

# ČÍM SI ŠKODÍME

## NEVĚDOMÉ BARIÉRY V NAŠÍ KOMUNIKACI

TEXT: LENKA MRÁZOVÁ FOTO: DREAMSTIME.COM

**J**ako ženy jsme předurčeny ke skvělé komunikaci. Máme tolik silných stránek: jsme empatické, umíme naslouchat, jsme rychlé, máme velkou slovní zásobu, vyptáme se na detaily situace, svůj projev doprovázíme čitelnou řečí těla. Máme však i několik bariér v naší komunikaci, kterými si zejména v pracovní interakci můžeme nechtěně škodit. Byla by škoda s nimi žít i nadále, když jdou snadno odstranit.

### Rychlost naší řeči

Mluvíme rychle, to je přeci to neefektivnější, co můžeme pro svět kolem udělat. Nikoliv, to je jen obecně rozšířený omyl o ženské komunikaci. Ostatně pozorovali jste někdy muže, jak komunikují na jednání? Je rychlost jejich řeči stejná jako rychlost žen? Není. Muži mluví většinou pomaleji, resp. jejich rychlost je ta normální, ta naše je ta rychlá. Až zbytečně rychlá.

Nám hovořícím se zdá, že pro dialog je nejlepší, když toho řekneme co nejvíce v nejkratším čase. Ale což toho říct méně, ale významnějšího, silnějšího? Což svou řeč více vypointovat, více u mluvy přemýšlet a říkat opravdu jen to důležité? Druhá strana, ať muž či žena, ta je v našem rozhovoru ta důležitější. Ona musí pochopit obsah našeho sdělení. A čím snáze ho zachytí, tím snadněji ho pochopí a vstřebá. Pokud se naopak musí koncentrovat, zda jí nějaké slovo, důležitá informace v klototu stovek slov a rychlosti řeči neuniká, je pro ni celý dialog mnohem náročnější. A bude ho opravdu chtít ještě opakovat? Co když je to zákazník a má možnost volby jít jinam?

### Pauzy mezi promluvy

Pozorovali jste už někdy muže, když vedou diskuzi kolem stolu? Jeden řek-



ne svůj názor, další se přidá, třetí má něco proti. Mezi jednotlivými projevy, a nejedná se o žádné slavnostní proslovy, je vždy pár vteřin pauza. I když se jeden táže na něco ostatních, muži nikdy nevyhrknou odpověď, aniž by si ji chvíli rozmýšleli či bylo pár vteřin ticha. Krásně se tak dá rozlišit, že jeden řečník skončil a druhý se ujímá slova. Komunikace je tak přehledná a každý se v ní vyzná.

### Dopovězení věty za druhého

Muži si také neskáčou do řeči, nedopovídávají větu za předřečníka. Což my ženy občas rády děláme. I já sama mám ten sklon – vždyť přeci druhému pomáhám v jeho přemýšlení... Jenže nedávno mi jeden rozvážně se

vyjadřující kolega líčil, kolikrát se mu už stalo, že za něho ženy dopověděly jeho větu, několikrát ale i jeho otázku a pak si samy poskytly odpověď. Problém byl, že si otázku uzpůsobily svým představám, nikoliv tomu, na co se kolega chtěl původně zeptat. Dostal odpověď na něco, na co se vůbec neptal. Od té doby se více držím zkrátka a dávám dostatek času druhé straně na dokončení své věty, i když mám pocit, že já ono hledané slovo jasně vím. Empatii mohu prokázat i jiným způsobem.

### Pozor na úl

Opět několik mužů mi nezávisle na sobě vyprávělo, jak je pro ně obtížné být na poradě týmu, ve kterém je pře-



LENKA MRAZOVÁ

Inspirátořka a mentorka. Po 21 letech v oblasti daňového poradenství a auditu (také 5 let v pozici ředitelky v PricewaterhouseCoopers) vyměnila sféru přesných čísel, zákonů a procesů za sféru tvořivé pomoci a rozvoje lidí. Inspiruje, spojuje, projevuje jim cestu životem - mentoringem či koučinkem, přednáškami, psaním článků, působením v neziskovém sektoru jako předsedkyně správní rady Nadace Via.

vaha žen. Po půl hodině operativní porady týmu deseti žen nemají už absolutně šanci vyznat se v tom, kdo co řekl, a hlavně co je závěr a akční body, které se mají udělat. Oni nevěděli, ženy však prý všechny evidentně ano. Shora to celé vypadalo jako hodně dobře organizovaný bzučící včelí úl, který se vyznal ve svém bzučení i beze slov. Muži ale neměli v bzučení šanci, jim chybělo konkrétní slovní vymezení úkolů, co mají dělat dál. Také nevěděli, jak do toho všeho zasáhnout a zeptat se na potřebné, když neexistovala ani vteřina, ve které by nějaká žena nemluvila.

Tady se opět naše snaha o efektivitu zřejmě máji účinkem. Muži si z naší rychle navazující komunikace, kterou my označujeme ze ideální, neodnáší evidentně tolik, kolik si my myslíme. Je otázkou, zda opravdu i všechny zúčastněné ženy si odnáší vše, co je zamýšleno.

### Jasně sdělení

Ať už jde o prezentaci před lidmi sedícími jako v divadle či jen kolem stolu, ale když řečník hovoří vestoje, je to pro některé ženy něco, čemu se chtějí vyhnout na sto honů. Dost se mi jich přiznalo, že u mluvení vstojе se necítí dobře. Že vnímají ty upřené pohledy ostatních na sebe. Jak jim okamžité vysychá v krku, naskakují červené skvrny v obličejí. Jak rády by se celé schovaly do svých dlouhých vlasů či se úplně z místnosti vypařily, protože všichni přeci teď pozorují jejich oteklá kolena.

Obecný omyl, ale tak vkořeněný do našich hlav. Ano, je pravděpodobné, že i přítomní muži se na prezentující dámu podívají ze svého mužského pohledu, ale jakmile začne žena mluvit,

vnímají především její ústa a obsah jejích slov. Pokud je tedy sdělení pro ně jasně vnímatelné, vstřebatelné a má svou červenou nit.

Čímž se dostávám k mnohem závažnější bariéře v ženské komunikaci. Totiž jak jasně jsme v našem sdělení. Zda je jednoduché sledovat tok našeho vyprávění, našich myšlenek. Zda je z našeho projevu jednoznačné patrné, k jakému závěru směřujeme, co je obsahem a konečným poselstvím naší řeči a zda všichni hned vědí, co mají udělat, co se o nich očekává. Že se nerozplýváme v detailech, že naše řeč je sice květnatá, ale má i jasnou linku, k níž se, i když někdy odbočíme, zase jasně vrátíme. Zkrátka, že náš projev má snadno čitelnou strukturu. Že ve své hlavě přesně víme, kam směřujeme, co je smyslem a podstatou našeho sdělení. Ruku na srdce, milé dámy, kolik z nás věnuje čas před poradou ujasnění si v hlavě svého žádoucího výsledku, kterého chcí dosáhnout?

Stručný, jasný projev, srozumitelný i pro toho, kdo nebyl od začátku zasvěcen v situaci do detailu, pregnantní volba slov, to vše patří k mistrům projevu. A proč by to také nemohlo být součástí našeho projevu? Chvilé věnované nácviku, důkladnému zamyšlení před očekávaným vystoupením, i na poradě, nejen na velké prezentaci, jsou jednoduchým klíčem k úspěchu.

### Při únavě jsme jiní

Možná se vám to také už stalo. Jedete naplno, jedete přes svůj limit, jste už unavená, ale ten projekt ještě dáte, když už za deset dnů to skončí a bude volnější. A najednou k vám přijde podřízený a chce něco vysvětlit, na něčem se zesekl. Vy s ním v ten moment podvědomě nemáte vnitřní trpělivost, ale

hlavně můžete mít také jiný tón hlasu, můžete být úsečná, jizlivá, zkrátka ne plně příjemná. V principu chcete, ať už vám dají všichni pokoj. Dáváte to ale najevo jen nevědomky. Jenže váš podřízený neví, že vy jste už k smrti unavená, vždyť vy to přeci nikomu neříkáte. On jen nechápe, proč působíte tak nepříjemně, když on danou věc dělá poprvé a neví, jak dál, a má právo na dobré vysvětlení.

Stačí tak málo. Nejde-li se únavy zbavit opravdovým odpočinkem, dlouhým spánkem, dejte to světu najevo - požádejte je preventivně o pochopení, pokud na kolegy budete působit dočasně ne tak idylicky. Možná i oni sami vám pomohou ještě více, než byste čekaly. Když tak neučiníte, neuvědomíte si dostatečně, v jakém stavu se nacházíte a jak na svět půsíte, můžete být velmi rozčarované za zpětných vazeb, které se k vám donesou později v procesu standardního ročního hodnocení. A že to také může zabrzdit váš kariérní postup, je nablíže. /BW