hněvem nebo jinými negativními emocemi.

Správnou věcí v takových situacích je **najít kompromis**. Můžete to udělat tak, že se na rozdíly podíváte správným způsobem a **poučíte se z neshod**. Měli byste **přijímat různé názory jako něco pozitivního**. Každý člověk může týmu přinést něco užitečného.

CVIČENÍ

Metoda empatické mapy na plátně

Mapa empatie je jednoduchá metoda, která pomáhá týmům rozvíjet empatii pro potřeby ostatních lidí tím, že jim umožňuje dívat se na svět z pohledu ostatních lidí. Je to velmi užitečné pro zlepšení spolupráce a vztahů na pracovišti, vztahů se zákazníky atd. Chcete-li vytvořit průzkum empatické mapy, vezměte velký list papíru a rozdělte jej na části s velkou prázdnou hlavou uprostřed. Hlava představuje osobu, které chcete porozumět, a každá sekce představuje část jejího vnějšího a vnitřního světa. Tým musí vyplnit každou část pomocí empatie a zkoumání informací o dané osobě



K dokončení úkolu musí tým udělat následující:

1. Začnete s oblastí MYSLET & CÍTIT. Zkoumejte a přemýšlejte o tom, jak daná osoba přemýšlí a vnímá konkrétní předmět a situaci. Pokuste se zjistit, jaké má pozitivní a negativní myšlenky a jak se v nich cítí. Zkuste se postavit na její místo a podívat se na věci z její perspektivy.
2. Dále se zaměřte na to, co člověk dělá a říká. Zkoumejte a pokuste se zjistit její postoje, chování a jednání týkající se subjektu nebo situace. Pokud máte tyto informace, porovnejte je s informacemi v oblasti MYSLET & CÍTIT, abyste měli lepší přehled a porozumění o osobě, které se snažíte porozumět.
3. Poté se zaměřte na část SLUCH. Co daná osoba o tématu anebo situaci slyší od rodiny, přátel, spolupracovníku, sociálních médií atd. Přemýšlejte také o svém prostředí. Je hlučné, tiché, plné lidí? Jak to ovlivňuje jejich způsob myšlení a cítění?
4. Nyní se zamyslete, co vidí ohledně předmětu nebo situace. Jaké jsou účinky subjektu anebo situace, které mohou kolem sebe vidět. Jak vypadá jejich prostředí? Zkuste se vžít do jejich kůže a pochopte, jak to, co vidí, ovlivňuje jejich myšlenky a rozhodnutí.
5. Nyní se přesuňte do jejich hlavy a pokuste se přijít na to, jaké BOLESTI denně čelí, když se snaží dosáhnout svých cílů. Jaké situační a emocionální bolesti jste ve svém výzkumu a diskusi našli?
6. Nakonec se zeptejte samy sebe, co ZÍSKAVAJÍ při dosažení svých cílů. Jaké jsou pozitivní a emocionální výsledky, kterých dosáhnou?

Shrňte a sdílejte výsledky. Udělejte si čas na přemýšlení o procesu. Požádejte členy týmu, aby popsali své zkušenosti. Zeptejte se jich, zda se jejich perspektiva nějak změnila. Shromážděte hlavní zjištění. Vytvořte fotografie vaší empatické mapy a sdílejte se spolupracovníky anebo zavěste na zeď, aby je ostatní viděli a přemýšleli o nich. Otázky a sekce můžete změnit podle svých potřeb a dostupných informací. Nedělejte si starosti se zařazením každé otázky do správné kategorie. To není tak důležité. Nejdůležitější je vcítit se do osoby, které se snažíte porozumět.

5.3 Vděčnost

Lidé fungují lépe, pokud jim projevíte vděčnost za pomoc, kterou vám poskytnou. Měli byste svým spolupracovníkům projevít vděčnost, když dělají něco pozitivního nebo užitečného.

Musíte si pamatovat, abyste to s chválou nepřeháněli. Když projevujete vděčnost, musíte to dělat upřímně a včas.

5.4 Efektivní komunikace

Úspěšné týmy hodně komunikují pomocí různých typů komunikace ke sdílení nápadů a vzájemné pomoci. Není nutné souhlasit vždy, ale efektivní komunikace vám pomůže vyřešit neshody a proměnit je v pozitivní zážitky z učení pro všechny.

CVIČENÍ

Přemýšlejte a odpovězte na otázky:

Cítíte se pohodlněji, když pracujete samostatně nebo v týmu?

Myslíte, že máte na to být dobrým vedoucím týmu?

Jak reagujete, když s vámi lidé nesouhlasí?

Přemýšlejte o situaci, kdy někdo vyjádřil vděčnost a pochvalu za něco, co jste udělali.

Jak to ovlivnilo vaši motivaci?

6 EFEKTIVNÍ OSOBNÍ PREZENTACE NA PRACOVÍŠTI

Dobrá komunikace a vztahy vám pomohou být v práci úspěšnější. Chcete-li však být přijati nebo získat povýšení, musíte také vědět, jak se prezentovat na pracovním pohovoru a jak vyjednávat. **Účelem osobní prezentace je propagovat se, poskytnout úplný obraz o sobě jako o někom, koho společnost skutečně potřebuje.** Jaké jsou tedy prvky osobní prezentace?

- **Sebejistota a sebevědomí**

Sebeúcta je to, jak sami sebe vidíte a ceníte si. Znamená to mít víru ve své schopnosti.

Chcete-li zlepšit svou sebeúctu a sebevědomí, měli byste:

- Přemýšlet o svých pozitivních atributech a osobní hodnotě.
- Nesnažit se být ovlivněni názory ostatních, které o vás mají.
- Vypadat sebevědomě.

Je dobré si procvičit, jak vypadat sebevědomě, i když nejste. Pokud budete vypadat sebevědomě, ostatní vás budou považovat za sebevědomé a pravděpodobně si díky tomu budete jistější.

- **Osobní vzhled a neverbální komunikace**

Lidé nás obvykle posuzují podle toho, jak se oblékáme a jak vypadáme. Je proto moudré věnovat čas přemýšlení o zprávě, kterou vysíláte svým vzhledem. Neverbální komunikace zahrnuje mimiku, gesta, tón a výšku vašeho hlasu, způsob vašeho pohybu. Poskytuje mnohem víc, než dokážou poskytnout slova. Jak vědomě, tak podvědomě.

- **Verbální komunikace a chování**

To, co říkáte, jak to říkáte a jak se chováte, ovlivňuje to, jak vás ostatní vnímají. Je velmi důležité zvolit správná slova pro situaci a publikum. Chování zahrnuje takové věci jako zdvořilost a dochvilnost. Tím, že jste zdvořilí a přesní, dáváte najevo, že si vážíte ostatních a jejich času. Je to nezbytnou součástí osobní prezentace.

6.1 Jak napsat žádost o povolání a životopis

Při podávání žádosti o zaměstnání musíte obvykle napsat dopis s žádostí o zaměstnání a životopis. To je velmi důležité, protože je to první věc, kterou zaměstnavatel uvidí. Jak napsat dobrý životopis s žádostí o zaměstnání? Zde je několik tipů:

- **Vždy napište žádost o zaměstnání** – Nepoužívejte starou verzi, kterou jste měli dříve. Pro každou práci napište novou. Díky tomu budete přemýšlet o tom, proč práci hledáte a proč jste nejlepším kandidátem. Žádost o zaměstnání bude pro zaměstnavatele atraktivnější.
- **Najděte správný tón** – nepoužívejte příliš formální a robotický jazyk. Buďte přirození a zdvořilí. Použijte jméno a příjmení najímající osoby jako „Vážený pane John Smith“. Nepoužívejte obecné pozdravy jako „drahý pane nebo paní“. Uveďte své jméno a kontaktní údaje.
- **Vysvětlete, co můžete pro společnost udělat** – ujasněte si, jak mohou vaše dovednosti a osobní vlastnosti prospět společnosti. Vyjmenujte své dovednosti a zkušenosti, které jsou pro danou práci relevantní. Nebojte se svých schopností, můžete se dokonce trochu chlubit, pokud jste velmi dobří v něčem, co je pro tuto práci užitečné. Nepřehánějte to a nelžete.
- **Udržujte písmo krátké a soustředěné** – nepište více než jednu stránku. Dokonce i polovina stránky může stačit.
- **Přizpůsobte životopis úloze** – životopis je souhrn vašich pracovních zkušeností, dovedností a úspěchů. Neměl by být delší než dvě stránky.

Pečlivě si přečtěte žádost o zaměstnání a zjistěte, co je pro danou práci požadováno. Pokud je klíčovým slovem například „prodej“, uveďte své zkušenosti, dovednosti a vzdělání v této oblasti a použijte výrazy spojené s prodejem. Uveďte pouze ty nejdůležitější informace a umístěte je na začátek. Použijte reverzní chronologický formát životopisu.

- **Použijte aktivní jazyk** – v životopise použijte aktivní silná slova jako „Dokončil jsem“ nebo „Dosáhl jsem“. Buďte struční a struční.
- **Používejte profesionální písmo** – umožněte snadné čtení dopisu a životopisu. Používejte čisté a snadno čitelné písmo, jako je Arial nebo Times New Roman. Použijte velikost písma 11 nebo 12.
- **Proveďte opravy** – odložte žádost a životopis na jeden den a poté je znovu přečtěte svěžíma očima. Pravděpodobně najdete některé věci, které musíte změnit. Nezapomeňte také zkontrolovat pravopis a gramatiku, aby byly bezchybné. Pokud je to možné, požádejte přítele nebo člena rodiny, aby si je přečetli a poskytli vám jejich názor.

6.2 Jak se připravit na pohovor

Pohovor je obousměrný proces. Je **stejně důležité zjistit, zda chcete práci, jako to, jestli chtějí vás**. Proto se musíte prezentovat takoví, jací jste, aniž byste předstírali. Je velmi důležité před přijímacím pohovorem se připravit. Co byste měli udělat?

- **Prozkoumejte společnost** – podívejte se na jejich web a dozvíte se o jejich hodnotách a práci, kterou dělají. Pokuste se pochopit, jak se práce, o kterou se ucházíte, hodí do společnosti.
- **Přemýšlejte o tom, co společnosti přinesete** – přemýšlejte o tom, jak vyhovujete pracovním požadavkům, a pokuste se najít několik příkladů svých dovedností a předchozích zaměstnání, které ukazují, že jste pro danou práci ten pravý.
- **Připravte si několik otázek a odpovědí** – připravte si seznam pracovních otázek, například „Budu pracovat samostatně nebo jako součást týmu?“ nebo „Jaké budou mé každodenní povinnosti?“. Snažte se neznít, jako byste se chtěli vyhnout práci. Je také dobré připravit si odpovědi na standardní otázky pohovorů. Níže uvádíme několik příkladů.

BĚŽNÉ OTÁZKY	JAK DÁT DOBRU ODPOVĚĎ
Řeknete mi něco o sobě?	Řekněte jim, proč jste pro tuto práci vhodní. Nedávejte příliš mnoho nebo příliš málo osobních údajů. Můžete popsat své koníčky, své vzdělání a motivaci; možná o sobě přidáte zábavná fakta.
Proč bychom vás měli přijmout?	Vysvětlete, proč jste nejlepším kandidátem. Uvedte svou kvalifikaci. Při svých odpovědích buďte sebevědomí a struční.
Co jsou vaše silné stránky?	Zaměřte se na své vlastnosti a atributy, díky nimž jste nejlepším kandidátem na danou práci. Vysvětlete, proč se lišíte od ostatních kandidátů.
Jaké jsou vaše slabé stránky?	Odpovězte zaměřením na své pozitivní vlastnosti a dovednosti. Uvedte některé dovednosti, které jste vylepšili.

Jaká jsou vaše platová očekávání?	Budte rozumní a jednejte otevřeně.
Proč chcete tuto práci?	Ukažte jim, že víte, co společnost dělá, a že vás tato práce zajímá. Upřesněte, co se vám na dané práci líbí.
Jak zvládáte napětí a stres?	Neříkejte, že necítíte stres. Je lepší vysvětlit, jak se vyrovnáváte se stresem, když k němu dojde, popisem některých stresových situací, ve kterých jste byli dříve.
Popište těžké situace v práci a jak jste je překonali?	Stejně jako u stresu uveďte některé příklady situace, ve které jste se nacházeli, a jak jste ji zvládli. Nepřehánějte a nelžete.
Jaké jsou vaše cíle do budoucna?	Ujistěte se, že vaše cíle jsou v souladu s vizí společnosti a že tu zůstanete.

Zaměstnavatelé dávají přednost kandidátům, kteří mohou dát více než jednoslovné odpovědi a ukázat, že jsou schopni aktivně naslouchat a porozumět myšlenkám. Rozhovor může zaměstnavateli ukázat, jak bude kandidát komunikovat se spolupracovníky a nadřízenými při řešení konfliktů atd.

Abyste byli úspěšní, musíte také vědět, jak se chovat při přijímacím pohovoru. Znalost toho, co se má a nemá dělat, může znamenat rozdíl mezi úspěchem a neúspěchem.

VĚCI, KTERÉ DĚLAT NA POHOVORU	VĚCI, KTERÉ NEDĚLAT NA POHOVORU
<ul style="list-style-type: none"> ● Dorazte dříve. Kandidátů může být mnoho, takže je nenechávejte čekat ● Vhodně se oblékněte. Obvykle je vhodný oblek. Pamatujte, že lidé vás soudí na základě vašeho vzhledu. ● Jednejte přiměřeně. Sledujte signály tazatele. Nenabízejte podání ruky, pokud vám první nebude nabídnuta. ● Interakce s tazatelem. Navazujte oční kontakt, usmívejte se a aktivně poslouchajte. ● Poskytněte jasné a smysluplné odpovědi. ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nechodte pozdě. ● Nenechávejte zapnutý mobilní telefon. ● Nedívejte se na hodinky. ● Nejezte občerstvení. ● Při odpovídání na otázky nepřehánějte a nelžete. ● Nesdílejte mnoho osobních údajů. ● Nebudte nervózní a nevykazujte negativní řeč těla. ● Neptejte se příliš brzy na plat a další výhody. ● Nebudte zoufalí, abyste získali práci. ● Nekritizujte svého předchozího zaměstnavatele.

6.3 Jak si vyjednat plat?

Vyjednávání vašeho platu je běžnou součástí procesu přijímání. Prostřednictvím vašeho platu vám společnost ukazuje, jak si váží vás a vaší práce.

Jak tedy vyjednat, abyste dostali plat, který si zasloužíte? Zde je několik tipů:

- Zjistěte, jaký je obvyklý plat – před vyjednáváním zjistěte, co je osobě ve vaší pozici a s vašimi zkušenostmi reálně placeno. Pamatujte také, že platy se mohou lišit v závislosti na odvětví a lokalitě.

- **Ukažte jim, jak jste cenní** – nevyžadujte jednoduše vyšší plat. Vysvětlete, proč jste pro společnost cenní a měli byste dostat vyšší plat. Před pohovorem se zamyslete nad svými silnými stránkami a připravte si několik příkladů, jak společnost těží z vašich schopností. Zkuste si prezentaci několikrát vyzkoušet s jinou osobou, abyste získali větší jistotu.

Předložte jakékoli certifikáty dovedností a kvalifikací, které prokazují, že jste ve své práci dobří. Budte upřímný. Neklamte o svých schopnostech a kvalifikaci.

- **Připravte se na odpor** – i když si zjevně zasloužíte vyšší plat, váš zaměstnavatel vám ho pravděpodobně okamžitě neposkytne. Buďte připraveni odpovědět na několik otázek, například „Řekněte mi, proč si myslíte, že si to zasloužíte?“
- **Budte rozumní** – pamatujte, že pravděpodobně existuje limit toho, kolik vám mohou nabídnout. Buďte flexibilní a snižte své požadavky, abyste našli kompromis. Vezměte v úvahu také další výhody, jako jsou dny dovolené navíc a flexibilní pracovní doba. Nevyjednávajte příliš dlouho. Pokud po několika diskusích nesplní vaše požadavky, přijměte jejich nabídku a počkejte na lepší příležitost v budoucnu nebo zdvořile odmítněte práci.
- **Získejte vše písemně** – po dosažení dohody si vyžádejte písemný dokument obsahující váš plat, jakékoli zvláštní dohody a popis vašich pracovních povinností. Vy i váš zaměstnavatel musíte dokument podepsat.

CVIČENÍ

Přemýšlejte a odpovězte na otázky:

- Souhlasíte s tím, že vás lidé posuzují podle toho, jak se oblékáte a jak vypadáte? Byli jste na základě toho posuzováni?
- Kolik žádostí o zaměstnání jste napsali a na kolik pracovních pohovorů jste byli pozváni? Dokážete uhodnout, jaký byl důvod?
- Jak dobře se připravujete na pracovní pohovor. Je ve vaší přípravě něco, co můžete zlepšit?

7 ZÁVĚR

Dobrá komunikace a spolupráce jsou nezbytné pro úspěch jednotlivců i skupin na pracovišti i v každodenním životě. Obě dovednosti spolu úzce souvisejí a měli byste si je pravidelně zdokonalovat.

Komunikace je účinná, pokud jí ostatní lidé rozumějí správně. Použití sedmi „C“ efektivní komunikace zlepší kvalitu vaší komunikace. Také používání základních komunikačních dovedností, jako je aktivní poslech, poskytování zpětné vazby a empatie, z vás udělá opravdu skvělé komunikátory. Je velmi důležité si uvědomit a procvičovat neverbální komunikaci, protože představuje více než 50 % celé vaší komunikace.

Výzkum a příprava značně zvýší vaše šance na zaměstnání. Použití sedmi komunikačních a dalších komunikačních dovedností vám pomůže úspěšně se prezentovat na pracovním pohovoru. Je důležité vědět, jaké dovednosti společnosti přinášíte, a umět je jasně předložit svému budoucímu zaměstnavateli.

Vyjednávání lepšího platu je běžnou součástí procesu přijímání. Abyste byli úspěšní, musíte jasně uvést, proč si to zasloužíte. Musíte být také rozumní a připraveni na kompromisy. Po dosažení dohody si písemně vyžádejte podmínky dohody.

Týmová práce má mnoho pozitivních účinků na všechny zúčastněné, snižuje stres a možnost vyhoření a zvyšuje kreativitu a produktivitu. Dobré týmy hodně komunikují, navzájem se učí a vyjadřují vděčnost spolupracovníkům, když dělají něco pozitivního nebo užitečného.

8 REFERENCE

Bhasin, H. (October 19, 2019). Five Types of Communication Skills. URL:

<https://www.marketing91.com/five-types-of-communication/>

Brandt, A. (September 6, 2018). Learn Empathy in Just 5 Steps. URL:

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/mindful-anger/201809/learn-empathy-in-just-5-steps>

Buckby, E. (July 27, 2016). 5 Reasons to Use Silence in Business Communication. URL:

<https://www.communicaid.com/communication-skills/blog/communication-skills/power-silence/>

Education Executive. The Seven Cs of Communication. URL: <https://edexec.co.uk/the-seven-cs-of-communication/>

Gamestorming. Empathy Map Canvas. URL: <https://gamestorming.com/wp-content/uploads/2017/07/Empathy-Map-Canvas-006.pdf>

Glassdoor. How to negotiate Your Salary. URL: <https://www.glassdoor.com/blog/guide/how-to-negotiate-your-salary/>

Gray, D. (July 15, 2017). Updated Empathy Map Canvas. URL: <https://medium.com/the-xplane-collection/updated-empathy-map-canvas-46df22df3c8a>

Hamlin, K. How Can a Lack of Cooperation Affect the Productivity in a Workplace? URL:

<https://smallbusiness.chron.com/can-lack-cooperation-affect-productivity-workplace-13395.html>

Half, R. How to Negotiate Salary After You Get a Job Offer. URL:

<https://www.roberthalf.com/blog/salaries-and-skills/be-ready-for-salary-negotiations-with-these-8-tips>

Le Phan, L. (December 5, 2018) 15 Things You Should Never do at a Job Interview. URL: <https://transparency.kununu.com/15-things-you-should-never-do-in-a-job-interview/>

Middleton, T. (May 15, 2019). The Importance of Teamwork (as Proven by Science). URL: <https://www.atlassian.com/blog/teamwork/the-importance-of-teamwork>

Price, H. 12 Easy Ways to Improve Workplace Teamwork. URL: <https://blog.jostle.me/blog/12-easy-ways-to-improve-workplace-teamwork>

Pivotbot. Customer Empathy Maps. URL: <http://www.pivotbot.com/empathy>

Skills You Need. Interview Skills. URL: <https://www.skillsyouneed.com/ips/interview-skills.html>

Skills You Need. Personal Presentation. URL: <https://www.skillsyouneed.com/ps/personal-presentation.html>

Skills You Need. Self-Presentation in Presentations. URL: <https://www.skillsyouneed.com/present/self-presentation.html>

Smith, J. (March, 2019). How to write a CV. URL: <https://www.prospects.ac.uk/careers-advice/cvs-and-cover-letters/how-to-write-a-cv>

Skillsology. Top 10 Essential Skills for Effective Communication. URL: <https://skillsology.com/wc/top-10-essential-skills-for-effective-communication/>

The Balance Careers. Important Active Listening Skills and Techniques. URL: <https://www.thebalancecareers.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

The Balance Careers. Top 10 Job Interview Questions and Best Answers. URL:

<https://www.thebalancecareers.com/top-interview-questions-and-best-answers-2061225>

The Balance Careers. Communication skills for workplace Success. URL:

<https://www.thebalancecareers.com/communication-skills-list-2063779>

The Muse Editor. How to Write a Cover Letter: All Time Best Tips. URL:

<https://www.themuse.com/advice/how-to-write-a-cover-letter-31-tips-you-need-to-know>