

# KOMUNIKACE V PROJEKTU



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

**MS  
MT**  
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

# Cíl bloku

Pochopit důležitost dobré komunikace v projektu

Vysvětlit pojem Řízení komunikace na projektu

Nastínit zásady správné komunikace & jednání s lidmi

Nabídnout SW nástroje usnadňující komunikaci na projektu, najít kritéria pro jejich výběr

# Význam komunikace v projektu

- Komunikace se vyskytuje v různé formě v každé fázi projektu od jeho plánování až po skončení...
- V reflexi studentů nad realizací projektů se různé nedostatky v komunikaci objevují u většiny projektů...
- Za mnohými neúspěchy projektů stojí problémy s nezvládnutou komunikací ...

# S kým a jak komunikujete na projektu?

## S KÝM?

- Uvnitř týmu
- Sponzor
- Dodavatelé
- Zákazníci
- Další třetí strany (regulátor apod.)
- Zbytek organizace



**Stakeholder matice**

## Jak?

- Ústně
- E-mailem, online
- Písemně, smlouvy, žádosti ...
- Prezentace
- Marketing, PR
- Projektová dokumentace (status report ..)
- Verbálně x neverbálně

# Řízení komunikace v projektu

- Cílem řízení komunikace v projektu je zajistit včasné a náležité generování, shromažďování, distribuci, ukládání a likvidaci informací o projektu a to pomocí těchto **procesů**:



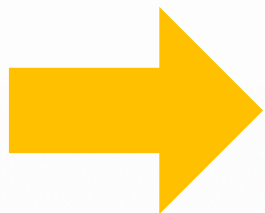
## Plánování komunikace

Distribuce informací

Oznamování efektivity

Řízení účastníků

- Požadavky účastníků na komunikaci
- Okruh komunikovaných informací, včetně jejich formátu, obsahu a míry detailu
- Příjemce a tvůrce informací
- Doporučení metody nebo technologie přenosu informací
- Frekvence potřebné komunikace
- Zásady pro postoupení řešených problémů
- Procedury (postupy) pro aktualizaci plánu komunikace
- Slovníček běžně používaných pojmů



**Plán řízení komunikace**

Plánování  
komunikace

**Distribuce  
informací**

Oznamování  
efektivity

Řízení  
účastníků

- Dostat informace o projektu ke správným lidem ve správný čas a smysluplném formátu a efektivně.
- **VOLBA KONKRÉTNÍ KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE**
- **FORMÁLNÍ i NEFORMÁLNÍ DISTRIBUCE INFORMACÍ**
- **SLOŽITOST KOMUNIKACE**

**Kolik komunikačních kanálů existuje mezi:**

- 2 lidmi	2 kanály/cesty
- 5 lidmi	4 kanály/cesty
- 10 lidmi	45 kanálů/cest
- 20 lidmi	190 kanálů/cest

Plánování  
komunikace

Distribuce  
informací

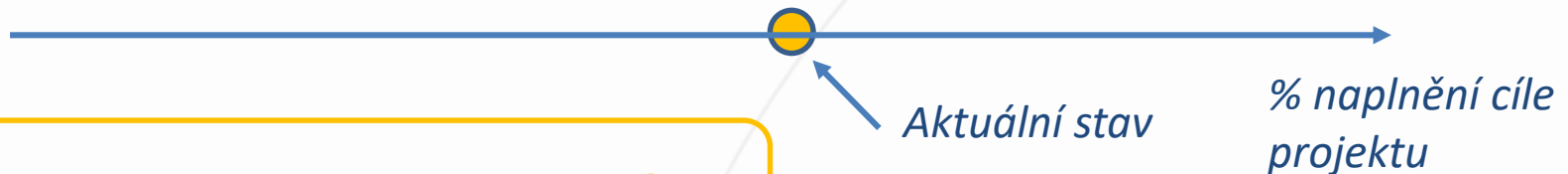
Oznamování  
efektivity

Řízení  
účastníků

Informujeme zainteresované strany o tom, jakým způsobem se využívají dostupné zdroje směrem k dosažení cílů projektu.

## Zpráva o stavu projektu

Popis aktuálního stavu projektu (k danému časovému okamžiku).  
V jakém bodu cesty směrem ke splnění cílů projektu se nacházíme.



## Zpráva o postupu na projektu

Popis čeho projektu za určitý časový úsek (týden, měsíc...) dosáhl.  
Jaký kus cesty směrem ke splnění cílů projektu jsme za určité období dosáhli.





Plánování  
komunikace

Distribuce  
informací

Oznamování  
efektivity

Řízení  
účastníků

Jakým způsobem prostřednictvím komunikace uspokojit potřeby a očekávání jednotlivých účastníků; způsob identifikace a vyřešení konfliktů.

### Matrice řízených očekávání

Sponzor seřadí jednotlivá měřítka úspěchu projektu (=tj. ROZSAH, ČAS a NÁKLADY) dle **PRIORITY**, jasně **nastaví svá OČEKÁVÁNÍ** a **ZÁSADY**.

### Deník problémů

**PROBLÉM (issue)** = jakýkoli rozpor, který může mít vliv na konečný úspěch projektu

Seznam problémů a průběh jejich řešení = **DENÍK PROBLÉMŮ**

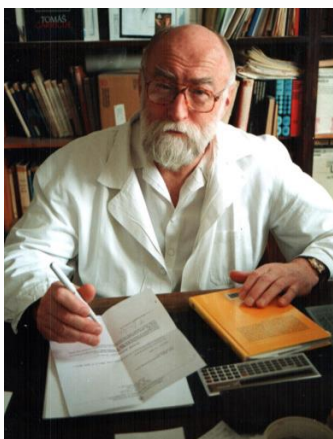
# JAK SPRÁVNĚ KOMUNIKOVAT

„Hádka je nejhorší formou komunikace.“

*Jonathan Swift, anglický spisovatel  
(1667 – 1745)*



Zdroj obrázku: Jonathan Swift. WikipediE [online]. [cit. 2019-2-20]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Jonathan\\_Swift](https://cs.wikipedia.org/wiki/Jonathan_Swift)



„I facka je způsob komunikace.“

*Stanislav Komenda, český profesor, lékař  
(1936 – 2009)*

Zdroj obrázku: STANISLAV KOMENDA. *Blogspot* [online]. [cit. 2019-2-20]. Dostupné z: <https://otavinka.blogspot.com/2016/05/80-stanislav-komenda-80.html>

# Umění jednat s lidmi

Komunikace není jen o mluvení ...

Umění *mluvit a sdělovat*

Umění *naslouchat*

Umění *mlčet*

# Umění jednat s lidmi

Umění mluvit  
a sdělovat

## 10 PRAVIDEL NASLOUCHÁNÍ

- Všímám si nejen **toho co druhý říká, ale i jak to říká** (tón, intonace, zabarvení hlasu...)
- Po skončení jednání jsem schopen **detailně popsat osobu**, se kterou jsem jednal
- Sleduji **výraz tváře**, gesta, postoj, pohyby partnera
- Dávám partnerovi aktivně **najevo, že ho poslouchám**
- **Nedávám partnerovi najevo svůj případný nezájem** o jeho sdělení
- Kladu **otázky signalizující můj zájem**
- Po ukončení rozhovoru jsem schopen **podat objektivní popis a závěry z rozhovoru**
- Během hovoru **neberu telefon, nedělám jiné věci**, nedávám najevo nudu, netrpělivost apod.
- Z rozhovoru bych si měl **odnést něco zajímavého o tématu diskuze** nebo dané osobě
- Při opakovaném jednání dám osobě najevo, **co si pamatuju z předešlého hovoru s ním**

# „7C“ efektivní komunikace

Umění  
komunikovat

**Completeness**

**Conciseness**

**Consideration**

**Clarity**

**Concreteness**

**Courtesy**

**Correctness**

**Completeness**

Conciseness

Consideration

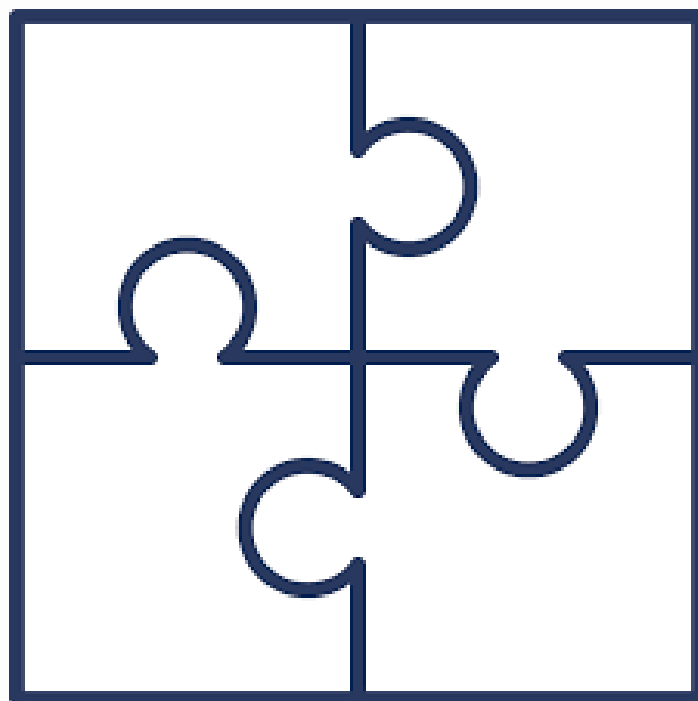
Clarity

Concreteness

Courtesy

Correctness

**Komunikujte ÚPLNOU INFORMACI**



Completeness

**Conciseness**

Consideration

Clarity

Concreteness

Courtesy

Correctness

Komunikujte **STRUČNĚ** a **VÝSTIŽNĚ**

Co?

Kde?

Kdy?

Kdo?

Proč?

Jak?

Vyhňte se dlouhým souvětím, složitým výrazům



Completeness

Conciseness

Consideration

Clarity

Concreteness

Courtesy

Correctness

## Komunikujte **UVÁŽLIVĚ**



... stepping into the shoes of others

Completeness

Conciseness

Consideration

Clarity

Concreteness

Courtesy

Correctness

## Komunikujte **JASNĚ**



Completeness

Conciseness

Consideration

Clarity

**Concreteness**

Courtesy

Correctness

## Komunikujte **KONKRÉTNĚ**

Ono se to ...

Nesmí se zapomenout na ...

Projekt nezajistil ...

Nějak se zajistí ...

Někdo ....

Něco ....

Někdy ....

Někam ....



Completeness

Conciseness

Consideration

Clarity

Concreteness

Courtesy

Correctness

## Komunikujte **ZDVOŘILE** a **SLUŠNĚ**



Completeness

Conciseness

Consideration

Clarity

Concreteness

Courtesy

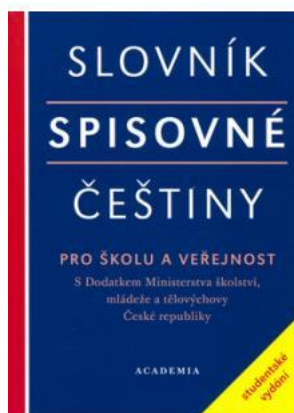
**Correctness**

## Komunikujte **SPRÁVNĚ**

**SPYSOVNĚ**

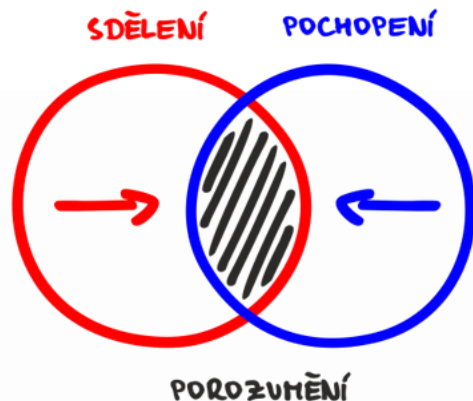
**&**

**BEZ PŘELKEPŮ**



Zdroj obrázku: SLOVNÍK SPISOVNÉ ČEŠTINY PRO ŠKOLU A VEŘEJNOST. *Knihkupectví Cesta* [online]. [cit. 2019-2-20]. Dostupné z: <https://eshop.knihkupectvi-cesta.cz/ostatni/46246-slovník-spisovne-cestiny-pro-skolu-a-verejnost-9788020014467.html>

# Komunikační bariéry



## MLUVČÍ

- Nejasnost, nepřesnost, nelogičnost projevu
- Snaha říct příliš mnoho
- Neodhadnutí schopností a znalostí posluchače
- Nepřesné vyjadřování
- Nevnímání zpětné vazby
- Tichý, monotónní hlas
- Příliš rychlá mluva
- Nedodržování očního kontaktu
- Gestikulace
- Špatný postoj, držení těla
- Přílišné používání cizích nebo módních slov

## POSLUCHAČ

- Neochota naslouchat
- Nepozornost
- Domýšlení neřečeného
- Skákání do řeči
- Orientace na detaily, ne celkovou zprávu
- Akceptace pouze vlastního myšlenkového schématu
- Nepochopení
- Nedostatečný oční kontakt
- Neschopnost klást přesné otázky
- Neposkytování zpětné vazby

# Zásady správné komunikace

- Aktivně **naslouchat**, akceptovat partnera
- Být **trpělivý**
- Být **tolerantní**
- Dávat **pravdivé a srozumitelné informace**
- Vnášet do komunikace **přátelský, neformální akcent**
- **Kritizovat konstruktivně**
- Být **jistý a zdravě suverénní**
- **Převzít zodpovědnost** za sdělované informace
- Vstupovat do debaty **s osobním nasazením**
- Být **konstruktivní**
- Vyjadřovat **otevřeně své pocity**
- Průběžně dávat **zpětnou vazbu**

# ONLINE NÁSTROJE USNADŇUJÍCÍ KOMUNIKACI

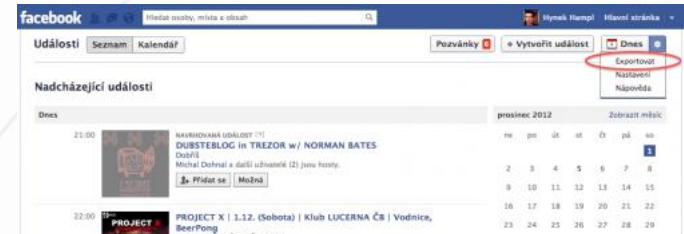


# Výběr vhodného komunikačního nástroje

**Podle čeho budu  
vybírat?**

**... a z čeho vlastně?**

# Facebook ???



## ANO nebo NE?

# Online komunikační nástroje

Když zjistíte, že Facebook není to pravé ...



- Sdílený prostor pro dokumenty
- Dokumenty & Tabulky včetně historie verzí, revize změn a chatu
- Hangouts
- Sdílené e-maily & kalendáře
- Google Keep
- Google Weby



- Office 365
- SharePoint
- OneDrive
- Skype
- Microsoft Teams
- Yammer

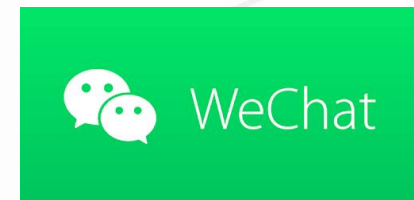
a spousta dalších alternativ ... stačí si vybrat ten pravý

# Online komunikační nástroje

(nejenom) schůzky v online světě ...



najděte si ten svůj





EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons  
*Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.*

