

# Aby pracovali spolu, bez konfliktů a táhli za jeden provaz



“ Ale nic neudělali,  
protože to prý není  
jejich práce... ? 😞! 💀 ”

Vzpomínáte, jak si zákazník přijel vyzvednout zakázku,  
ale kvůli nedorozumění mezi vašimi pracovníky nebyla hotová?

Trapas, co?

Nebo jak volal zákazník, že mu to zboží od vás přišlo dvakrát? A vy pak zjistili, že mu to od vás skutečně poslali ze dvou různých míst... protože si mezi sebou nepředali potvrzení o odeslání.

Trapas, co?

Nebo jak u vás část lidí musela zastavit práci a čekat, než přijde chybějící materiál. Protože si všichni mysleli, že tu objednávku poslal "ten druhý"... ale ve skutečnosti to neudělal nikdo?

Trapas, co?



Možná jste nezažili přímo tyto situace.

Ale asi znáte podobné:

Zapomenou si říct o detailu důležité objednávky.  
Každý pochopí vzájemnou dohodu jinak.  
Nezjistí si od ostatních, co potřebují.  
Objednají toho málo. Nebo moc.  
Něco zákazníkovi slíbí... ale ostatním o tom neřeknou.

Zkrátka: Pravá ruka neví, co dělá druhá.

A když pak nastanou důsledky, všichni se začnou dohadovat:

Svalují vinu na toho druhého.  
Zvyšují na sebe hlasy. Brečí. Nebo se uráží.  
Dohadují se o tom, kdo za to může.



A vy jen nevěřícně sledujete, kolik to vše vaši firmu stojí.

Jen proto, že si to neřekli.  
Že se každý stará jen o to své.  
A že berou pomoc a podporu jiných za zbytečnou práci navíc.

Logicky chcete takovým nedorozuměním a ztrátám zabránit.

**Ale jak to udělat, že?**

Když se budete bavit s lidmi, kteří se uprostřed takové situace ocitli, uslyšíte věty jako:

"Mě nenapadlo, že to neudělají... "  
"Vždyť jsme se na tom přece domluvili... "  
"To mi ale nikdo neřekl... "  
"Ale to je přece jasné... "  
"To měli ale udělat oni... "  
"Já jsem jim to říkal... "  
"Já jsem to vždy dělal takto... "  
"To je ale přece jejich zodpovědnost... "

Když se nad těmi výroky ale zamyslíme, pochopíme, že ve většině případů najde o neschopnost, lajdáctví nebo nedbalost.

Důvodem pro většinu z těchto důsledků (a konfliktů) je to, že si dotyční vzájemně nerozuměli. Že nedomysleli, jak se jejich rozhodnutí projeví na práci ostatních. Nebo že to celé vnímali jen ze svého pohledu.

## **Jak, že si "nerozuměli"? Vždyť jsou dospělí a mluví stejnou řečí?!**

Já vím, každý si hned řekne: "Jak jako, 'že si nerozuměli' ?  
Vždyť mají přece pusy a uši. Tak se mají domluvit..."

Nebo, "že to nedomysleli? Jsou přece dospělí, mají občanku,  
od toho mají hlavy, aby mysleli..."

Pokud o možném problému věděli, ale přesto jim to bylo jedno,  
pak si zaslouží.

Ale když si ten dopad, hrozbu či příležitost neuvědomí,  
přestože přemýšlejí, vnímají a dávají pozor?

Sami přece z naší vlastní domácnosti víme, jak se často to,  
co říkáme, mívá s tím, jak to chápe druhá strana...



Manželka si překládá naše "dobře míněná doporučení" jako kritiku a přestane se s námi bavit.



Manžel nechápe, co se mu žena snaží mezi řádky naznačit... a zbytečně tak vzniká tichá domácnost.



Dospívající syn si užívá, když mu zadáme úkol a on jej splní doslovně, přestože jsme to fakticky mysleli jinak.



A tchyně naopak nechce připustit, že ty naše vtípky na rodinné oslavě byl jen spontánní zábavou... a nikoliv skrytým útokem na její osobu.

Tato nedorozumění známe z úzkého kruhu naší rodiny.

V práci se ale mezi sebou musí bavit lidé, kteří se tak dobře neznají. Nebo se neznají vůbec. Nebo se dokonce ani nemají rádi.

K nepochopení toho druhého pak stačí jen drobná chybka. Špatně volené slovo. Pro druhou stranu nesrozumitelný posunek. Nepřítomný výraz ve tváři

... a oheň je na střeše.  
Voda v podpalubí.  
Nebo myši ve spižírně? :-)





Přestože všichni umíme mluvit, ne všichni se umíme vyjadřovat tak, aby druhá strana hned napoprvé pochopila, co chceme.

Ne všichni umíme naslouchat tak, abychom pochopili, co nám někdo říká, i když se vyjadřuje.

Ne všichni máme čich na situace, ve kterých je zvýšená pravděpodobnost nedorozumění.

A jen málo z nás zná (a používá) komunikační postupy, které umí právě takovým nedorozuměním, nepochopením a konfliktům zabránit.

Nechceme-li ale i nadále platit za zbytečné chyby, prostoje a výpadky, musíme s tím něco udělat.

## "Jen blázen dělá stále totéž dokola, ale čeká, že se výsledky změní."

Albert Einstein

A právě tu potřebnou změnu provedeme na speciálním "*školení, které je proměň*", zaměřeném na týmovou komunikaci a řešení konfliktů.

*Školení, které je proměň*, nebude zázračným seminářem. Neuvede vaše pracovníky do blouznivého transu. A nebude falešně slibovat růžovou a "skvělou" budoucnost, ze které se ale lidé po návratu do práce probudí a vrátí zpět do zajetých kolejí.

Je to seriál aktivit, školení, činností a kroků, které podpoří vaše pracovníky k tomu, aby nepracovali individualisticky... ale týmově. K tomu, aby nedrželi důležité informace u sebe, ale aby je sdíleli. A k tomu, aby se nezajímali jen o sebe, ale aby vnímali, jak se jejich práce dotkne i ostatních.

Jak to uděláme?

- 1** V prvním kroku (který můžete udělat už dnes s pomocí dotazníku na konci tohoto průvodce), zjistíme, co to vlastně od vašich kolegů očekáváte... a co dnes (ne)dělají.
- 2** V druhém kroku pak následně sami (s vaší pomocí) zjistíme, jak vidí svou situaci, překážky a okolnosti oni sami.

- 3 Ve třetím kroku (na základě informací od vás a od kolegů) připravíme návrh tréninků, aktivit a seminářů, které pomohou situaci vyřešit.
- 4 Ve čtvrtém kroku (na začátku školení), dostane každý z účastníků svůj vlastní "Program malých změn, které nesou velké výsledky"
- 5 V pátém kroku zrealizujeme školení a semináře, na kterých vaši pracovníci uslyší a uvidí, jak mohou svou práci dělat lépe, snadněji a s lepšími výsledky... a natrénují si to, aby se jim vše dostalo pod kůži.
- 6 V šestém kroku (po školení) uzavřeme s účastníky "Smlouvu osobní proměny", ve které si společně s pracovníkem dohodnete aktivity a výsledky, které od něj očekáváte vy... a které je schopen, připraven a odhodlán dosáhnout on.
- 7 V sedmém kroku (po 90 dnech) opětovně zjistíme stav z pohledu vašich kolegů... i z pohledu vašeho.
- 8 V osmém kroku podle potřeby připravíme navazující školení, semináře a aktivity tak, abychom opět oživilí odhodlání, přemostili neúspěchy a připomenuli důvody, proč to děláme.

A sedmý a osmý krok budeme opakovat do té doby, než výsledky budou odpovídat tomu, co si představujete.

Celou přípravu a realizaci si tedy vezmeme na starost od začátku až do konce.

Vám jen stačí určit místo konání, vybrat účastníky a občas jim rozdat a posbírat materiály a pomůcky, které pro ně připravíme.

A celé to můžete **spustit už dnes**.

Jak?

Odpovězte si na otázky, které najdete na **následujících stranách**.

Pošlete nám (s garancí zachování důvěrnosti) své odpovědi.

A my vám na základě našich 20letých zkušeností připravíme návrh školení, které je proměnění (ekonomicky je to výhodné už od 8 – 12 pracovníků)

... tak, aby z jednotlivců ve vaší firmě vznikl tým, který se bude podporovat a táhnout za jeden provaz.

# 1: Co bych chtěl změnit na vzájemné spolupráci a podpoře našich lidí

Vše můžete vyplnit také online na [www.skolenikterejepromeni.cz/aby-vic-spolupracovali](http://www.skolenikterejepromeni.cz/aby-vic-spolupracovali)

Přál bych si, aby naši lidé společně (a jako tým) víc...

1

2

3

Důvod, proč se jim to zatím nedaří, je podle mého názoru v tom, že

1

2

3

Aby se to změnilo, musíme udělat tyto změny...

1

2

3

Od "Školení, které je promění", bych si přál, aby

1

2

3

Pokračujte dotazníkem č. 2 a 3...



## 2: Jak dalece dnes vlastně naši lidé spolupracují?

|                                                                              | Určitě ano               | Spíše ano                | Spíše ne                 | Určitě ne                |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Lidé znají cíl své práce a důvod, proč to vše vlastně dělají (kromě výplaty) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Každý člen týmu ví, co je jeho úkolem a za co nese odpovědnost               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Všichni chápou, jak jejich práce ovlivní práci a výsledky ostatních          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mají dostatek informací/znalostí/nástrojů, aby ostatní nezdržovali           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Znají vzájemně své silné a slabé stránky                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vědí, co má kdo v týmu na starost a s čím se na koho obrátit                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Znají osobní životy svých kolegů                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vzájemně si věří                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Umí si vyříkat neshody a nedorozumění (místo tichého bobtnání/výbuch)        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mluví mezi sebou otevřeně a upřímně                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tráví jen minimum času nadáváním a stížnostmi na ostatní/okolnosti           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Snaží se odbourat zbytečnou práci a najít lepší řešení                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vzájemně si pomáhají a podporují se                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Přijímají nové členy týmu s podporou a bez averze vůči novému                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vedou svá setkání a porady efektivně a bez zbytečných průtahů                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jsou odměňováni za práci v týmu (místo aktivity jen na vlastním písečku)     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 3: Na co by se mělo zaměřit *"Školení, které je proměnění"*

Školení a trénink by se měl zaměřit na následující:

1. Téma tréninku:

Počet pracovníků:

Jejich pracovní pozice:

2. Téma tréninku:

Počet pracovníků:

Jejich pracovní pozice:

3. Téma tréninku:

Počet pracovníků:

Jejich pracovní pozice:

Školení bychom chtěli zahájit v ..... a ukončit do .....  
Místem uskutečnění seminářů/tréninků bude .....

Název firmy:

Ulice:

PSČ, město:

Kontaktní osoba:

Telefon:

E-mail:

**Všechny tři listy dotazníku prosím naskenujte/vyfoťte  
a pošlete nám prosím emailem na [skolenikterejepromeni@cvc.cz](mailto:skolenikterejepromeni@cvc.cz)**

Nebo zavolejte na 585 227 076 a my si vás vyslechneme a vše sepíšeme sami.  
Do 72 hodin se vám ozveme s dalším postupem.



## Má to smysl? Co říkají ostatní...

Protože v Českém vzdělávacím centru připravujeme *Školení, které je proměnlivé*, už více než 20 let, necháme za nás mluvit ty, kteří si takové školení objednali a absolvovali...

### Nebude to jen teorie?



„Seminář nebyl monologem lektora, ale naopak byl veden velice záživnou a poutavou formou dialogu s frekventanty a základní znalosti a dovednosti byly s frekventanty procvičeny na praktických příkladech, což nebývá u všech obdobných seminářů zcela běžné a podle mého názoru právě toto přináší frekventantům naprosto dokonalé pochopení probírané problematiky.

Velice ilustrativní a kvalitní byly také doprovodné videoprogramy, při kterých si frekventanti nejlépe uvědomili chyby, které se často v obchodním styku dělají, a v některých situacích poznávali sama sebe. Podle mého názoru i podle ohlasu ostatních účastníků se seminář velice vydařil a tyto dobré zkušenosti postaví jistě základ naší dlouhodobé spolupráce. Vaše semináře budu rovněž doporučovat našim spolupracujícím firmám a zákazníkům.“ p. Chvojka

### Nebude to jen další „nudné školení“?



„Seminář splnil naše očekávání... Kladně hodnotíme především to, že nešlo o jednotvárný výklad. Celý průběh byl prokládán ukázkami z videokazet a zajímavým zpestřením byl i test. Ostatním zájemcům seminář doporučujeme, neboť je dobrým návodem pro každodenní praxi.“ Ing. Miroslav Kaloč



„Od semináře jsem před absolvováním očekával obyčejný výklad látky typu velká tabule a spousta psaní, jak to obvykle bývá. Ale v průběhu semináře jsem byl velice překvapen vysokou úrovní a projevem lektora semináře, se kterými jsem byl nadmíru spokojen.“ Josef Dřevojan

## **Povzbudí to k aktivitě i ty, kteří dnes jen pasivně čekají na úkoly?**



"Seminář v naší firmě proběhl ve velmi pozitivní atmosféře. Na přednášené téma se aktivně zapojily naše zaměstnankyně formou cílených dotazů, na které se jim od přednášejícího dostalo patřičného vysvětlení, plusem byla oboustranná diskuse, která byla důkazem zájmu o přednášené téma a oživila přednášku." Pavlína Růžičková



"Seminář splnil naše očekávání... Nejvíce se nám na semináři líbila možnost aktivního zapojení - test, reakce na konkrétní otázky. Informace získané na tomto semináři jsme již částečně využili při přestavbě mzdového systému naší firmy. Pokud se v řadách našich známých vyskytne zájemce o tuto problematiku, určitě mu seminář doporučíme." Ing. Marie Provazníková



„Chci Vám poděkovat za velmi kvalitní obsah i formu semináře. Velkou zásluhu na úspěšnosti měla jeho lektorka, která svým jasným výkladem a bohatou zkušeností z praxe nejen vynutila naši soustředěnou pozornost při výkladu, ale i odborně poradila v konkrétních případech. Získané poznatky mi pomohou při rozhodování v řídicí práci. Pokud bude seminář znovu organizován, jsem rozhodnut vyslat na něj další zaměstnance a budu ho doporučovat svým přátelům.“ Karel Forejtek

## **Kolik budeme do našich pracovníků investovat a jak tréninky probíhají?**

Hodnota jednodenního modulu se v přepočtu na osobu pohybuje v rozmezí 2.500 - 3.000 Kč/osobu/den. Přesná částka záleží na obsahu semináře, lektorském zajištění, počtu účastníků a doplňkových službách.

K dosažení efektivního přínosu přitom stačí již skupina 8 - 12 účastníků. Semináře je možné realizovat kterýkoli den v týdnu, včetně sobot a nedělí a účast pracovníků na semináři tak nemusí narušit chod firmy.

**Kterýkoliv den.  
V místě, které si určíte.  
Bez narušení provozu firmy.**

## Přinese to výsledky?



„Zúčastnil jsem se semináře na téma vedení obchodních týmů a přesto, že již 7 let zajišťujeme obchodní činnost, byly mé nové poznatky přínosem. Proto jsme uspořádali další seminář pro naše obchodní zástupce, který byl velice zajímavý, a naši pracovníci využívají získané vědomosti k úspěšnému prodeji. Věřím, že vaši nabídku budeme dále využívat ku prospěchu firmy.“ Ing. Jaroslav Ermis



„Semináře se zúčastnilo 18 zaměstnanců naší firmy. Všichni vydrželi pozorně poslouchat celou dobu, přednášející upoutal pozornost celého spektra posluchačů. Praktické uplatnění získaných poznatků jistě přispěje ke zvýšení renomé firmy.“ Ing. Jan Harant

## Jak získat program připravený „na míru“ skupině vašich pracovníků?

Vyplňte všechny tři listy dotazníku a pošlete nám je naskenované či nafočené emailem na [skolenikterejepromeni@cvc.cz](mailto:skolenikterejepromeni@cvc.cz)

Nebo zavolejte na 585 227 076 a my si vás vyslechneme a vše sepíšeme sami. Návrh vzdělávacího programu vám připravíme tak, aby reagoval přesně na potřeby vaší firmy... a získáte tím jistotu, že všechny změny, které si uvědomíte a natrénujete, přinesou také očekávané výsledky.

